



Para contestar cite:
Radicado CRA N°: **20230120067411**
Fecha: **09-08-2023**

Bogotá D.C.

Señores
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHIA EMSERCHIA E.S.P.
gerencia@emserchia.gov.co
Chía, Cundinamarca

10/08/2023 9:31:16
a. m.

EMSERCHIA E.S.P.



Al contestar cite este numero: 20239999902742
Tip. Comunicación: COMUNICACION OFICIAL RECIBIDA
Tip. Documento: D.PETICION GENERAL R
Remitecia: DIRECCION COMERCIAL - Código Postal: 250001
Anexos: SIN



Información 4926464 -
Requisito para estudio. No
Implica Aceptación.

Asunto: Radicado CRA 2023-321-005755-2 del 30 de junio de 2023.

Respetados señores:

Mediante la comunicación del asunto, se recibió el documento contentivo del contrato de condiciones uniformes (CCU) para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, por parte de la **EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHIA EMSERCHIA E.S.P.**, en el municipio de Chía (Cundinamarca).

Revisado el clausulado del contrato, éste se encuentra conforme a derecho, razón por la cual, se otorga **concepto de legalidad** en los términos del artículo 133 de la Ley 142 de 1994.

Es pertinente resaltar, que atendiendo lo dispuesto en el artículo 131 ibídem, "*es deber de las empresas de servicios públicos informar con tanta amplitud como sea posible en el territorio donde prestan sus servicios, acerca de las condiciones uniformes de los contratos que ofrecen*", por lo que se sugiere comunicar a esta Unidad Administrativa Especial las diversas modalidades con las que ha dado cumplimiento a tal deber.

De otra parte, es preciso indicar que las modificaciones que se hagan a las condiciones uniformes del contrato, dejan sin efecto el concepto de legalidad emitido en relación con las cláusulas modificadas y que no fueron objeto de análisis por parte de esta Comisión de Regulación, salvo que se trate de cambios que tengan como propósito ajustar el contrato de servicios públicos a la normatividad sectorial vigente, por cuanto ésta se entenderá incorporada en el mismo desde el momento que entra en vigencia la modificación respectiva.

Cordial saludo,



CARLOS ALBERTO MENDOZA VÉLEZ
Jefe Oficina Asesora Jurídica

Elaboró: Daniela Herrera – Lyna Granados.
Revisó: Natalia Guzmán.
Aprobó: William Clavijo.

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES (CCU) PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

DEFINICIONES

Para el presente contrato se aplicarán las definiciones consagradas tanto en la Ley 142 de 1994, como en 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, 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:

Accesorios: Elementos componentes de un sistema de tuberías, diferentes de las tuberías en sí, tales como uniones, codos, tees etc.

Acometida (Artículo 14.1 Ley 142 de 1994): Derivación de la red local que llega hasta el registro de corte del inmueble. Permite al usuario abastecerse del servicio público y debe ser pagada por él. En edificios de propiedad horizontal, la acometida llega hasta el registro de corte general.

Acometida o Conexión de Acueducto: Derivación de la red de distribución o red secundaria de acueducto que se conecta al registro de corte o caja de empalme en el inmueble. En edificios de propiedad horizontal, condominios y unidades residenciales y no residenciales, la acometida llega hasta el registro de corte general o caja de empalme, incluido(a) este(a).

Acometida o Conexión 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. *P-3*

Acometida o Conexión Irregular: Conexión clandestina, no autorizada o fraudulenta: cualquier derivación de la red local, o de una acometida del correspondiente servicio, efectuada sin autorización de EMSERCHIA E.S.P., así como la manipulación indebida e ilegal de cualquier instalación, sistema de medida y/o regulación que afecta la medida del consumo real del usuario.

Acta de Verificación: Documento que se lleva a cabo, posterior a la aprobación de diseños hidráulicos y sanitarios, en el que se revisan las obras en cumplimiento de la obtención de los servicios de acueducto y alcantarillado.

Acueducto: Conjunto de obras, equipos y materiales utilizados para la captación, aducción, conducción, tratamiento y distribución del agua potable para consumo humano.

Adopción de la Estratificación (Artículo 3 Decreto 1538 de 1996): Acto mediante el cual el alcalde o el gobernador expide el decreto por medio del cual, como resultado de la aplicación de las metodologías, se asignan los estratos a los inmuebles residenciales por el término de cinco (5) años.

Aducción: Componente a través del cual se transporta agua cruda, ya sea a flujo libre o a presión.

Afluente: Agua, agua residual u otro líquido que ingrese a un reservorio o a algún proceso de tratamiento.

Aforo (Resolución CRA 14 de 1997): Procedimiento por el cual se mide o estima la cantidad de agua que normalmente utiliza un usuario. Igualmente se emplea este término para estimar la cantidad de basura que produce un usuario.

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 EMSERCHIA E.S.P.

Agua Cruda (Artículo 1 Decreto 475 de 1998): Agua que no ha sido sometida a proceso de tratamiento.

Agua para Consumo Humano (Artículo 1 Decreto 475 de 1998): Es aquella que se utiliza en bebida directa y preparación de alimentos para consumo.

Agua Potable (Artículo 1 Decreto 475 de 1998): Aquella que por reunir los requisitos organolépticos (olor, sabor y percepción visual), físicos, químicos y microbiológicos, puede ser consumida por la población humana sin producir efectos adversos a la salud.

Aguas Lluvias: Aguas provenientes de la precipitación pluvial.

Aguas Residuales Domésticas - ARD: Son las procedentes de los hogares, Se incluye definición según Resolución 0631 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.

Aguas Servidas: Aguas de desecho provenientes de lavamanos, tinas de baño, duchas, lavaplatos, y otros artefactos que no descargan materias fecales.

Aireación: 1. Proceso en el que se produce un contacto entre el aire y el agua con el objetivo de oxigenarla o de excluir gases o sustancias volátiles. 2. Proceso de transferencia de masa, generalmente referido a la transferencia de oxígeno al agua por medios naturales (flujo natural, cascadas, etc.) o artificiales (agitación mecánica o difusión de aire comprimido). Véase también Tanque de aireación.

Ajuste Gradual o Gradualidad Tarifaria (Resolución CRA 22 de 1996): Ajuste progresivo en las tarifas de tal manera que en cada año se avance en el logro del objetivo de alcanzar las tarifas resultantes de la aplicación de las metodologías definidas por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

Alcantarillado: Conjunto de obras para la recolección, conducción y disposición final de las aguas residuales o de las aguas lluvias.

Alcantarillado de Aguas Combinadas: Sistema compuesto por todas las instalaciones destinadas a la recolección y transporte, tanto de las aguas residuales como de las aguas lluvias.

Alcantarillado de Aguas Lluvias: Sistema compuesto por todas las instalaciones destinadas a la recolección y transporte de aguas lluvias.

Alcantarillado de Aguas Residuales: Sistema compuesto por todas las instalaciones destinadas a la recolección y transporte de las aguas residuales domésticas y/o industriales.

Alcantarillado Separado: Sistema constituido por un alcantarillado de aguas residuales y otro de aguas lluvias que recolectan en forma independiente en un mismo sector.

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

Almacenamiento (Acueducto): Acción destinada a almacenar un determinado volumen de agua para cubrir los picos horarios y la demanda contra incendios.

Almacenamiento de Residuos Sólidos (Capítulo F1 Resolución MDE 0822 de 1998): Acumulación o depósito temporal, en recipientes o lugares, de la basura y residuos sólidos de un generador o una comunidad, para su posterior recolección, aprovechamiento, transformación, comercialización o disposición final.

Almacenamiento Domiciliario: Acción del generador de depositar temporalmente los residuos retenidos en los condominios, edificios multifamiliares, viviendas, etc.

Almacenamiento No Domiciliario: Acción del generador de depositar temporalmente los residuos sólidos retenidos en centros comerciales, edificios públicos, edificios privados, bancos, instituciones de interés social, centros de recreación, etc.

Análisis Físicoquímico del Agua: Pruebas de laboratorio que se efectúan a una muestra para determinar sus características físicas, químicas o ambas.

Análisis Microbiológico del Agua: Pruebas de laboratorio que se efectúan a una muestra para determinar la presencia o ausencia, tipo y cantidad de microorganismos.

Análisis Organoléptico del Agua: Se refiere a olor, sabor y percepción visual de sustancias y materiales flotantes y/o suspendidos en el agua.

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 y demás y accesorios.

Año Base. Entiéndase como "año" el periodo de doce meses, el cual puede coincidir no con una

vigencia fiscal, que es utilizado por la persona prestadora, con el fin de hacer las comparaciones y verificaciones que corresponda, para calcular los costos de prestación del servicio, tomando como base, el más cercano al momento del cálculo, del cual se tenga información completa y ajustada al comportamiento típico de sus costos o el que defina la Comisión. Las personas prestadoras que tengan menos de un año de operación podrán establecer los costos del año base, proyectando los costos del servicio, con base en la información del tiempo durante el cual hayan operado y teniendo en cuenta el diseño que deben realizar para la prestación del servicio. En este caso, deben informar a la Comisión de Regulación los supuestos empleados.

Aplicación de la Estratificación (Artículo 3 Decreto 1538 de 1996): Fase en la cual las entidades prestadoras de servicios públicos domiciliarios en el municipio o distrito empiezan a facturar el cobro de éstos con base en las estratificaciones adoptadas.

Aporte Solidario: Véase Contribución

Aportes o Costos de Conexión: Son los pagos que realiza el suscriptor o suscriptor potencial para conectar un inmueble por primera vez, para cambiar el diámetro de la acometida, al sistema o red existente. Están compuestos por los costos Directos de Conexión y por los Cargos por Expansión del Sistema. (Resolución 28 de 1997 CRA)

Asentamiento Subnormal: Es aquel cuya infraestructura de servicios públicos domiciliarios presenta serias deficiencias por no estar integrada totalmente a la estructura formal urbana.

Caja de Inspección: Caja ubicada al inicio de la acometida de alcantarillado que recoge las aguas residuales, lluvias o combinadas, de un inmueble, con sus respectivas tapas removibles y en lo posible ubicadas en zonas libres de tráfico vehicular.

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

Certificación de Viabilidad y Disponibilidad Inmediata de Servicios Públicos: Documento mediante el cual el prestador del servicio público certifica la posibilidad técnica de conectar un predio o predios objeto de licencia urbanística a las redes matrices de servicios públicos existentes. Dicho acto tendrá una vigencia mínima de dos (2) años para que con base en él se tramite la licencia de urbanización.

Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico o CRA: Unidad administrativa especial, sin personería jurídica, adscrita al Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, con autonomía administrativa, técnica y patrimonial, 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. Ejecución de la acometida e instalación del medidor de acueducto o ejecución de la acometida de alcantarillado.

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.

Conexión Temporal: Acometida transitoria de acueducto con medición, que llega hasta el límite de un predio privado o público, la cual es solicitada a la entidad prestadora del servicio público, por su propietario o representante legal, por un período determinado, por un proceso constructivo o un evento autorizado por la autoridad competente.

Conexión Errada de Alcantarillado. Todo empalme de una acometida de aguas residuales sobre la red de alcantarillado pluvial o todo empalme de una acometida de aguas lluvias sobre la red de alcantarillado sanitario.

9-3

Constructor: Persona natural o jurídica autorizada por la licencia de construcción para desarrollar un predio en el que no se requirió licencia de urbanismo de la misma persona natural o jurídica, con construcciones cualquiera que ellas sean, acordes con el Plan de Ordenamiento Territorial, los instrumentos que lo desarrollen y complementen, los Planes Especiales de Manejo y Protección de Bienes de Interés Cultural y demás normativa que regule la materia.

Consumo: Cantidad de metros cúbicos de agua recibida por el usuario en un periodo determinado.

Consumo Anormal: Consumo que se encuentra por fuera de los parámetros establecidos por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico para el consumo normal de un suscriptor o usuario en concreto, atendiendo los consumos históricos válidos de los últimos seis (6) periodos de facturación.

Consumo Estimado: Consumo calculado a partir del consumo medio, dividido por el número de días del periodo de lectura y multiplicado por sesenta (60) días, ya que el periodo es bimestral.

Consumo Facturado: Consumo líquido y cobrado al suscriptor o usuario.

Consumo Medido: Consumo determinado con base en la diferencia entre el registro o lectura actual y el registro o lectura anterior del medidor

Consumo Normal: Es el que se encuentra dentro de los parámetros de consumo corriente técnicamente reconocidos, determinados previamente por EMSERCHIA E.S.P. con base en el patrón de consumo histórico de cada usuario, a partir del consumo histórico de los últimos seis (6) periodos de facturación

Consumo Promedio: Consumo determinado con base en el consumo histórico válidos en los últimos seis (6) periodos de facturación.

Consumos Reales Registrados: Consumos medidos por el medidor en el período de facturación.

Contrato de Servicios Públicos: Es un contrato uniforme, consensual, en virtud del cual una empresa de servicios públicos 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.

Contratista Particular: Persona natural o jurídica, inscrita previamente en el registro que para el efecto adopte EMSERCHIA E.S.P., con la cual el usuario acuerda la ejecución de la instalación y/o mantenimiento de la acometida de acueducto y/o alcantarillado.

Contribución de Solidaridad: Aporte que de manera obligatoria deben hacer los usuarios del servicio de acueducto y alcantarillado pertenecientes a los estratos 5 y 6 del sector residencial y los usuarios no residenciales pertenecientes a los sectores industrial y comercial, de acuerdo con la normatividad que para el efecto expida la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y el Gobierno Nacional.

Corte del Servicio de Acueducto: 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 las Condiciones Uniformes del Contrato de Servicios Públicos de Acueducto y Alcantarillado de Empresas Públicas de Emserchía, y en las demás disposiciones vigentes que rigen la materia.

Costos Directos de Conexión: Son los costos en que debe incurrir la entidad prestadora del servicio de Acueducto y Alcantarillado para conectar un inmueble al sistema o red existente por conceptos de medidor, materiales, accesorios, mano de obra y demás gastos necesarios.

Debido Proceso: Principio según el cual toda persona tiene derecho a ciertas garantías mínimas, tendientes a asegurar un resultado justo y equitativo y a permitirle tener oportunidad de ser oído.

Defraudación de Fluidos: Delito tipificado en el Artículo 256 del Código Penal y definido por este 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.

Derivación Fraudulenta. Conexión realizada a partir de una acometida, o de una instalación interna o de los tanques de un inmueble independiente, que no ha sido autorizada por la entidad prestadora del servicio.

Descarga Accidental: Vertimiento no intencional que supera las limitaciones establecidas por la autoridad competente para los vertimientos líquidos.

Desecho Doméstico: Descarga líquida al sistema de alcantarillado cuyas características físicas y químicas son las propias del uso residencial.

Desviaciones Significativas del Consumo: Para efectos de lo previsto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, se entenderá por desviaciones significativas, en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos, que, comparados con los promedios de los últimos tres períodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis períodos, si la facturación es mensual, sean mayores a los porcentajes que se señalan a continuación:

- a) Treinta y cinco por ciento (35%) para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a cuarenta metros cúbicos (40 m³);
- b) Sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40 m³);
- c) Para las instalaciones nuevas y las antiguas sin consumos históricos válidos, el límite superior

será 1.65 veces el consumo promedio para el estrato o categoría de consumo y el límite inferior será 0.35 multiplicado por dicho consumo promedio. Si el consumo llegara a encontrarse por fuera de estos límites, se entenderá que existe una desviación significativa.

Parágrafo. En zonas donde exista estacionalidad en el consumo, la comparación del consumo a la que se refiere este artículo, podrá realizarse con el mismo mes del año inmediatamente anterior.

Diámetro de Acometida: Diámetro del punto de empalme de la red domiciliaria con la red local.

Empresa de Servicios Públicos de Chía o EMSERCHIA E.S.P.: Prestador de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.

Factibilidad de Servicios Públicos de Acueducto y Alcantarillado: Documento mediante el cual el prestador del servicio público establece las condiciones técnicas, jurídicas y económicas que dentro de procesos de urbanización que se adelanten mediante el trámite de plan parcial, permitan ejecutar la infraestructura de servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, atendiendo el reparto equitativo de cargas y beneficios. Dicha factibilidad tendrá una vigencia mínima de cinco (5) años. Una vez concedida la factibilidad no se podrá negar la disponibilidad inmediata del servicio, siempre y cuando el solicitante haya cumplido con las condiciones técnicas exigidas por EMSERCHIA E.S.P. al momento de otorgar la factibilidad.

Factura de Servicios Públicos: Cuenta presentada con la información mínima establecida en el presente contrato, que el prestador de servicios públicos entrega o remite al usuario, por causa del consumo y demás bienes y servicios inherentes al desarrollo del contrato de prestación de servicios públicos. De conformidad con lo establecido en el Artículo 130 de la Ley 142 de 1994, la factura expedida por EMSERCHIA E.S.P. y debidamente firmada por el representante legal de la entidad prestará mérito ejecutivo, de acuerdo con las normas del Derecho Civil y Comercial.

Facturación Provisional. Es el cobro que se realiza a un usuario ubicado en sitios que exista

imposibilidad técnica, legal o inconveniencia para la prestación regular del servicio. Esta facturación se realiza periódicamente con base en un consumo estimado.

Falla en la Prestación del Servicio: Incumplimiento por parte de la persona prestadora en la prestación continua de un servicio de buena calidad, en los términos del Artículo 136 de la Ley 142 de 1994 y de la regulación vigente expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

Fuga Imperceptible o Infiltración: Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y se detecta solamente mediante instrumentos apropiados, tales como los geófonos.

Fuga Perceptible: Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones interiores de un inmueble que puede detectarse por los sentidos, directamente o por las huellas que deja en muros o pisos.

Hidrante Público. Elemento conectado con el sistema de acueducto que permite la adaptación de mangueras especiales utilizadas en extinción de incendios y otras actividades autorizadas previamente por la entidad prestadora del servicio de acueducto.

Independización del Servicio. Nuevas acometidas que autoriza la entidad prestadora del servicio para atender el servicio de una o varias unidades segregadas de un inmueble. Estas nuevas acometidas contarán con su propio equipo de medición previo cumplimiento de lo establecido en el reglamento interno o en el contrato de condiciones uniformes.

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

Inquilinato. Edificación ubicada en los estratos bajo-bajo (I), bajo (II), medio-bajo (III) con una entrada común desde la calle, destinada para alojar varios hogares que comparten servicios.

Instalaciones Internas de Acueducto del Inmueble. Conjunto de tuberías, accesorios, estructura y equipos que integran el sistema de abastecimiento de agua del inmueble, a partir del medidor. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, es aquel sistema de abastecimiento de agua del inmueble inmediatamente después del registro de corte.

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

Instalaciones Legalizadas. Son aquellas que han cumplido todos los trámites exigidos por la entidad prestadora de los servicios públicos y tiene vigente un contrato de condiciones uniformes.

Instalaciones No legalizadas. Son aquellas que no han cumplido con todos los requisitos exigidos por la entidad prestadora de los servicios públicos.

Lectura: Registro del consumo, en metros cúbicos (m³)

Medidor: Dispositivo utilizado para medir y acumular el consumo de agua, que debe cumplir con la especificación técnica vigente y definida por EMSERCHIA E.S.P. para medidores de acueducto.

Medidor Colectivo: Dispositivo mecánico o magnético que mide el consumo de más de una unidad habitacional o no residencial independiente que no tiene medición individual, cuyo consumo medido se distribuirá entre todas las unidades habitacionales o no residenciales que no posean medición individual.

Medidor Individual. Dispositivo que mide y acumula el consumo de agua de un usuario del sistema

de acueducto.

Medidor General o Totalizador. Dispositivo instalado en unidades inmobiliarias para medir y acumular el consumo total de agua.

Multiusuarios. Edificación de apartamentos, oficinas o locales con medición general constituida por dos o más unidades independientes.

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

Perímetro Urbano: Delimitación física del suelo urbano. Determina su área y se representa gráficamente por una línea continua que divide el suelo urbano del suelo rural y del suelo de expansión urbana. Su delimitación corresponde a cada municipio o distrito.

Perímetro Rural: Delimitación física del suelo rural. Determina su área y se representa gráficamente por una línea continua que divide el suelo urbano del suelo rural y del suelo de expansión urbana. Su delimitación corresponde a cada municipio o distrito.

Período de Facturación: Es el tiempo durante el cual se prestaron los servicios que se cobran. EMSERCHIA E.S.P. tiene periodos de facturación bimestrales y para efectos del presente Contrato de Condiciones Uniformes, el periodo fluctuara entre cincuenta y ocho (58) y sesenta y dos (62) días.

Petición: Actuación por medio de la cual el usuario solicita información a un prestador de servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado. Acto de cualquier persona particular, suscriptora o no, dirigido a la persona prestadora, para solicitar, en interés particular o general, un acto o contrato relacionado con la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, pero que no tiene el propósito de conseguir la revocación o modificación de una decisión tomada por la persona prestadora respecto de uno o más suscriptores en particular.

Pila Pública: Suministro de agua por la entidad prestadora del servicio de acueducto, de manera provisional, para el abastecimiento colectivo y en zonas que no cuenten con red de acueducto, siempre que las condiciones técnicas y económicas impidan la instalación de redes domiciliarias.

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

Reclamación: Es una solicitud del usuario o suscriptor con el objeto de que una persona prestadora de servicios públicos revise, mediante una actuación preliminar, la facturación de los servicios públicos, y tome una decisión final o definitiva del asunto, en un todo de conformidad con los procedimientos previstos en el presente contrato, en la Ley 142 de 1994 y en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Reconexión: Es el restablecimiento del servicio de acueducto a un inmueble al cual le había sido cortado.

Recuperación de Consumos de Acueducto y Alcantarillado: Valor de consumos de acueducto y alcantarillado que un usuario ha consumido y no ha cancelado por causa de un registro parcial de los equipos de medida o una ausencia de registro y que EMSERCHIA E.S.P. tiene derecho a cobrar.

Recurso: Es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la persona prestadora de servicios públicos a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del

contrato. Comprende los recursos de reposición y apelación. (Artículo 154 de la Ley 142 de 1994).

Red de Alcantarillado no Convencional: Redes construidas por la autoridad ambiental o el municipio en sectores conformados por asentamientos subnormales en los cuales, por las condiciones irregulares de su desarrollo urbanístico, no es posible para EMSERCHIA E.S.P. 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 Secundaria o Red Local de Alcantarillado: Conjunto de tuberías, accesorios, estructura y equipos que conforman el sistema de evacuación y transporte de las aguas lluvias, residuales o combinadas de una comunidad y al cual descargan las acometidas de alcantarillado de los inmuebles y llega hasta la red matriz o primara de alcantarillado. Su diseño y construcción corresponde a los urbanizadores.

Red Matriz o Red Primaria de Acueducto: Conjunto de tuberías, accesorios, estructuras y equipos que conducen el agua potable desde las plantas de tratamiento o tanques hasta las redes de distribución local o secundaria. Su diseño, construcción y mantenimiento estará a cargo del prestador del servicio quien deberá recuperar su 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 procedente de las redes secundarias o locales y las transporta hasta las plantas de tratamiento de aguas residuales o hasta el sitio de su disposición final. Su diseño, construcción y mantenimiento estará a cargo de EMSERCHIA E.S.P., prestadora del servicio, la cual deberá recuperar su inversión a través de la tarifa de servicios públicos.

Registro de Corte o Llave de Corte. Dispositivo situado en la cámara de registro del medidor que permite la suspensión del servicio de acueducto de un inmueble y es de operación exclusiva de EMSECHIA E.S.P.

Regulación de los Servicios Públicos Domiciliarios: La facultad de dictar normas de carácter general o particular en los términos de la Constitución y de esta Ley, para someter la conducta de las personas que prestan los servicios públicos domiciliarios a las reglas, normas, principios y deberes establecidos por la Ley y los reglamentos.

Reinstalación: Es el restablecimiento del servicio de acueducto a un inmueble que fue objeto de suspensión.

Restablecimiento: Acción y efecto de volver a establecer los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado que fueron suspendidos o cortados, siempre y cuando el usuario hubiese eliminado su causa, pagado todos los gastos de reinstalación o reconexión, y satisfecho las demás sanciones previstas en este contrato.

Revisión Previa: Conjunto de actividades y procedimientos que realiza EMSECHIA E.S.P. para detectar las causas de las desviaciones significativas en los consumos según el patrón o promedio de consumo histórico normal de cada usuario.

Saneamiento Básico: Son las actividades propias del conjunto de los servicios domiciliarios de alcantarillado y aseo.

Saneamiento Hídrico: Son las actividades propias del conjunto de los servicios domiciliarios de Alcantarillado.

Servicio Comercial. Es el servicio que se presta a predios o inmuebles destinados a actividades comerciales, en los términos del Código de Comercio y a actividades similares, como depósitos,

oficinas de profesionales, consultorios y demás

Servicio de Agua en Bloque. Es el servicio que se presta por las personas prestadoras de servicios públicos de acueducto que distribuyen y/o comercializan agua a distintos tipos de usuarios.

Servicio Especial. Es el que se presta a entidades sin ánimo de lucro, que reciban donaciones de entidades oficiales de cualquier orden, o que éstas últimas hayan participado en su constitución, previa solicitud a la empresa. También se incluyen las instituciones de beneficencia, las culturales y las de servicios sociales. EMSERCHIA E.S.P. expedirá una resolución interna en la cual hará una clasificación de los usuarios pertenecientes a esta categoría de servicio.

Servicio Industrial. Es el servicio que se presta a predios o inmuebles en los cuales se desarrollen actividades industriales que corresponden a procesos de transformación o de otro orden.

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

Servicio Provisional: Servicio que toman, mediante conexión directa de la red local de acueducto, las personas que habitan un asentamiento subnormal y que ocurre por la imposibilidad jurídica y/o técnica de extender redes de suministro convencionales. También será provisional el servicio que se presta a las personas que habitan un asentamiento subnormal y cuyas viviendas se conectan a un medidor provisional comunitario. Es el servicio que se presta mediante fuentes de suministro de carácter comunitario, en zonas urbanas, sin posibilidades inmediatas de extensión de las redes de suministro domiciliario.

Servicio Público Domiciliario de Acueducto o Agua Potable: 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, 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 Regular. Es el servicio que se presta a un inmueble de manera permanente para su utilización habitual

Servicio Residencial. Es el servicio que se presta para el cubrimiento de las necesidades relacionadas con la vivienda de las personas.

Servicio Temporal: Es el servicio que se presta para un uso previamente definido, y por un tiempo límite determinado. También es el que se presta a obras en construcción, espectáculos públicos no permanentes, y a otros servicios no residenciales de carácter ocasional, con una duración no superior a un año, prorrogable a juicio de la empresa.

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

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios o SSPD: Organismo de carácter técnico, adscrito al Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonial, quien 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 para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado.

7-3

Suscriptor Potencial: Persona natural o jurídica que ha iniciado consultas para convertirse en suscriptor y/o usuario de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado.

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. Haya o no suspensión EMSECHIA E.S.P. puede ejercer todos los derechos que las leyes y el presente contrato le conceden para el evento del incumplimiento.

Tanque de Almacenamiento o Reserva: Dispositivo instalado o adherido a los inmuebles con el objeto de almacenar o reservar agua potable para el consumo humano.

Terceros Afectados por la Suspensión o Terminación del Contrato: Son las personas que habitan o utilizan un inmueble, que son consumidores del servicio que se presta en virtud del presente contrato, pero que no son suscriptores o usuarios obligados por el presente contrato

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.

Unidad Habitacional. Apartamento o casa de vivienda independiente con acceso a la vía pública o a las zonas comunes del conjunto multifamiliar. Consta como mínimo de una habitación, un baño y cocina.

Unidad Independiente. Apartamento, casa de vivienda, local u oficina independiente con acceso a la vía pública o a las zonas comunes de la unidad inmobiliaria.

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

Unidad no Habitacional: Unidad independiente, cuyo uso principal es institucional, oficial, comercial o industrial.

Usuario: Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien sea como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último se le denomina también consumidor. (Artículo 14.33 de la Ley 142 de 1994). El usuario está sometido a las reglas del presente contrato.

Usuarios Especiales del Servicio de Alcantarillado. Es todo aquel usuario que pretenda descargar a la red de alcantarillado efluentes que contengan cargas contaminantes y/o sustancias de interés sanitario en concentraciones superiores a las que contemple la autoridad ambiental competente, conforme a la resolución 0631 de 2015, o a las normas que lo complementen, adicione, modifiquen o sustituyan.

DISPOSICIONES GENERALES

CLÁUSULA 1. OBJETO. El Contrato tiene por objeto que la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE CHIA EMSERCHIA ESP, en adelante la persona prestadora, preste los servicios públicos domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado, en favor del suscriptor y/o usuario, en un inmueble urbano o rural, dentro de la zona en la que la persona prestadora ha indicado en el anexo técnico que presto el servicio, siempre que las condiciones técnicas de la persona prestadora lo permitan, a cambio de un precio en dinero, el cual se determinara de conformidad con la normatividad vigente

PARÁGRAFO: Cualquier cambio en el uso del predio o modificación del inmueble deberá ser informado por

el suscriptor o usuario a la EMPRESA, para que ésta evalúe la posibilidad técnica de la prestación de estos y determine las modificaciones hidráulicas que se requieran.

CLÁUSULA 2. PARTES. Son partes en el contrato de servicios públicos domiciliarios, la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHÍA EMSERCHÍA ESP, quien en adelante se denominará, la persona prestadora, los usuarios y/o suscriptores.

CLÁUSULA 3. SOLIDARIDAD. Los propietarios o poseedores del inmueble en el que se presta el servicio, los demás usuarios y los suscriptores son solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos. Con el fin de que el inmueble 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. NATURALEZA JURÍDICA Y RÉGIMEN LEGAL DEL CSP. Este contrato de servicios públicos domiciliarios se registrará 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. VIGENCIA. El CSP se entiende celebrado por un término indefinido, a partir del momento del perfeccionamiento del contrato, salvo que las partes decidan darlo por terminado por las causales previstas en este documento y en la Ley, que no sean contrarias.

- A. El contrato de servicios públicos domiciliarios, cuyas copias deberán ser enviadas al suscriptor y/o usuario mediante el medio más expedito, una vez el prestador se acoja al presente formato de contrato de servicios públicos domiciliarios.
- B. 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
- C. 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.
- D. Las tarifas vigentes. (adoptadas por la empresa según estudio tarifario)
- E. El Plan de Obras e Inversiones Regulado –POIR-

PARÁGRAFO 1. Los documentos mencionados anteriormente podrán ser consultado en la página web de Emserchia www.emserchia.gov.co .

CLÁUSULA 10. OBLIGACIONES DE LA PERSONA PRESTADORA. sin perjuicio de aquellas obligaciones contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones de EMSERCHIA E.S.P., las siguientes:

- 1) Suministrar agua potable al inmueble, en forma continua y con los parámetros de eficiencia, calidad y seguridad establecidos por las autoridades competentes y en este contrato. Esta obligación tendrá lugar a partir del momento en el que para EMSERCHIA E.S.P. sea técnicamente posible, y el usuario hubiese satisfecho las condiciones básicas requeridas para el ingreso de la instalación al sistema, es decir, a partir de la conexión al servicio, la instalación del medidor, el pago de los costos de instalación, los demás cobros y tarifas a que haya lugar de acuerdo con las normas vigentes.
- 2) Suministrar continuamente un servicio de buena calidad en los inmuebles atendidos, de acuerdo con los parámetros normativos vigentes de carácter obligatorio fijados por las autoridades competentes y las especificaciones técnicas determinadas por la persona prestadora previstas en el programa de prestación del servicio y en el contrato de condiciones uniformes
- 3) Adelantar las acciones contenidas en los planes de contingencia, necesarias para garantizar la continuidad, calidad y presión de los servicios.
- 4) Recolectar y transportar en forma permanente las Aguas Residuales Domésticas - ARD y no domésticas -

- ARnD, por medio de tuberías y conductos.
- 5) Cumplir con la normatividad vigente en materia de vertimientos definida por la autoridad competente. (Solo si presta el servicio público domiciliario de alcantarillado)
 - 6) Garantizar la presión mínima en la red, de conformidad con lo exigido en la Resolución 0799 de 2021 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, o aquella que la modifique, adicione o aclare.
 - 7) Verificar que los medidores funcionen. Cuando el medidor no funcione adecuadamente, deberá cambiarse de conformidad a lo establecido en la ley 142 de 1994 y la resolución 0779 de 2021.
 - 8) Devolver al usuario los equipos de medida y demás elementos retirados por EMSERCHIA E.S.P. que sean de su propiedad, dentro de los plazos administrativos definidos por la empresa, salvo que, por razones de tipo probatorio, estos se requieran por un tiempo. EMSERCHIA E.S.P. 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.
 - 9) 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.
 - 10) Revisar, cuando la normatividad lo exija o cuando se estime conveniente, el equipo de medida instalado para verificar su correcto funcionamiento. Cuando el usuario pida la revisión, EMSERCHIA E.S.P. podrá cobrar la tarifa fijada para el efecto.
 - 11) 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, EMSERCHIA E.S.P. no se hace responsable del medidor, materiales y demás elementos no reclamados. Se realizará la adecuada disposición de estos.
 - 12) Facturar oportunamente los consumos suministrados de acuerdo con los parámetros establecidos en la normativa vigente y conforme a las disposiciones expedidas por la CRA.
 - 13) Después de cinco (5) meses de haberse entregado la factura, EMSERCHIA E.S.P. se abstendrá de cobrar bienes o servicios no facturados por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores, salvo en los casos en que se compruebe dolo del usuario, en concordancia con lo contemplado en el Artículo 150 de la Ley 142 de 1994.
 - 14) Entregar las facturas de los servicios prestados, de acuerdo con los parámetros y en los períodos señalados por la ley, por la comisión reguladora y por lo establecido en este contrato. Esta entrega se hará por lo menos con cinco (5) días de anticipación a la fecha de su vencimiento. La no recepción de la factura no exime al usuario del pago oportuno del servicio.

- 15) Investigar las desviaciones significativas frente a los consumos anteriores de los usuarios.
- 16) Prestar ayuda al usuario cuando este lo solicite, con el fin de detectar el sitio y la causa de fugas imperceptibles de agua potable, al interior del inmueble.
- 17) Devolver al usuario los cobros no autorizados, de conformidad con la normatividad vigente.
- 18) Constituir una oficina de Atención de Peticiones, Quejas, reclamos 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.
- 19) 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.
- 20) Cuando las condiciones técnicas de las partes no sean las apropiadas, la empresa no estará obligada a prestar el servicio, de conformidad con el decreto 1077 de 2015.
- 21) 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.
- 22) 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.
- 23) 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.
- 24) Dar respuesta a la solicitud de conexión del servicio dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su presentación, previo cumplimiento de los requisitos, a menos que se requiera de estudios especiales para autorizar la conexión, en cuyo caso se dispondrá de un plazo de cuarenta (45) días hábiles para realizar la conexión.
- 25) Dar garantía sobre las acometidas y medidores suministrados por EMSERCHIA E.S.P., en este sentido para medidores de diámetro de media pulgada a pulgada la garantía será de 3 años, para diámetros superiores la garantía solo será de un año.

- 26) Aplicar al usuario la estratificación adoptada por el municipio. Lo cual permitirá Cobrar al usuario la contribución de solidaridad y otorgar los subsidios de acuerdo con la ley.
- 27) Asignar al inmueble objeto del servicio la categoría de uso correspondiente y modificarla en los casos que corresponda.
- 28) 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 suspensiones del servicio programadas para mantenimientos periódicos y reparaciones técnicas, salvo que se trate de emergencias o eventos fuera del control de EMSERCHIA E.S.P.
- 29) 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.
- 30) Otorgar financiamiento a los usuarios de los estratos 1, 2 y 3, para la amortización de los aportes por conexión domiciliaria, incluyendo la acometida y el medidor, el cual no podrá ser inferior a tres (3) años.
- 31) Informar a los usuarios acerca de la manera de utilizar los servicios con eficiencia y adelantar campañas masivas de divulgación sobre el particular.
- 32) Realizar el mantenimiento y reparación de la infraestructura a cargo de EMSERCHIA E.S.P., acorde con sus planes de operación e inversiones.
- 33) 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, reconexión, reinstalación y revisión del instrumento de medida.
- 34) 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 3 días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el recurso de reposición.
- 35) Disponer de formatos y demás medios que faciliten a los usuarios presentar peticiones, quejas y recursos.
- 36) No exigir la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con esta. Sin embargo, para recurrir el 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.

- 37) 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.
- 38) Adelantar las acciones contenidas en los planes de contingencia, necesarias para garantizar la continuidad, calidad y presión del servicio.
- 39) 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) y las resoluciones complementarias.
- 40) Aplicar al usuario los descuentos en el cargo fijo y en el cargo por consumo, originados por el incumplimiento de EMSECHIA E.S.P. frente a las metas para alcanzar los estándares de calidad del servicio establecidos por EMSECHIA E.S.P., en el período que aplique el descuento según lo establecido en el régimen de calidad y descuentos de la Resolución CRA 943 de 2021 o la que la modifique, adicione o aclare.
- 41) Prestar el servicio público domiciliario conforme a los estándares de servicio y de eficiencia definidos en el presente contrato de servicios públicos domiciliarios.
- 42) 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 la Resolución CRA 943 de 2021, o la norma que la modifique, adicione o aclare.
- 43) No reportar a las centrales de riesgo información del usuario sin el consentimiento expreso y escrito de los mismos.
- 44) Publicar para conocimiento de los 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 establecida y (iv) las tarifas vigentes.
- 45) Respetar el debido proceso y derecho de defensa al 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.
- 46) Mantener la reserva de los datos personales del suscriptor y/o usuario y garantizar su derecho al Habeas Data
- 47) Las demás contenidas en la Ley 142 de 1994 en las normas que la adicione y modifiquen.

CLÁUSULA 11. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones del suscriptor y/o usuario, las siguientes:

- 1) Hacer buen uso del servicio, de modo que no genere riesgos excepcionales o se constituya en una carga injustificada para EMSECHIA E.S.P. o los demás miembros de la comunidad.
- 2) Informar de inmediato y por escrito a EMSECHIA E.S.P. 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. Lo anterior con la finalidad de que EMSECHIA E.S.P. pueda decidir si es necesario reacondicionar los servicios para poder continuar su prestación en forma adecuada a las nuevas condiciones. Si se hicieren las modificaciones de que trata el presente artículo sin conocimiento de EMSECHIA E.S.P., ésta podrá suspender el servicio hasta tanto se legalice la situación y se cubran las sumas causadas por la modificación.
- 3) Abstenerse de manipular el medidor y el registro de corte instalado antes del medidor.
- 4) Adquirir, permitir la instalación y mantenimiento de los instrumentos para medir los consumos, de acuerdo con las condiciones técnicas exigidas por EMSECHIA E.S.P. Igualmente, autorizar la reparación o reemplazo de dichos instrumentos, cuando su funcionamiento no permita determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias por su cuenta para ejecutar los trabajos requeridos por EMSECHIA E.S.P., estas podrán ejecutarlos y cargarán los costos respectivos en la siguiente facturación del usuario. EMSECHIA E.S.P. podrá dar por terminado el presente contrato, si el usuario se niega a aceptar la ejecución del trabajo después del tiempo acordado con el usuario.
- 5) 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.
- 6) Realizar el pago de los costos directos de conexión (Resolución CRA 943 de 2021 o la norma que la modifique, adicione o aclare) y pagar los excedentes cuando haya cambiado el uso de acuerdo con la estructura tarifaria definida por las autoridades competentes y el momento en que EMSECHIA E.S.P. lo estipule.
- 7) Instalar el medidor atendiendo las condiciones técnicas establecidas por el prestador o permitir la instalación

de este.

- 8) Facilitar el acceso al personal autorizado por EMSERCHIA E.S.P. para efectuar revisiones a las instalaciones (internas cuando la ocasión lo amerite), suspensiones, corte del servicio, lectura y retiro o reemplazo del equipo de medida y en general, cualquier diligencia que sea necesario efectuar en desarrollo del contrato.
- 9) Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica. Para este efecto, la persona que realice la medición deberá contar con una identificación que lo acredite para realizar tal labor.
- 10) Verificar que la factura remitida corresponda al inmueble receptor del servicio. En caso de irregularidad, el usuario deberá informar de tal hecho a EMSERCHIA E.S.P.
- 11) Pagar oportunamente las facturas. El no recibir la factura no lo exonera del pago, salvo que EMSERCHIA E.S.P. no haya efectuado la facturación en forma oportuna.
- 12) Solicitar duplicado de la factura a EMSERCHIA E.S.P. cuando aquella no haya llegado oportunamente, cuya primera copia será gratuita. El no recibir la factura no lo exonera del pago.
- 13) Garantizar con título valor el pago de las facturas a su cargo en los siguientes eventos:
 - a. **Compromisos de Pago:** Sea porque lo propongan los suscriptores o usuarios morosos, o por medio de planes de alivios cuando éstos sean autorizados y estén contenidos en el Reglamento Interno de Recaudo y Cartera de EMSERCHIA E.S.P. en su política de normalización de las cuentas.
Los compromisos de pago solo podrán realizarse una vez respecto de cada periodo de facturación, no se autorizará compromiso de pago cuando exista un acuerdo vigente frente al pago de una factura.
 - b. **Servicios Provisionales:** Eventos tales como espectáculos, deportivos, culturales, comerciales o políticos; así como contratos de limpieza de parques, monumentos y demás obras públicas.
 - c. **Urbanizaciones en Etapa de Construcción** y proyectos de construcción especiales sean estos públicos o privados.
 - d. **En los casos que la Ley lo determine.** Inciso tercero artículo 147 de la Ley 142 de 1994 (Sentencia C-389 del 2002)
- 14) Dar aviso inmediato a EMSERCHIA ESP cuando se presenten fallas o daños en el servicio.
- 15) 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 EMSERCHIA E.S.P., conforme a lo establecido en la normatividad vigente y satisfacer las demás medidas previstas en el contrato de servicios públicos.
- 16) Permitir a EMSERCHIA E.S.P. el cambio de la acometida cuando no tenga el diámetro adecuado para la

- prestación del servicio o cuando la misma se encuentre deteriorada. Para estos efectos, la persona que realice el cambio de acometida deberá contar con una identificación que lo acredite para realizar tal labor.
- 17) Permitir la revisión de las instalaciones domiciliarias y atender las exigencias respecto de adecuaciones y reparaciones que estime necesarias EMSECHIA E.S.P. para la correcta utilización del servicio.
 - 18) 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.
 - 19) En el caso de multiusuarios sin posibilidad de medición individual y, a fin de que EMSECHIA E.S.P. tome las medidas necesarias para expedir una única factura, presentar ante esta, las razones de tipo técnico por las cuales no existe medición individual y el número de unidades independientes residenciales, comerciales, industriales, oficiales o especiales que conforman la edificación.
 - 20) Cumplir las normas de vertimiento vigentes según el uso del predio. Para ello, los usuarios que descargan Aguas Residuales no Domésticas - ARnD, deberán presentar a EMSECHIA E.S.P., la caracterización de sus vertimientos, por lo menos una vez al año, y hasta tanto el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible – MADS determine en el Protocolo para el Monitoreo de los Vertimientos en Aguas Superficiales, Subterráneas, su frecuencia. Así mismo, deberán avisar a EMSECHIA E.S.P. o la entidad encargada de la operación de la planta de tratamiento de residuos líquidos, cuando con un vertimiento ocasional o accidental puedan perjudicar su operación. Todo ello de acuerdo con los numerales 7.4 -Vigilancia del Cumplimiento de la normatividad ambiental aplicada al vertimiento de aguas residuales- y 7.7 -De la inspección y vigilancia- del Anexo Técnico del presente contrato.
 - 21) Ubicar y mantener visibles las cajas de inspección por cada una de las acometidas de alcantarillado que tenga el inmueble de tal forma que permita realizar trabajos de mantenimiento, descolmatación, e inspección de las mismas.
 - 22) 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.
 - 23) Abstenerse de realizar conexiones fraudulentas o sin autorización de EMSECHIA E.S.P.
 - 24) 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.
 - 25) 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 EMSERCHIA E.S.P., se hagan a las condiciones del servicio contratado.
- 26) Abstenerse de descargar al sistema de alcantarillado, sustancias prohibidas o no permitidas por la normatividad vigente.
 - 27) Mantener la cámara de registro o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos. De conformidad con el artículo 20 del Decreto 302 de 2000.
 - 28) Abstenerse de cambiar la localización de las acometidas sin autorización de EMSERCHIA E.S.P.
 - 29) Abstenerse de realizar por su cuenta la conexión o reconexión y/o reinstalación del servicio.
 - 30) 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.
 - 31) En el caso de presentarse un consumo en investigación por desviación significativa, y de detectarse por parte de EMSERCHIA E.S.P. la existencia de una fuga imperceptible, el usuario dispondrá a partir de ese momento de un plazo máximo de dos (2) meses para remediarla. De no ser posible su ubicación, el usuario deberá adelantar las acciones particulares que se requieran para normalizar dicha situación.
 - 32) Permitir a EMSERCHIA E.S.P. el retiro, cambio, revisión o reparación del equipo de medida, cuando este no cumplan las condiciones técnicas adecuadas para la prestación del servicio. En tales casos el usuario pagará los costos ocasionados de conformidad con el Art. 144 y 145 de la Ley 142 de 1994. En caso de que el usuario no permita la instalación, será causal de suspensión del servicio, según lo previsto en la Cláusula SUSPENSIÓN DEL SERVICIO de este contrato.
 - 33) Informar de inmediato a EMSERCHIA E.S.P. cualquier irregularidad cometida por los operarios o contratistas de EMSERCHIA E.S.P.
 - 34) Presentar las Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos a través de los medios de atención definidos por EMSERCHIA E.S.P. para tal fin.
 - 35) Estar a paz y salvo con EMSERCHIA E.S.P. 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.
 - 36) 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.
 - 37) Pagar el costo de la reposición de medidores y acometidas, cuando los mismos han sido suministrados por EMSERCHIA E.S.P. La empresa no hará efectiva la garantía establecida en el artículo 4 del Decreto 229 de

2002, cuando la destrucción del medidor, o el daño en la acometida sean por hurto, vandalismo o causas imputables al suscriptor o usuario.

- 38) Abstenerse de ofrecer y entregar dádivas a los empleados o contratistas de EMSEERCHIA E.S.P. por actividades relacionadas con la prestación del servicio.
- 39) 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.
- 40) Permitir la revisión de las instalaciones internas en las fechas indicadas por EMSEERCHIA E.S.P.
- 41) Informar a EMSEERCHIA E.S.P. 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 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 que permitan 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 propio, EMSEERCHIA E.S.P. podrá calcular el vertimiento adicional teniendo en cuenta los volúmenes autorizados en la concesión.
- 42) 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 EMSEERCHIA E.S.P.
- 43) Corregir, de acuerdo con las recomendaciones y términos que EMSEERCHIA E.S.P. 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 EMSEERCHIA E.S.P. 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, EMSEERCHIA E.S.P. podrá suspender el servicio. Si transcurrido el plazo informado por EMSEERCHIA E.S.P. para aplicar el correctivo, el usuario no ha efectuado la corrección pertinente, EMSEERCHIA E.S.P. procederá con la terminación unilateral de los servicios de acueducto y alcantarillado y el retiro del equipo de medida.
- 44) Cumplir con las normas ambientales vigentes tanto las de orden municipal como las relativas al control de vertimientos, en particular las contenidas en la Resolución 0631 de 2015, o la norma que lo modifique o subrogue, y particularmente evitar las acciones definidas en los numerales 6.3 –Disposiciones Generales– y 6.4 –Limitaciones de los Vertimientos– del Anexo Técnico del presente contrato.
- 45) Las demás contenidas en la Ley 142 de 1994, sus decretos reglamentarios y en las normas expedidas por las autoridades competentes.

CLÁUSULA 12. DERECHOS DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. 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) A ser tratado dignamente por EMSERCHIA E.S.P.
- 2) A no ser discriminado por EMSERCHIA E.S.P. y a recibir un trato igualitario
- 3) Al debido proceso y al derecho de defensa y contradicción.
- 4) Obtener de EMSERCHIA E.S.P. la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de plazos y términos que para los efectos fije la comisión reguladora, con atención a la capacidad técnica y financiera de EMSERCHIA E.S.P. o las categorías de los municipios establecidas por la ley. En ningún caso habrá lugar al cobro de más de un cargo fijo, por cada equipo de micro medición por usuario.
- 5) A la libre elección del prestador del servicio y del proveedor de los bienes necesarios para su obtención o utilización.
- 6) 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 calificada como secreta o reservada por la ley y se cumplan los requisitos y condiciones que señale la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
- 7) A conocer, en cualquier momento, el estado del trámite de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados y obtener copias, a su costa, de documentos contenidos en ellos.
- 8) 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. 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.
- 9) A una información clara, completa, precisa y oportuna del contenido de las facturas.
- 10) 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.
- 11) 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.
- 12) A la participación en los comités de desarrollo y control social.
- 13) A que se le mida el consumo cuando sea técnicamente posible o se afore o calcule de conformidad con el artículo 146 de la ley 142 de 1994.
- 14) A presentar reclamaciones contra la factura sin que sea obligado al pago de las sumas reclamadas.

- 15) 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.
- 16) 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 943 de 2021, o la que la modifique, adicione, aclare o sustituya.
- 17) 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.
- 18) A no presentar documentos que no sean exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.
- 19) A reclamar cuando la persona prestadora aplique un estrato diferente al establecido por la respectiva entidad territorial competente para tales fines.
- 20) A reclamar en contra del uso asignado por la persona prestadora al inmueble objeto del servicio.
- 21) A conocer las condiciones uniformes del contrato.
- 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 posteridad a dicho término se efectúe conforme a lo previsto en la Resolución CRA 943 de 2021, 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) 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 la Resolución CRA 943 de 2021 o la norma que la modifique, adicione o aclare.
- 25) 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.
Así mismo a recibir copia de la lectura efectuada para efectos de facturación, cuando lo solicite.
- 26) A que no se le suspenda el servicio, ni se le cobre la reinstalación, cuando demuestre que se realizó el pago.
- 27) A que el prestador mantenga la reserva de sus datos personales y garantice su derecho al habeas data.
- 28) 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.

- 29) A conocer los siguientes documentos relacionados con la prestación del servicio: (i) el contrato de condiciones; (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: 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 943 de 2021.

CLÁUSULA 14. MEDICIÓN. La PERSONA PRESTADORA realizará, a través de instrumentos de medida, la medición de los consumos reales del SUScriptor Y/O USUARIO, la cual constituirá la base de la facturación. Cuando sin acción u omisión de las partes, durante un período de facturación determinado, no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos de agua, su valor podrá establecerse en consumos promedios o aforos, de acuerdo con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

1. Obligatoriedad de los medidores de acueducto. De ser técnicamente posible, cada acometida contará con el correspondiente medidor de acueducto, el cual será instalado en cumplimiento de los programas de micromedición establecidos por la PERSONA PRESTADORA, de conformidad con la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA. Para el caso de edificios de

propiedad horizontal o condominios, de ser técnicamente posible, cada uno de los inmuebles que lo constituyan tendrá medidor individual.

La PERSONA PRESTADORA determinará el sitio de colocación de los medidores, procurando que sea de fácil acceso para efecto de su mantenimiento y lectura, y podrá instalar los medidores a los inmuebles que no lo tienen. En este último caso, el costo del medidor correrá por cuenta del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.

2. Medidores. La PERSONA PRESTADORA podrá exigir que el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO adquiera, instale, mantenga y repare los instrumentos necesarios para medir los consumos de agua. El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO podrá adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tenga y la PERSONA PRESTADORA los aceptará siempre que reúnan las siguientes características técnicas:

A. Servicio de Acueducto: Diámetro mínimo de la acometida de Acueducto: 1/2 pulgada

Los medidores tendrán las siguientes especificaciones técnicas:

Medidor volumétrico, transmisión magnética, Q3:2,5 m³/h; Q3/Q1 mayor o igual a R200, Pre-equipado para lectura remota, con acoples y con filtro externo, debe cumplir con NTC – ISO 4064 y MID o normativa vigente. y Calibrado por un laboratorio acreditado ante la ONAC.

TIPO MEDIDOR	Velocidad	_____
	Volumétrico	<u> x </u>
	Electromagnético	_____
	Concéntrico	_____
	Otro	_____
ESPECIFICACIONES ADICIONALES DEL TIPO DE MEDIDOR	Telemetría	_____
	Prepago	_____
	Otro	<u>Pre-equipado para lectura remota</u>
DIÁMETRO	<u> 1/2 </u>	Pulgadas
CAUDAL PERMANENTE (Q3)	<u> 2.5 </u>	M3/hora
RANGO DE MEDICIÓN (R)	R200 o superior	

Parágrafo: Solo podrán instalarse medidores de consumo de agua potable, suministrados o aceptados por

la empresa.

- b. Servicio de alcantarillado: La EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHÍA EMSECHÍA ESP se reserva el derecho de exigir sistemas de medición de las descargas al alcantarillado, cuando ello sea técnicamente apropiado. En tal caso se deberá cumplir con las siguientes especificaciones técnicas:

Diámetro mínimo de la acometida de alcantarillado: 6 pulgadas.

EMSECHÍA E.S.P. podrá realizar la solicitud de verificación del volumen de agua residual descargado por el usuario a la red pública de alcantarillado, cuando se evidencie que el caudal de agua residual supera en gran magnitud el consumo de agua potable facturado. En cuanto a especificación del medidor, este debe contar con medición electromagnética cuando se refiera a un conducto cerrado, o ultrasónicos con sensores de profundidad y velocidad para canales abiertos, que sean avalados por normas internacionales como ISO 9001, IEC, OIML, que verificará EMSECHÍA E.S.P.

La medición del servicio público domiciliario de alcantarillado será el equivalente a la medición del servicio público domiciliario de acueducto, más el estimativo de la disposición de aguas residuales de aquellos usuarios que posean fuentes alternas o adicionales de abastecimiento de agua que viertan al alcantarillado y se les haya exigido la instalación de medidores o estructuras de aforo. La PERSONA PRESTADORA podrá exigir la instalación de medidores o estructuras de aforo de aguas residuales, cuando el suscriptor y/o usuario se abastezca de aguas provenientes de fuentes alternas que utilizan el servicio de alcantarillado.

La empresa También podrá exigir la instalación de medidores o estructuras de aforo de aguas residuales para aquellos usuarios que se abastecen de aguas provenientes de fuentes alternas, pero que utilizan el servicio de alcantarillado. La empresa determinara el sitio de instalación del medidor.

CLÁUSULA 15. IRREGULARIDADES Y/O ANOMALÍAS: 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, EMSECHIA E.S.P., 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.

Parágrafo 1: son consideradas anomalías y/o irregularidades en las conexiones y/o equipos de medida que impiden el registro total o parcial de los consumos, las siguientes:

1. La intervención no autorizada de la red de distribución que opera EMSEMERCHIA E.S.P., incluyendo la instalación de bienes o equipos no autorizados por esta.
2. La conexión, adecuación o instalación de la 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 EMSEMERCHIA E.S.P.
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 EMSEMERCHIA E.S.P.
4. El daño, retiro, ruptura, adulteración o cambio del equipo de medida o que los existentes no correspondan con los instalados o autorizados por EMSEMERCHIA E.S.P.
5. Instalar el servicio a partir de una acometida fraudulenta o *by-pass*, 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. Las adulteraciones que impidan el normal funcionamiento de los aparatos de medición o de control: sello violado, vidrio perforado, carcasa perforada, manipulación de los mecanismos internos y/o externos de medición, instalar dispositivos como imanes, guayas u otros elementos.
8. Reemplazar el medidor sin autorización de EMSEMERCHIA E.S.P., de tal manera que no coincida con el matriculado ante esta.
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. Abstenerse de notificar a EMSEMERCHIA E.S.P. sobre la existencia de fuentes de suministro de agua adicional, impidiendo de esta manera el cobro real del servicio de alcantarillado.
11. Abstenerse de informar a EMSEMERCHIA E.S.P. el cambio de actividad que se desarrolla en el inmueble impidiendo con ello el cobro de la tarifa real.
12. Realizar re-instalación sin autorización de la empresa luego que se suspende por falta de pago por parte del área de recaudo y cartera

Parágrafo 2. 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 la cláusula 19 del presente contrato.

CLÁUSULA 16. - Recuperación de los Consumos Dejados de Facturar para los Servicios de Acueducto y Alcantarillado: EMSECHIA E.S.P. podrá, realizar la recuperación de los consumos de acueducto y alcantarillado dejados de facturar, dentro de los parámetros de la normativa vigente, y con respeto de las garantías constitucionales y legales que integran el debido proceso.

EMSECHIA E.S.P. podrá iniciar este procedimiento con base en cualquiera de las siguientes pruebas sumarias:

1. Acta de verificación o revisión de la instalación o equipos, levantada por personal autorizado por EMSECHIA E.S.P.
2. Examen técnico practicado al equipo de medición en un laboratorio acreditado ante la Superintendencia de Industria y Comercio o el Organismo Nacional de Acreditación ONAC, o en caso tal de ser necesario, mediante verificación metrológica del medidor.
3. Fotografías, 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 EMSECHIA E.S.P., 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 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 EMSECHIA E.S.P. 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 histórico de consumos y facturaciones.
9. Y cualquier otra que resulte pertinente y conducente conforme a las reglas de la sana crítica.

CLÁUSULA 17. Procedimiento para el Cobro de Recuperación de Consumos de Acueducto y/o

Alcantarillado - Actuación Administrativa: Si a juicio de EMSERCHIA E.S.P. 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 de la recuperación de consumos dejados de facturar, realiza análisis y verificación de la información, los datos del predio, las reincidencias, el análisis histórico de consumos, la causal detectada y las pruebas recolectadas tales como: Acta de visita, acta de verificación, prueba de laboratorio, mediciones efectuadas a través de medidor testigo, fotografías, videos, concepto técnico y demás pruebas conforme a lo señalado en el Código de Procedimiento Civil y determina la viabilidad para el cobro de la recuperación del servicio de acueducto y alcantarillado.

Realiza la liquidación del valor del servicio de acueducto y alcantarillado a recuperar según lo establecido en el presente contrato, elabora y envía comunicación al usuario, indicándole los períodos de los cuáles se le realiza la recuperación, adjunta la factura con los valores del servicio de acueducto y alcantarillado dejado de facturar y las pruebas que den lugar a dicho cobro.

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, EMSERCHIA E.S.P. podrán recuperar el número de meses en los cuales se pueda demostrar la irregularidad. Conforme a lo señalado en este capítulo.

CLÁUSULA 18. Determinación del Consumo Dejado de Facturar y su Valor: EMSERCHIA E.S.P. recuperará el consumo dejado de facturar de acuerdo con lo establecido en el artículo 146 de la ley 142 de 1994.

Si se establece que hubo consumos dejados de facturar, EMSERCHIA E.S.P., determinará el tiempo de duración de la anomalía conforme las pruebas obtenidas en el proceso de investigación y sobre este término se calcularán el valor de los consumos correspondientes. El usuario podrá probar ante EMSERCHIA E.S.P. el tiempo de duración de la anomalía, para que se ajuste el valor de los consumos, de modo que cubija solo el tiempo real.

Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, EMSERCHIA E.S.P no podrá cobrar bienes o servicios que no facturara por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores.



CLÁUSULA 19. 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 2019 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 la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHÍA EMSECHÍA ESP deberá establecer metas anuales para reducir la diferencia entre el valor del año base y el estándar de servicio, con la gradualidad exigida en la Resolución CRA 943 de 2021 o la que la modifique, adicione o aclare, y consignar tales metas en el contrato de servicios públicos domiciliarios o la norma que lo modifique, adicione o aclare.

La presión mínima que garantizará la empresa para el servicio de acueducto será de 15 m.c.a. o 21 PSI

CLÁUSULA 20. NORMALIZACION. Cuando el suscriptor lo Solicite o la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHÍA EMSECHIA mediante sus inspecciones técnicas requiera la instalación de un nuevo medidor, con el fin de normalizar e independizar el servicio, de acuerdo con nuevas clasificaciones o estratificaciones, se requerirá para su aprobación, el certificado de libertad y tradición del inmueble, la autorización del propietario si el trámite no lo realiza él mismo, y copia del documento de identidad. Sin mérito de lo expuesto, cualquier anomalía o situación de conocimiento de la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHÍA EMSECHIA será puesta en conocimiento de la autoridad administrativa o judicial competente.

Parágrafo: Cuando se requiera la instalación de 5 o más medidores será catalogado como proyecto, por lo tanto se deberá remitir a lo señalado en el anexo técnico del presente contrato.

COBRO DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

CLÁUSULA 21. FACTURACIÓN. En la factura podrán incluirse otros cobros a los que la persona prestadora tenga derecho, relacionados con la prestación del servicio, los cuales se distinguirán de los que originan los consumos o cargos fijos y la razón de estos se explicará en forma precisa.

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

La factura que expida la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHÍA EMSERCHÍA ESP deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

- 1) El nombre de empresa EMSERCHIA E.S.P. con su respectivo NIT.
- 2) El nombre del usuario, y el código interno.
- 3) La dirección del inmueble donde se presta el servicio.
- 4) Clase de uso del servicio.
- 5) Estrato socioeconómico, si es residencial.
- 6) Período de facturación del servicio y fecha de expedición de la factura.
- 7) Cargo de conexión, cuando a ello haya lugar.
- 8) Cargo fijo
- 9) Cargo por consumo
- 10) Precio de la tarifa por unidad de consumo.
- 11) 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 Resolución CRA 943 de 2021, o aquella que la modifique, adicione o aclare.
- 12) El valor de las devoluciones por cobros no autorizados o por errores en facturación o estratificación, así como de los intereses correspondientes.
- 13) Lecturas actual y anterior (en los casos en que pueda establecerse) utilizadas para determinar el consumo facturable y las fechas en que se realizaron.
- 14) El consumo actual en unidades físicas.

- 15) La comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos con los que se cobraron los 3 periodos inmediatamente anteriores si la facturación es bimestral y 6 periodos si la facturación es mensual.
- 16) Valor de las deudas atrasadas.
- 17) El valor de las cuotas de financiación, cuando a ello haya lugar.
- 18) El valor total por pagar y las fechas de vencimiento para su cancelación.
- 19) La notificación de que la factura presta mérito ejecutivo.
- 20) Los valores unitarios y totales cobrados al usuario por concepto de las tasas ambientales para acueducto y alcantarillado cuando haya lugar a su cobro.
- 21) Monto de los subsidios o cuantía de la contribución de solidaridad.
- 22) Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar.
- 23) Otros cobros autorizados por el usuario.
- 24) Sitios y modalidades para el pago.

Parágrafo 1. EMSECHIA E.S.P. podrá facturar los demás cobros que hubiesen sido autorizados expresamente por el usuario.

Parágrafo 2. La factura será entregada en el sitio por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago señalada en esta. Con una periodicidad bimestral.

CLÁUSULA 22. DESCUENTOS ASOCIADOS A LA CALIDAD DEL SERVICIO. EMSECHIA E.S.P. deberá cumplir con los estándares de calidad técnica del servicio en su área de prestación del servicio desde la entrada en vigor de la Resolución CRA 688 de 2014 o aquella que la modifique, adicione o aclare.

Así mismo de conformidad con lo establecido en la Resolución CRA 943 de 2021 o la que la modifique, adicione o aclare, las personas prestadoras deberán realizar 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. EMSECHIA E.S.P. 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 1. 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. Estos se determinarán con base a la estructura de calidad y descuentos conforme a la Resolución CRA 943 de 2021 y se deberán tener en cuenta los factores de reincidencia en el incumplimiento establecidos en el Artículo 86 ibidem.

Parágrafo 2. El descuento total por reconocer al suscriptor y/o usuarios afectados, resulta de sumar el descuento por calidad del agua potable, el descuento por continuidad del servicio de acueducto y el descuento por reclamos comerciales

CLÁUSULA 23. SANCIONES NO PECUNIARIAS: La EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHÍA EMSECHÍA ESP, 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 EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHÍA EMSECHÍA ESP podrá aplicar intereses de mora sobre saldos insolutos de conformidad con la tasa de interés moratorio aplicable en el Código Civil.

CLÁUSULA 24. SUSPENSIÓN Y CORTE: 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 EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHÍA EMSECHÍA ESP podrá suspender los servicios prestados 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 EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHÍA EMSECHÍA ESP 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 EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHÍA EMSECHÍA ESP reconectar el servicio en un término no superior a cinco (5) días hábiles.

CLÁUSULA 25. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. Se procederá a la suspensión del servicio en los siguientes eventos:

1. **Suspensión en interés del Servicio:** La persona prestadora podrá suspender el servicio, sin que se considere falla en la prestación de este, en los siguientes casos:
 - a. Para hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor, siempre que de ello se de aviso amplio y oportuno a los suscriptores y/o usuarios.
 - b. Para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que se haya empleado toda la diligencia posible, dentro de las circunstancias, para que el suscriptor y/o usuario pueda hacer valer sus derechos.
 - c. Por orden de autoridad competente.
2. **Suspensión por incumplimiento:** La suspensión del servicio por incumplimiento del contrato, imputable al suscriptor y/o usuario, tiene lugar en los siguientes eventos:
 - a. No pagar antes de la fecha señalada en la factura para la suspensión del servicio, sin que esta exceda en todo caso de dos (2) periodos de facturación en el evento en que esta sea bimestral y de tres (3) periodos cuando sea mensual, salvo que medie reclamación o recurso interpuesto, del Artículo 140 de la Ley 142 de 1994.
 - b. Hacer conexiones fraudulentas o sin autorización de la persona prestadora.
 - c. Dar al servicio público domiciliario de acueducto y/o alcantarillado, o al inmueble receptor de dicho servicio, un uso distinto al declarado o convenido con la persona prestadora.
 - d. Realizar modificaciones en las acometidas, hacer conexiones externas sin previa autorización de la persona prestadora.
 - e. Proporcionar, de forma permanente o temporal, el servicio público domiciliario a otro inmueble o usuario distinto al beneficiario del servicio.
 - f. Adulterar las conexiones o aparatos de medición o de control, así como alterar el normal funcionamiento de estos.
 - g. Dañar o retirar el equipo de medida; retirar, romper o adulterar cualquiera de los sellos instalados en los equipos de medida, protección, control o gabinete.
 - h. Cancelar las facturas con cheques que no sean pagados por el banco respectivo, salvo que exista causa justificada de no pago, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes, o cuando se cancele el servicio con una cuenta de cobro adulterada.
 - i. Interferir en la utilización, operación y mantenimiento de las redes y demás equipos necesarios para suministrar el servicio público domiciliario, sean de propiedad de la Persona prestadora o de los suscriptores y/o usuarios.

- j. Impedir a los funcionarios, autorizados por la persona prestadora y debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas, equipos de medida o la lectura de contadores.
- k. No efectuar dentro del plazo fijado, la adecuación de las instalaciones internas a las normas vigentes de la Persona prestadora por razones técnicas o de seguridad en el suministro del servicio.
- l. Conectar equipos sin la autorización de la persona prestadora a las acometidas externas.
- m. Efectuar sin autorización de la Persona prestadora una reinstalación cuando el servicio se encuentre suspendido
- n. La alteración inconsulta y unilateral por parte del suscriptor y/o usuario de las condiciones contractuales de prestación del servicio.
- o. La falta de medición del consumo por acción u omisión del suscriptor y/o usuario.
- p. No permitir el traslado del equipo de medición, la revisión, la reparación o el cambio justificado del mismo, cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición.
- q. Las demás previstas en la Ley 142 de 1.994 y normas concordantes.

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

CLÁUSULA 26. SUSPENSIÓN POR COMÚN ACUERDO: El servicio puede suspenderse cuando lo solicite el usuario, siempre y cuando convengan en ello la persona prestadora y los terceros que puedan resultar afectados; o si lo solicita la persona prestadora, y usuarios vinculados, y los terceros que puedan resultar afectados convienen en ello.

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

CLÁUSULA 27. 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.

CLÁUSULA 28. PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS. Los suscriptores y/o usuarios tienen derecho a presentar ante la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHÍA EMSEERCHÍA ESP peticiones, quejas y recursos por cualquiera de los siguientes medios: físico en los puntos de atención, líneas telefónicas, correo electrónico, correo certificado o cualquier medio electrónico. El término máximo que tiene la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHÍA EMSEERCHÍA ESP 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 201512 o aquella que la modifique, adicione o aclare. Contra los actos de suspensión, terminación, corte y facturación que realice la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHÍA EMSEERCHÍA ESP, 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 EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHÍA EMSEERCHÍA ESP 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 EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHÍA EMSEERCHÍA ESP 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.

CLÁUSULA 29. LUGAR DE PRESENTACION DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS: El suscriptor y/o usuario podrá presentar peticiones, quejas y recursos en la siguiente:

Dirección Chía/ Cundinamarca	Correo electrónico de atención al cliente, página Web y Línea de atención al cliente
Oficina Principal: Calle 11 No. 17-00 Barrio Acacias	acliente@emserchia.gov.co
Carrera 10 No. 8 – 80, "Centro Comercial Curubito"	www.emserchia.gov.co

Calle 31 No. 1ª-62 centro comercial Villa Diana- Mercedes de Calahorra	Call Center: (601) 492 64 64 Ext: 100, 101, 102, 103 104 (57) 310 221 0577 – 310 221 0581
Responsable; Subdirector de servicio al cliente y comercial	48)

Parágrafo: Los lugares mencionados anteriormente obedecen a los sitios en los cuales se presenta actualmente atención al público, sin embargo, estos lugares podrán ser modificados por EMSERCHIA E.S.P. previo aviso.

CLÁUSULA 30. CESIÓN DEL CONTRATO. Salvo que las partes dispongan lo contrario, se entiende que hay cesión del contrato cuando medie enajenación del bien raíz al cual se le suministra el servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado. La cesión opera de pleno derecho, e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para usar el servicio, 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 conservara el derecho a exigir al cedente el cumplimiento de todas las obligaciones que se hicieron exigibles mientras fue parte del contrato, pues la cesión de estas no se autoriza, salvo acuerdo especial entre las partes de este CSP.

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

CLÁUSULA 31. TERMINACIÓN DEL CONTRATO. Sin perjuicio del debido proceso del suscriptor y/o usuarios, la persona prestadora podrá tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio en los siguientes eventos:

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

Para efectos de proteger los intereses de terceros que puedan resultar afectados, se enviará comunicación a las personas que se conozca que viven en el inmueble donde se presta el servicio, y posteriormente se fijara copia de ella en una cartelera en un lugar público de las oficinas de la persona prestadora; al cabo de cinco (5) días hábiles de haberla fijado en cartelera, si la persona prestadora no ha recibido oposición, se terminará el contrato.

Por incumplimiento del contrato por un período de varios meses, o en forma repetida, o en materias que afecten gravemente a la persona prestadora o a terceros. Son causales que afectan gravemente a la Persona prestadora o a terceros las siguientes:

El atraso en el pago de tres (3) facturas de servicios durante un periodo de dos (2) años.

Reincidencia en alguna de las causales de suspensión por incumplimiento, enunciadas en la cláusula 27 dentro de un periodo de dos (2) años.

Por suspensión del servicio. Por un periodo continuo de seis (06) meses, excepto cuando la suspensión haya sido solicitada por el suscriptor o usuario, o cuando la suspensión obedezca a causas imputable a la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHÍA EMSERCHÍA ESP.

Por demolición del inmueble: En el cual se prestaba el servicio, sin perjuicio de los derechos de la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHÍA EMSERCHÍA ESP a realizar los cobros a que haya lugar.

Por decisión unilateral del usuario de resolver el contrato: En el evento de falla en la prestación del servicio por parte de la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHÍA EMSERCHÍA ESP.

Por declaración judicial: Relativa a la eficacia del vínculo contractual.

CLÁUSULA 32. CLÁUSULAS ADICIONALES GENERALES: Son aquellas que define la persona prestadora aplicables a todos los suscriptores y/o usuarios de forma uniforme.

CLÁUSULA 33. 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

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

Si la respuesta es afirmativa realizar el diligenciamiento de los formatos establecidos por la empresa para tal fin

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. 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 34. ESTÁNDARES DE SERVICIO. La EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHÍA EMSECHÍA ESP se compromete a prestar los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado

con los siguientes estándares de servicio:

ESTANDARES DEL SERVICIO - METAS ANUALES													
ESTANDAR ES DEL SERVICIO	UNIDAD	METAS DEL ESTANDAR	LINEA BASE AÑO CERO 2014	META AÑO 1 2016 II - 2017 I	META AÑO 2 2017 II - 2018 I	META AÑO 3 2018 II - 2019 I	META AÑO 4 2019 II - 2020 I	META AÑO 5 2020II - 2021 I	META AÑO 6 2021 II - 2022 I	META AÑO 7 2022 II - 2023 I	META AÑO 8 2023 II - 2024 I	META AÑO 9 2024 II - 2025 I	META AÑO 10 2025 II - 2026 I
Cobertura de acueducto	Número de suscriptores incorporados con conexión al servicio de acueducto.	100%	0	1320	802	802	802	802	802	801	882	974	993
Calidad de acueducto	Puntaje IRCA (%)	IRCA <= 5%	≤5,0%	≤5,0%	≤5,0%	≤5,0%	≤5,0%	≤5,0%	≤5,0%	≤5,0%	≤5,0%	≤5,0%	≤5,0%
Continuidad de acueducto	Número de días por año de prestación del servicio.	>= 98,36%	99,42 %	98,36%	98,36%	98,36%	98,36%	98,36%	98,36%	98,36%	98,36%	98,36%	98,36%
Cobertura de alcantarillado	Número de suscriptores incorporados con conexión al servicio de alcantarillado.	100%	0	1388	1141	855	853	850	848	855	872	888	906
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	80%	91,4%	93,6%	95,7%	97,9%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Continuidad de alcantarillado	Número de días por año de prestación del servicio.	>= 98,36%	100%	>= 98,36%	>= 98,36%	>= 98,36%	>= 98,36%	>= 98,36%	>= 98,36%	>= 98,36%	>= 98,36%	>= 98,36%	>= 98,36%

IQR- Indicador de reclamos comerciales	(reclamos/1.000 suscriptores/ por periodo 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 reclamaciones comerciales por facturación resueltas a favor del suscriptor en segunda instancia por cada 1.000 suscriptores por semestre	1,2	≤4,0%	≤4,0%	≤4,0%	≤4,0%	≤4,0%	≤4,0%	≤4,0%	≤4,0%	≤4,0%	≤4,0%	≤4,0%
---	--	---	-----	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

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.

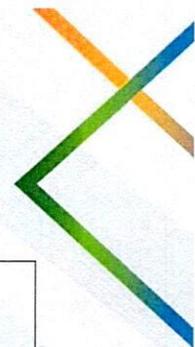
Parágrafo 2. La EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHÍA EMSECHÍA ESP está obligada a informar a los suscriptores y/o usuarios los estándares de servicio producto de la aplicación de la Resolución CRA 943 de 2021, la que la modifique, adicione o aclare, así como los que provengan de Alianzas Público-Privadas o de la aplicación del parágrafo 1 del artículo 87 de la Ley 142 de 1994.

CLÁUSULA 35. ESTÁNDARES DE EFICIENCIA. EMSECHIA E.S.P. deberá cumplir con los estándares de calidad del servicio y estándares de eficiencia, en su área de prestación del servicio dando cumplimiento a la Resolución CRA 943 de 2021 o aquella que la modifique, adicione o aclare.

ESTANDARES DE EFICIENCIA - METAS ANUALES.														
ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ESTANDAR DE EFICIENCIA	META Y GRADUALIDAD (a partir de la entrada en vigencia de la presente resolución)	LINEA BASE AÑO CERO 2014	META AÑO 1 2016 II - 2017 I	META AÑO 2 2017 II - 2018 I	META AÑO 3 2018 II - 2019 I	META AÑO 4 2019 II - 2020 I	META AÑO 5 2020 II - 2021 I	META AÑO 6 2021 II - 2022 I	META AÑO 7 2022 II - 2023 I	META AÑO 8 2023 II - 2024 I	META AÑO 9 2024 II - 2025 I	META AÑO 10 2025 II - 2026 I

Nuevos suscriptores residenciales de acueducto.		Dimensión de Cobertura POIR – personas prestadoras primer segmento.	Para el año 5 debe lograrse el 100% de la diferencia, y gradualidad según la ejecución programada para el POIR.	0	2077	672	672	672	672	672	669	834	853	872
	Nuevos suscriptores residenciales de alcantarillado.	Dimensión de Cobertura POIR – personas prestadoras primer segmento.	Para el año 5 debe lograrse el 100% de la diferencia, y gradualidad según la ejecución programada para el POIR.	0	1830	725	723	721	719	717	733	750	766	784
DACAL- Diferencia entre suscriptores de Acueducto y Alcantarillado (Suscriptores)		Disminución de la diferencia entre suscriptores de acueducto y alcantarillado.	Reducir el 100% de la diferencia, y gradualidad según la ejecución programada para el POIR y el plan de incorporación de suscriptores.	4139	4370	4031	3979	3929	3881	3835	3781	3791	3877	3965
IPIUF* - Índice de Pérdidas por Suscriptor Facturado estándar (m ³ /suscriptor/mes)		<=6 m ³ /suscriptor/mes	Para el año 5 debe lograrse el 50% de la diferencia, y para el año 10 debe lograrse el 75%. En caso de utilizar NEP, debe lograrse el 100% para el año 5 y debe mantenerlo. La gradualidad es de acuerdo con las metas de la persona prestadora.	8,9	8,6	8,3	8,0	7,7	7,4	7,3	7,1	7,0	6,9	6,7
CAU* – Costos administrativos eficientes estándar por suscriptor mensual de acueducto (\$/suscriptor/mes)		Alcanzar el valor de referencia establecido en el ARTÍCULO 26 de la presente resolución.	Para el año 5 debe lograrse el 100% de la diferencia, con un avance de 1/5 cada año.	\$ 2.529,09	\$ 2.903,67	\$ 3.278,26	\$ 3.652,84	\$ 4.027,42	\$ 4.402,00	\$ 4.402,00	\$ 4.402,00	\$ 4.402,00	\$ 4.402,00	\$ 4.402,00
	CAU* – Costos administrativos eficientes estándar por suscriptor mensual de alcantarillado (\$/suscriptor/mes).	Alcanzar el valor de referencia establecido en el ARTÍCULO 26 de la presente resolución.	Para el año 5 debe lograrse el 100% de la diferencia, con un avance de 1/5 cada año.	\$ 1.680,41	\$ 1.848,73	\$ 2.017,04	\$ 2.185,36	\$ 2.353,68	\$ 2.522,00	\$ 2.522,00	\$ 2.522,00	\$ 2.522,00	\$ 2.522,00	\$ 2.522,00

F.3



COU* – Costos operativos eficientes estándar por suscriptor mensual de acueducto (\$/suscriptor/mes)	Alcanzar el valor de referencia establecido en el ARTÍCULO 33 de la presente resolución.	Para el año 5 debe lograrse el 100% de la diferencia, con un avance de 1/5 cada año.	\$ 9.414,81	\$ 9.662,65	\$ 9.910,49	\$ 10.158,32	\$ 10.406,16	\$ 10.654,00	\$ 10.654,00	\$ 10.654,00	\$ 10.654,00	\$ 10.654,00	\$ 10.654,00	\$ 10.654,00
COU* – Costos operativos eficientes estándar por suscriptor mensual de alcantarillado (\$/suscriptor/mes).	Alcanzar el valor de referencia establecido en el ARTÍCULO 33 de la presente resolución.	Para el año 5 debe lograrse el 100% de la diferencia, con un avance de 1/5 cada año.	\$ 2.790,37	\$ 3.063,10	\$ 3.335,82	\$ 3.608,55	\$ 3.881,27	\$ 4.154,00	\$ 4.154,00	\$ 4.154,00	\$ 4.154,00	\$ 4.154,00	\$ 4.154,00	\$ 4.154,00
CUP - Costos Unitarios Particulares de acueducto (\$/m3)	Costos particulares: Mantener los actuales o reducirlos.	No incrementar los costos.	\$ 1.094,40	\$ 1.094,40	\$ 1.094,40	\$ 1.094,40	\$ 1.094,40	\$ 1.094,40	\$ 1.094,40	\$ 1.094,40	\$ 1.094,40	\$ 1.094,40	\$ 1.094,40	\$ 1.094,40
CUP - Costos Unitarios Particulares de alcantarillado (\$/m3).	Costos particulares: Mantener los actuales o reducirlos.	No incrementar los costos.	\$ 63,28	\$ 63,28	\$ 63,28	\$ 63,28	\$ 63,28	\$ 63,28	\$ 63,28	\$ 63,28	\$ 63,28	\$ 63,28	\$ 63,28	\$ 63,28

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 EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHÍA EMSERCHÍA ESP está obligada a informar a los suscriptores y/o usuarios los estándares de eficiencia producto de la aplicación de la Resolución CRA 943 de 2021, 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 36. ANEXOS. Se entienden incorporados al presente contrato de condiciones uniformes el siguiente anexo técnico:





2.1 Solicitud del servicio y vinculación como usuario. Cuando hayan servicios disponibles de acueducto y alcantarillado, será obligatorio vincularse como usuario y cumplir con los deberes respectivos, o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad.

La superintendencia de Servicios Públicos será la entidad competente para determinar si la alternativa propuesta no causa perjuicios a la comunidad.

Los servicios de acueducto y alcantarillado deben ser solicitados de manera conjunta, salvo en los casos en que el usuario o suscriptor disponga de fuentes alternas de aprovechamiento de aguas, sean estas superficiales o subterráneas, y el caso de los usuarios o suscriptores que no puedan ser conectados a la red de alcantarillado.

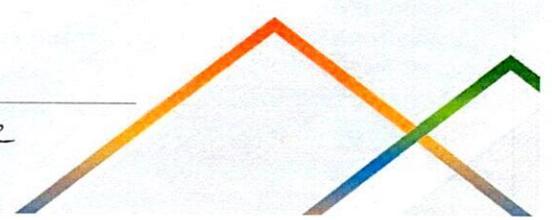
2.2. Condiciones de acceso a los servicios. Para acceder a los servicios de acueducto y alcantarillado el inmueble deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- 2.2.1. Estar ubicado dentro del perímetro de servicio, tal como lo dispone el parágrafo segundo del artículo 12 de la Ley 388 de 1997.
- 2.2.2. Contar con la Licencia de Construcción cuando se trate de edificaciones por construir.
- 2.2.3. Estar ubicado en zonas que cuenten con vías de acceso o espacios públicos y redes de acueducto o alcantarillado requeridas para adelantar las redes locales y las conexiones domiciliarias que permitan atender las necesidades del inmueble.
- 2.2.4. Estar conectado al sistema público de alcantarillado, cuando se pretenda la conexión al servicio de acueducto, salvo lo establecido en el artículo 4to del Decreto 302 de 2000.
- 2.2.5. Contar con un sistema de tratamiento y disposición final adecuada de aguas residuales debidamente aprobado por la autoridad ambiental competente, cuando, no obstante, ser usuario o suscriptor de la red de acueducto, no existe red de alcantarillado en la zona del inmueble.
- 2.2.6. Los usuarios industriales y/o especiales de alcantarillado que manejen productos químicos y derivados del petróleo deberán contar con un plan de contingencia que garantice que bajo ninguna condición se corre el riesgo de que estas sustancias lleguen al sistema público de alcantarillado.
- 2.2.7. La conexión al sistema de alcantarillado de los sótanos y semisótanos podrá realizarse previo el cumplimiento de las normas técnicas fijadas por la entidad prestadora de los servicios públicos.
- 2.2.8. Contar con tanque de almacenamiento de agua cuando la Entidad Prestadora de Servicios Públicos lo justifique por condiciones técnicas locales. Los tanques de almacenamiento deberán disponer de los elementos necesarios para evitar los desperdicios y la contaminación del agua y deberán ajustarse a las normas establecidas por la entidad.
- 2.2.9. En edificaciones de tres (3) o más pisos, contar con los sistemas necesarios para permitir la utilización eficiente de los servicios.

2.3. Instalaciones internas. Todo predio o edificación nueva deberá dotarse de redes e instalaciones interiores separadas e independientes para aguas lluvias, aguas negras domésticas y aguas negras industriales, cuando existan redes de alcantarillado igualmente separadas e independientes. El diseño y la construcción e instalación de desagües deberán ajustarse a las normas y especificaciones previstas en el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico.

3. CONDICIONES PARA LA OBTENCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

3.1. Disponibilidad de Servicios



Teniendo en cuenta el Decreto 1077 de 2015, la disponibilidad de servicios públicos es el documento mediante el cual la Empresa de Servicios Públicos establece la existencia o no de capacidad técnica que permita el desarrollo futuro de un proyecto o infraestructura, y es requisito dentro de los procesos de licenciamiento que se realizan ante el Municipio de Chía.

La disponibilidad es una aclaración de la existencia de redes en el sector del predio o proyecto, y no implica aprobación de los servicios para el predio o proyecto

En la viabilidad y disponibilidad inmediata de servicios públicos se establecen las condiciones técnicas para conexión y suministro del servicio, las cuales desarrollará el urbanizador a través del diseño y construcción de las redes secundarias o locales que están a su cargo. Una vez se obtenga la licencia urbanística, el urbanizador responsable está en la obligación de elaborar y someter a aprobación del prestador de servicios públicos los correspondientes diseños y proyectos técnicos con base en los cuales se ejecutará la construcción de las citadas infraestructuras.

La ejecución de los proyectos de redes locales o secundarias de servicios públicos las hará el urbanizador en tanto esté vigente la licencia urbanística o su revalidación.

El interesado en obtener la factibilidad y/o viabilidad técnica, debe entregar la siguiente documentación complementaria a la solicitud:

- a) Presentar el "FORMATO ÚNICO DE SOLICITUD DE DISPONIBILIDAD DE SERVICIOS GAA F05".
- b) Certificado de estrato expedido por la oficina de planeación municipal vigente.
- c) Certificado de tradición y libertad (vigencia máxima de treinta (30) días).
- d) Cámara y comercio (no mayor a 30 días) en caso de que el propietario del predio sea una empresa.
- e) Fotocopia cédula de ciudadanía del propietario y/o copia de la cédula del representante legal (adjuntar certificado de existencia y representación legal no mayor a 30 días, en caso de ser naturaleza jurídica).
- f) Paz y salvo del impuesto predial hasta el año en vigencia.
- g) Fotocopia de la cédula de ciudadanía del solicitante y poder debidamente autenticado en caso de no ser el propietario o representante legal.
- h) Si el predio hace parte de un plan parcial, Decreto de aprobación del plan parcial.
- i) Factura del servicio del predio vecino (lateral).
- j) Copia del Recibo de pago para disponibilidad de servicios según resolución vigente.

La documentación deberá ser radicada ante EMSEERCHÍA E.S.P en la ventanilla única de correspondencia o al correo correspondencia@emserchia.gov.co, ello en virtud y respeto de los principios de transparencia, publicidad y eficacia.

Una vez radicada la solicitud, la **EMPRESA EMSEERCHÍA E.S.P** contará con cuarenta y cinco (45) días hábiles para otorgar la respuesta respectiva. Una vez obtenida la factibilidad de servicios el interesado podrá continuar su proceso ante la Secretaría de Planeación Municipal o Ministerio, según corresponda, en lo que compete a la formulación de plan parcial, ciudadela o Macroproyecto, entidad a la cual se le remite copia del documento a fin de que conozca los condicionantes de la viabilidad.

PARÁGRAFO 1: Cuando EMSEERCHÍA E.S.P. requiera al solicitante para que aporte documentos referentes al proyecto a desarrollar, este último dispone del término fijado por el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015, es decir diez (10) días hábiles para que el solicitante complete la documentación requerida, transcurrido este término si el solicitante

no responde, se entiende el desistimiento de su trámite, sin perjuicio de que el interesado pueda iniciar nuevamente el trámite. En todo caso deberá expedir el correspondiente acto de respuesta de acuerdo con el contenido de la norma citada en este párrafo.

PARÁGRAFO 2: La solicitud de viabilidad y disponibilidad inmediata de servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, es un requisito para que el Urbanizador obtenga la licencia de urbanismo, tiene una vigencia de dos (2) años contados a partir de su expedición y prorrogable por un (1) año más. A través del Certificado de Viabilidad y Disponibilidad Inmediata de Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto y/o Alcantarillado, EMSERCHIA E.S.P informa al Urbanizador sobre las condiciones generales de empalme de acueducto y/o alcantarillado, normatividad vigente para el diseño de redes de acueducto y alcantarillado y requisitos de presentación del proyecto hidrosanitario ante la Empresa para su aprobación.

PARÁGRAFO 3: EMSERCHÍA E.S.P no otorgará la disponibilidad de servicios públicos domiciliarios al predio cuando se presente alguno de los siguientes casos: 1) El solicitante no aporte la documentación establecida en el presente reglamento para tal fin; 2) Por imposibilidad técnica derivada de las condiciones físicas del inmueble o de su ubicación geográfica, que hagan inviable la interconexión, 3) Por imposibilidad de tipo jurídico; o de tipo ambiental, o de riesgo, eventos en los cuales se comunicará al peticionario su negativa. Dentro de los cinco (5) días siguientes a dicha negativa, se remitirá copia de la comunicación a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, adjuntando el análisis que sustenta tal decisión y demás soportes.

PARÁGRAFO 4: Posteriormente a tramitar la factibilidad y/o viabilidad técnica y en caso que el urbanizador y/o constructor desee materializar el proyecto debe continuar con los siguientes procesos:

- a) Disponibilidad de servicios.
- b) Datos técnicos.
- c) Revisión de Diseños.
- d) Visita aprobación de Obras.
- e) Solicitud de acometidas.

3.2. Datos Técnicos

La etapa de Datos Técnicos, aplican para las construcciones de más de cuatro (4) unidades residenciales, proyectos institucionales y proyectos comerciales. Para la Solicitud de los Datos Técnicos se debe contar con Disponibilidad de Servicios vigente y se debe cumplir con los siguientes requerimientos documentales:

- a) Formato GAA F05, para la solicitud de Datos Técnicos
- b) Fotocopia de la Disponibilidad de Servicios vigente.
- c) Copia del Recibo de pago para generación de Datos Técnicos
- d) Fotocopia de la Licencia de Construcción expedida por la oficina de Planeación Municipal.
- e) Factura cancelada por costo de revisión de Datos Técnicos según resolución vigente (Este documento se genera en ventanilla en el momento de realizar la radicación).
- f) Documentos que hayan sido presentados en la solicitud de disponibilidad y que ya se encuentren vencidos en sus vigencias.
- g) Suministro de la información de densidades habitacionales de las viviendas proyectadas.

h) Proyecciones de usos destinados del predio, en caso de ser residencial la proyección habitacional, en el caso de uso institucional, comercial u otros usos, describir la disposición de áreas destinadas por cada uso de manera discriminada.

La documentación deberá ser radicada ante EMSECHÍA E.S.P en la ventanilla única de correspondencia o al correo correspondencia@emserchia.gov.co, ello en virtud y respeto de los principios de transparencia, publicidad y eficacia.

3.3. Conexión Temporal de Obra del Servicio de Acueducto

El Proyecto, podrá solicitar una **CONEXIÓN TEMPORAL DE OBRA DEL SERVICIO ACUEDUCTO**, cumpliendo con los siguientes requisitos.

- a) Presentar el "FORMATO PARA SOLICITUD DE SERVICIOS GCO F61"
- b) Fotocopia del certificado de tradición y libertad (vigencia máxima de treinta (30) días)
- c) Fotocopia de la paz y salvo del impuesto predial última vigencia.
- d) Fotocopia cédula de ciudadanía del propietario y/o copia de la cédula del representante legal (adjuntar certificado de existencia y representación legal no mayor a 30 días, en caso de ser naturaleza jurídica)
- e) Fotocopia de la licencia de construcción para predios por construir o en proceso de construcción con una vigencia no mayor a dos años o licencia de reconocimiento.
- f) Fotocopia de recibo de agua de un predio lateral vecino.
- g) Fotocopia Permiso Intervención de Espacio Público expedido por la Oficina de Planeación Municipal y/o Fotocopia del Plan de Manejo de Tránsito PMT autorizado en caso de requerirlo.

Nota: para este "Permiso de Intervención de Espacio Público", el proyecto deberá anexar, la solicitud ante la empresa de la constancia relacionada con el objeto del rompimiento de vía, acompañada del Esquema de Visita para Rompimiento de Vía (GAA F30) en caso de requerirlo.

La documentación deberá ser radicada ante EMSECHÍA E.S.P en la ventanilla única de correspondencia o al correo correspondencia@emserchia.gov.co, ello en virtud y respeto de los principios de transparencia, publicidad y eficacia.

3.4. Presentación Diseños Hidrosanitarios

La etapa de Diseños Hidrosanitarios, aplican para las construcciones de más de cuatro (4) unidades residenciales, proyectos institucionales y proyectos comerciales. Para la Solicitud de los Datos Técnicos se debe contar con Disponibilidad de Servicios vigente y se debe cumplir con los siguientes requerimientos documentales:

- a) Copia recibo de Impuesto predial de todos los predios que conforman el proyecto. *
- b) Si el o los propietarios son personas jurídicas anexar copia de cámara de comercio y con expedición no mayor a 30 días, cédula de ciudadanía de los representantes legales; si los propietarios son personas naturales copia cédula de ciudadanía. *
- c) Certificado de tradición de libertad del predio donde se ubica el proyecto con expedición no mayor a 30 días en el momento de radicación *
- d) Copia de la licencia de construcción del predio, si no fue presentada en la solicitud de datos técnicos.
- e) Fotocopia de la matrícula profesional del Ingeniero diseñador y Certificado de Vigencia y Antecedentes Disciplinarios del Consejo Profesional Nacional de Ingeniería – COPNIA, expedido con una vigencia no mayor a 6 meses**

- f) Si la solicitud de revisión de diseños es solicitada por el diseñador, debe presentar autorización para realizar el trámite por parte del propietario. Si existiera cambio del diseñador en alguna etapa de la revisión de diseños, esta debe ser presentada nuevamente.
- g) Presentación de planos en formato dwg., que permitan la consulta por parte de EMSEMERCHIA E.S.P.
- h) Disco (medio magnético) con toda la documentación digital del proyecto, informe, memorias de cálculo y planos en archivos dwg.
- i) Copia del soporte de pago por concepto de revisión de diseños hidrosanitarios para la primera solicitud de diseños, valor según resolución vigente.
- j) Informe del proyecto.
- k) Memorias de cálculo de los diseños hidrosanitarios (Acueducto, alcantarillado sanitario, alcantarillado pluvial).
- l) Planos de los diseños hidrosanitarios (Acueducto, alcantarillado sanitario, alcantarillado pluvial).
- m) Localización y topografía (Acueducto, alcantarillado sanitario, alcantarillado pluvial).

La documentación deberá ser radicada ante EMSEMERCHIA E.S.P en la ventanilla única de correspondencia o al correo correspondencia@emserchia.gov.co, ello en virtud y respeto de los principios de transparencia, publicidad y eficacia.

PARÁGRAFO 1: Todos los diseños hidráulicos y sanitarios, deberán ser realizados por ingenieros civiles o sanitarios, con matrícula vigente (Certificado de Vigencia y Antecedentes Disciplinarios no mayor a 6 meses) y una experiencia específica en el ejercicio de la actividad profesional.

PARÁGRAFO 2: Se recuerda que la disponibilidad de servicio de acueducto, alcantarillado y aseo del proyecto, tienen una vigencia de DOS (2) AÑOS contados a partir de la fecha de expedición de este documento, de acuerdo con lo establecido en el decreto 1077 de 2015 en su artículo 2.3.1.1.1 numeral 9, el cual debe estar vigente para la aprobación del proyecto y estudios hidráulicos sanitarios y demás normas de EMSEMERCHIA E.S.P.

PARÁGRAFO 3: Por parte de EMSEMERCHIA E.S.P., se realizará la revisión de diseños para determinar la conexión del proyecto a las redes públicas de acueducto y alcantarillado del municipio, en todo caso el diseño, instalación y construcción de las redes internas, tanques de almacenamiento, redes contra incendios y equipos de bombeo del proyecto, así como el correcto funcionamiento de los mismos, son responsabilidad del diseñador hidrosanitario del proyecto y el constructor, a cargo del propietario del proyecto.

3.5. Visita Técnica de Obra Civil

Este procedimiento es realizado por un funcionario de la entidad EMSEMERCHIA E.S.P. fundamentado en la aprobación de diseños hidrosanitarios en el cual se realiza una inspección constructiva del proyecto previo a la aprobación de instalación de matrículas definitivas

La visita técnica es realizada bajo las condiciones de calidad establecidas por la entidad, las cuales se encuentran consignadas en el formato GAA F03 que puede ser descargado en la página de la entidad.

3.6. Asignación de Matrículas

La asignación de matrículas es el proceso en el cual la empresa EMSEMERCHIA E.S.P. realiza la instalación de las acometidas de los servicios solicitados, correspondientes a las cuentas definitivas (códigos internos) de cada usuario, posterior a la verificación de cumplimiento de las condiciones constructivas necesarias para dicha labor.

Solo se realizará la instalación de la acometida, una vez cuente con aprobación del área técnica operativa y se cancele el valor establecido en la resolución de costos vigentes por concepto de "derechos de conexión" y/o materiales en caso de que se requieran, adicionalmente se debe presentar la siguiente documentación:

- a) Presentar el "FORMATO PARA SOLICITUD DE SERVICIOS GCO F61"
- b) Fotocopia del certificado de tradición y libertad (vigencia máxima de 2 meses)
- c) Fotocopia del recibo de impuesto predial última vigencia.
- d) Fotocopia cédula de ciudadanía del propietario.
- e) Fotocopia de la cédula del representante legal (adjuntar certificado de existencia y representación legal no mayor a 30 días, en caso de ser naturaleza jurídica)
- f) Fotocopia de la licencia de construcción para predios por construir o en proceso de construcción con una vigencia no mayor a dos años o licencia de reconocimiento de construcción o la que haga sus veces.
- g) Fotocopia de certificado de estrato vigente
- h) Fotocopia de recibo de agua de un predio lateral vecino.
- i) Aprobación del acta de visita de verificación de obras. (Ver numeral 7 según el caso que aplique)

La documentación deberá ser radicada ante EMSERCHÍA E.S.P en la ventanilla única de correspondencia o al correo correspondencia@emserchia.gov.co, ello en virtud y respeto de los principios de transparencia, publicidad y eficacia.

3.6.1. Etapas del Proceso de Aprobación de Acometidas

Etapa 1: Presentación del formato de solicitud (GCO F63) con sus respectivos documentos.

Etapa 2: Asignación de visita a realizar por el área técnica operativa para verificación de las condiciones de instalación y emisión de concepto técnico. (Ver numeral 7 según el caso que aplique)

Etapa 3: En caso de ser aprobado se generará por parte de EMSERCHÍA E.S.P. la liquidación de la matrícula por concepto de derechos de conexión y/o materiales (emisión factura)

Etapa 4: Radicación de documentación correspondiente al suministro de medidores, acompañado de los respectivos certificados de calibración y garantía (ver numeral 8.2 del presente documento), la respectiva copia de la factura de compra (aplica en el caso de que el usuario decida suministrar los medidores) y factura cancelada por derechos de conexión.

Etapa 5: Se generará orden de trabajo para la instalación de acometida y se ejecutará.

Etapa 6: En el sistema comercial se genera matrícula y posteriormente se activa la misma en el ciclo de facturación correspondiente.

PARÁGRAFO 1: El trámite no será realizado hasta tanto el Constructor presente la totalidad de los documentos y cumpla con los requerimientos de la Empresa EMSERCHÍA E.S.P para la apertura de las matrículas. En todos los casos la Empresa EMSERCHÍA E.S.P es quien realiza la instalación de medidores.

4. CARACTERISTICAS MINIMAS DE LAS ACOMETIDAS Y LOS INSTRUMENTOS DE MEDICION EXIGIDO POR LA PERSONA PRESTADORA, ASI COMO LOS CASOS EN LOS CUALES ES IMPOSIBLE REPARAR DICHS INSTRUMENTOS

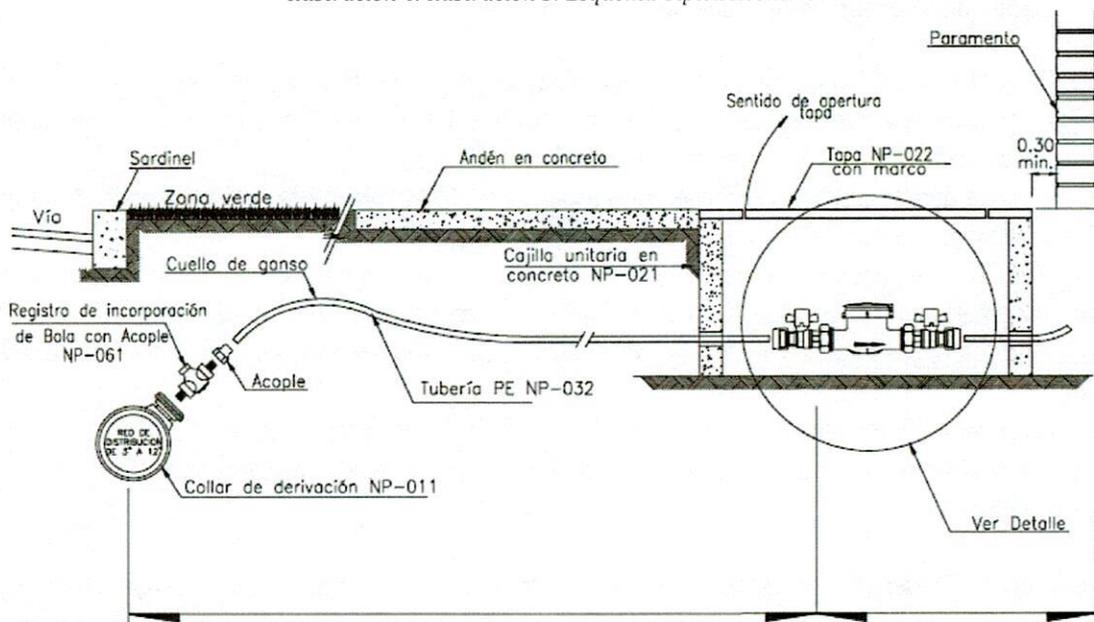
4.2. **Acometida de acueducto:** La acometida es la tubería que va desde la red menor de distribución hasta el medidor. Existen dos tipos de acometida, acometidas individuales y acometidas conjuntas. En ningún caso se permite derivar acometidas desde la red matriz o desde la red secundaria.

a) Acometida individual. Toda acometida debe constar de los siguientes accesorios, dependiendo del tipo de tubería con el que se haga la instalación:

- Unión de empalme entre la acometida y la tubería de distribución, pudiendo ser esta una silla, galápago, collar de derivación o registro de incorporación.
- Registro de incorporación
- Codos y niples
- Registro de rueda
- Registro de corte
- Medidor domiciliario de consumo de agua
- Caja de andén o caja de pared para proteger el medidor y el registro de corte
- Desde esta caja hacia adentro se inicia la instalación interna
- Válvula de cheque en caso de posibilidad de contra flujo

Los anteriores elementos se instalan tal y como se señala en el esquema adjunto.

Ilustración 4: Ilustración 3: Esquema Típica Acometida



• La tubería para la acometida debe tener como mínimo un diámetro de 13mm (0.5 pulgadas). Para instalaciones especiales, el suscriptor podrá proponer el diámetro a la Empresa de Servicios Públicos de Chía EMSECHÍA E.S.P., para estudio y se aceptará, siempre y cuando no se ocasionen perjuicios o actuales o futuros suscriptores.

• El costo de las redes, equipos y demás elementos que construyan la acometida estarán a cargo del usuario cuando se construyan por primera vez. La Empresa de Servicios Públicos de Chía EMSECHIA ESP, solo estará

obligada a autorizar una acometida de acueducto, y alcantarillado por unidad habitacional o unidad no residencial, salvo que por razones técnicas se requieran acometidas adicionales.

- La Empresa de Servicios Públicos EMSECHÍA E.S.P., podrá exigir la independización de las acometidas cuando lo estime necesario.
- En edificios multifamiliares y multiusuarios, EMSECHÍA E.S.P. podrá autorizar acometidas para atender una o varias unidades independientes.

b) Acometidas Conjuntas. Para el caso de viviendas unifamiliares cuyo frente sea máximo de 6.0m puede autorizarse la construcción de acometidas conjuntas, es decir, una sola tubería alimentando simultáneamente dos o más medidores (hasta cuatro)

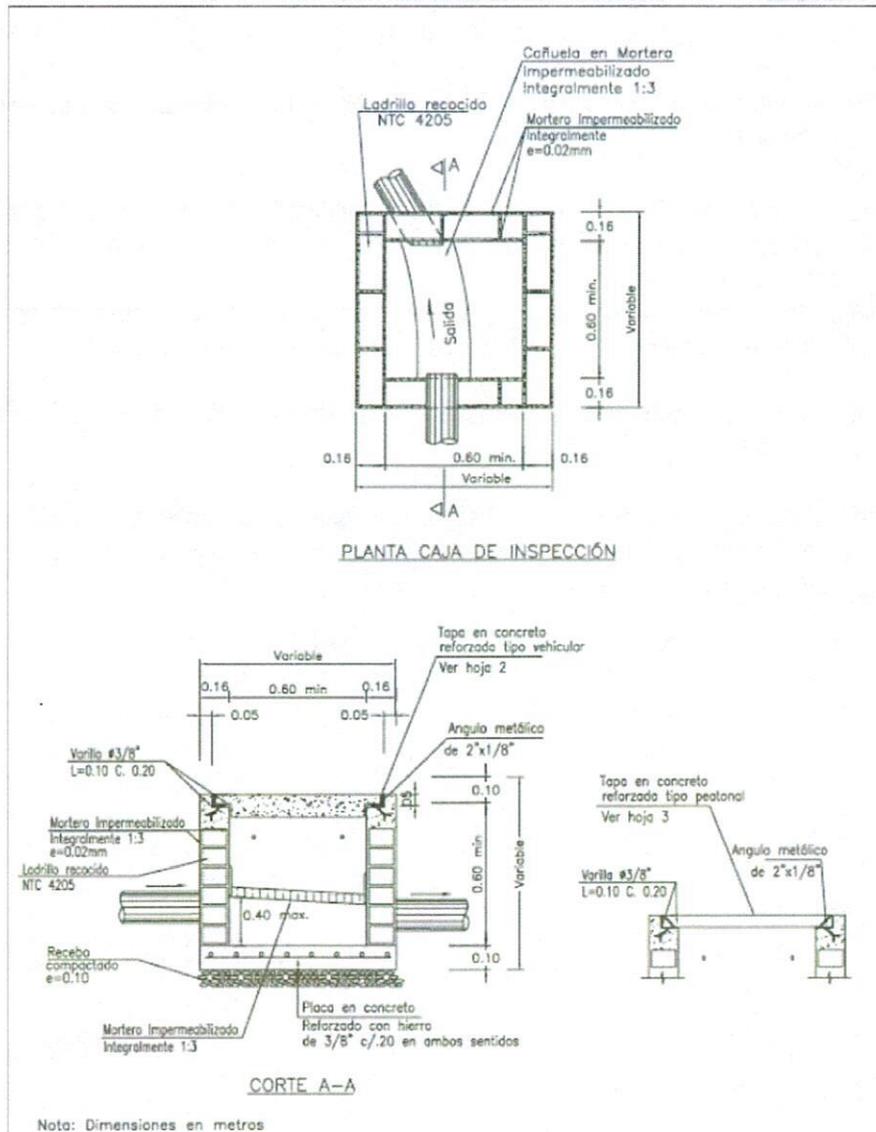
La acometida debe cumplir con los demás requisitos de las normas. Debe tener un diámetro de 19mm (0.75 pulgadas), en tanto que los medidores y la tubería de cada vivienda deben ser de 13mm (0.5 pulgadas)

4.3. Acometidas de alcantarillado. Las acometidas domiciliarias de alcantarillado deben tener como mínimo los siguientes elementos:

- Caja de inspección, la cual debe construirse de las siguientes dimensiones 0.6*0.6*0.6m. en los eventos en que por necesidad del servicio se requieran de mayores dimensiones, se estipulan mediante condiciones especiales.
- Tubería de conexión de seis pulgadas (6") de diámetro en PVC o concreto

75

Ilustración 5: Acometida de Alcantarillado



Fuente: EAAB

4.4. Cambio de localización de la acometida. Es atribución exclusiva de la empresa de Servicios Públicos de Chía EMSECHIA ESP, realizar cambios en la localización del medidor y de la acometida y en el diámetro de la misma, así como efectuar las independizaciones del caso, previo el pago de los costos que se generen, por parte del usuario.

Cuando, por reconstrucción o modificación de un inmueble, se dificulte la identificación del sitio de entrada de la acometida, el suscriptor o usuario deberá informar a la Empresa de Servicios Públicos EMSECHIA ESP, dentro de los treinta (30) días siguientes, para que se ejecuten con cargo al usuario, los cambios del caso. En esta circunstancia cuando el suscriptor o usuario sea diferente al propietario del inmueble se registrará por lo dispuesto en el Código Civil.

Cuando por división del inmueble, alguna de sus partes que goce del servicio de acueducto o de alcantarillado, pase a

dominio de otra persona; deberá hacerse constar en la respectiva estructura cual porción se reserva el derecho al servicio quedara asignado a aquella sección del inmueble por donde se encuentre instalada la acometida.

4.5. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LOS MEDIDORES

4.5.1. Condiciones generales

- Los usuarios podrán adquirir los medidores a la Empresa de Servicios Públicos de Chía EMSECHIA ESP o al proveedor de su preferencia siempre y cuando cumpla con las características establecidas en este documento.
- Todas las acometidas deberán contar con su correspondiente medidor de acueducto
- Todos los medidores para instalar por primera vez por la Empresa de Servicios Públicos de Chía EMSECHIA ESP, deberán contar con el respectivo certificado de calibración expedido por un laboratorio acreditado por la superintendencia de industria y comercio o entidad competente
- La Empresa de Servicios Públicos de Chía EMSECHIA ESP determinará el sitio de colocación de los medidores, procurando que sea de fácil acceso para efecto de su mantenimiento y lectura y podrá instalar los medidores a los inmuebles que no lo tienen, en este caso el costo del medidor correrá por cuenta del suscriptor o usuario.
- La Empresa de Servicios Públicos de Chía EMSECHIA ESP, podrá exigir la instalación de medidores o estructuras de aforo de aguas residuales para aquellos usuarios que se abastecen de aguas provenientes de fuentes alternas pero que utilizan el servicio de alcantarillado.

4.5.2. Características. Las características mínimas de los equipos de medición deben ser las siguientes:

Pre-equipado para lectura remota, cumple con NTC – ISO 4064 y MID o normativa vigente. El equipo de medición debe estar calibrado por un laboratorio acreditado ante la ONAC.

USO	TIPO DE MEDIDOR	DIÁMETRO
Residencial	Volumétrico R-200 o superior Pre equipado para lectura remota	½ a 1"
Conjuntos/ propiedad horizontal / Comercial- Industrial – Macros	Volumétrico/ Woltman R-200, o superior / ultrasónico Pre equipado para lectura remota	½ a 4"

EMSECHIA E.S.P definirá de las características de medidores para los proyectos, teniendo en cuenta los avances tecnológicos en medición.

4.5.3. Mantenimiento de las acometidas y medidores. En ningún caso se permite derivar acometidas desde la red matriz o de la red local sin autorización previa de la entidad prestadora de los servicios públicos.

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

El periodo de garantía de la acometida y medidores suministrados por la Empresa de Servicios Públicos de Chía EMSECHÍA E.S.P., es de tres (3) años.

Es obligación del suscriptor o usuario mantener la cámara o cajilla de los medidores en buen estado y limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos.

4.5.4. Cambio de medidor. La Empresa de Servicios Públicos de Chía EMSEERCHÍA E.S.P. podrá cambiar el medidor cuando este no tenga el diámetro adecuado para el servicio que se presta. En tales casos, el suscriptor o usuario pagara a EMSEERCHIA ESP, según la diferencia entre el valor del medidor nuevo y el valor del medidor retirado, a los precios vigentes, así como de los materiales derivados de tales obras, a los precios vigentes, sea en su contra o a su favor en un plazo máximo de seis (6) meses.

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

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

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

4.5.5. Casos en los cuales es imposible reparar los medidores. La empresa procederá al cambio de los medidores, conforme a lo indicado en los artículos 144 de la Ley 142 de la Ley 142 de 1994 y 14 del Decreto 302 de 2000, 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.

Se tendrán como aquellos casos, en los cuales es imposible reparar los medidores, y, en consecuencia, la empresa procederá a aplicar lo dispuesto en el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, los siguientes:

- Cuando el medidor haya registrado mas de 3.000 metros cúbicos (artículo 2.1.1.4 de la Resolución 151 de 2001).
- En cualquier evento de daño del medidor, en su estructura o partes, que no permitan su arreglo y esto impida determinar en forma adecuada los consumos (rotura total o parcial, desgaste significativo de sus partes).
- Cuando siendo posible su arreglo, la relación costo- beneficio de dicho arreglo sea negativa

4.6. REDES LOCALES DE ACUEDUCTO

La construcción de las redes locales y demás obras necesarias para conectar uno o varios inmuebles al sistema de acueducto será responsabilidad de los urbanizadores y/o constructores, no obstante, la Empresa para ejecutar estas obras, es cuyo caso el costo de las mismas será asumido por los usuarios del servicio (Artículo 8, inciso 1º Decreto 302 de 2000).

En el evento de que las redes locales sean construidas por terceros, estas deberán cumplir con las especificaciones técnicas y contarán con la interventoría técnica de la Empresa.

Ningún particular podrá utilizar las redes públicas, ni realizar obras sobre estas, salvo con autorización de la Empresa.

El diámetro y ubicación, así como las condiciones técnicas generales de una red local, será definida por la Empresa y estará acorde con las necesidades de servicio de la zona a atender.

En caso de que un urbanizador y/o constructor requiera una red local de menor diámetro que el requerido o necesario para la zona, según consideración de la Empresa, esta deberá asumir el valor del mayor costo de la obra, la cual deberá considerarse en la metodología tarifaria como bienes recibidos de terceros (artículo 9 del Decreto 302 de 2000, modificado por el artículo 2 del Decreto 229 de 2002).

4.6.1. Restricciones en la prestación del servicio de acueducto. En ninguna circunstancia la Empresa de Servicios Públicos de Chía EMSECHÍA E.S.P. permitirá:

- a) Conectar mecanismos de bombeo que succionen el agua directamente de las redes o de las acometidas de acueducto.
- b) Interconectar fuentes de agua privadas con el sistema de acueducto.
- c) Interconectar la red de hidrantes con las instalaciones internas del acueducto de un inmueble
- d) La utilización de hidrantes sin previa autorización o celebración de convenios.

5. NIVELES DE CALIDAD, CONTINUIDAD Y PRESION DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO

5.2. Calidad

En cuanto a la calidad del servicio, el agua deberá ser apta para el consumo humano, tal como lo establece la normatividad vigente, y de forma específica del Decreto 1575 y la Resolución 2115 de 2007 o las normas que los modifiquen o deroguen

5.3. Continuidad. La Empresa de Servicios Públicos de Chía EMSECHÍA E.S.P., prestará el servicio de acueducto las 24 horas del día, siempre y cuando no existan causas de fuerza mayor o caso fortuito que lo imposibiliten, o se trate de sectores con dificultades técnicas en los que la empresa establecerá un plan de distribución especial.

Para el caso de cortes programados, en los términos de la cláusula 11 del CPS, el tiempo mínimo para aviso será por lo menos de veinticuatro (24) horas de anticipación o en el plazo que establezca la reglamentación vigente.

En los casos de demora excesiva en los cortes programados o cortes súbitos, la empresa cuenta con un plan de emergencia, en el cual articula al Cuerpo de Bomberos Municipal. La Alcaldía y carros cisternas particulares; con el fin de enfrentar estas situaciones. Para la facturación de los cortes en el servicio que se prolonguen más de lo programado la empresa procederá según lo establecido en la Resolución CRA 375 de 2006, aplicando el descuento en el cargo fijo.

5.4. Presión. Las presiones máximas y mínimas para la prestación del servicio de acueducto corresponden a las establecidas en la normatividad vigente, las cuales, para el Municipio de Chía, son las siguientes

Presiones	Parámetro	
	(m.c.a.)	P.S.I.
Máxima	60	85
Mínima	15	21

*m.c.a. metros cabeza de agua; P.S.I.: libras por pulgada cuadrada

9.3

6. CONDICIONES TÉCNICAS DE LA CONEXIÓN DE LOS USUARIOS AL ALCANTARILLADO PÚBLICO

En la actualidad, el sistema de alcantarillado operado por la Empresa de Servicios Públicos de Chía EMSECHÍA E.S.P. en el Municipio de Chía-Cundinamarca, es el tipo combinado con sectores en donde existen redes separadas. Tanto acorto, mediano, como a largo plazo se plantea la ejecución de obras que permitan la separación total de las aguas mediante la construcción del sistema de aguas lluvias, por lo cual la Empresa de Servicios Públicos de Chía EMSECHÍA E.S.P. determinara la conveniencia de una nueva conexión a las redes existentes de alcantarillado y lo comunicara al usuario mediante la respuesta a la solicitud de disponibilidad del servicio.

6.2. Calidad de los vertimientos

La calidad de los vertimientos que serán recibidos en las redes de alcantarillado debe cumplir con lo establecido en el Decreto 3930 de 2010, "Por el cual se reglamenta parcialmente el Título I de la Ley 9 de 1979, así como el capítulo II del título VI- Parte III – Libro II del Decreto Ley 2811 de 1974 en cuanto a usos del agua y residuos sólidos y se dictan otras disposiciones y la reglamentación que le Ministerio de Ambiente, vivienda y Desarrollo Territorial expida para su efecto; modificado parcialmente por el Decreto 4728 de 2010, y la reglamentación que el Ministerio competente expida para su efecto.

6.3. Características mínimas de los instrumentos de medición del servicio público domiciliario de alcantarillado

La Empresa de Servicios Públicos de Chía EMSECHÍA E.S.P., exigirá la instalación de medidores o estructuras de aforo de aguas residuales, para aquellos usuarios que se abastecen de aguas provenientes de fuentes alternas, pero que utilizan el servicio de alcantarillado; como es el caso de uso por parte del usuario de aguas provenientes de pozos u otros sistemas que pudiesen existir, adicionales o diferentes al suministro de la Empresa de Servicios Públicos de Chía EMSECHÍA E.S.P. (artículo 15, Decreto 302 de 2000, modificado por el artículo 4 del Decreto 229 de 2002).

La Empresa de Servicios Públicos de Chía EMSECHÍA E.S.P., podrá suspender la prestación del servicio de alcantarillado en caso de que el vertimiento realizado para el usuario no cumpla con las calidades exigidas en el presente anexo técnico, considerándose esto una alteración de las condiciones contractuales establecidas para la prestación del servicio (Artículo 26 numeral 26.2 decreto 302 de 2000).

6.4. Continuidad.

La Empresa de Servicios Públicos de Chía EMSECHÍA E.S.P., prestará el servicio de alcantarillado las 24 horas del día, siempre y cuando no existan causas de fuerza mayor o caso fortuito que lo imposibiliten, o se trate de sectores con dificultades técnicas en los que la Empresa establecerá un plan de atención especial.

- **Parágrafo 1.** La persona prestadora podrá modificar el anexo de condiciones técnicas, solamente por razones derivadas de la aplicación del plan de inversiones o de la optimización de los sistemas.
- **Parágrafo 2.** El contenido del anexo de condiciones técnicas no podrá restringir ni ser interpretado en sentido que restrinja los derechos y garantías reconocidos al usuario y/o suscriptor en el presente CSP, ni las obligaciones y deberes a cargo de la persona prestadora.

En constancia de lo cual, suscribo este original, en mi calidad de representante legal de la persona prestadora, el veintidós (22) de junio de 2023.


JUAN CARLOS BALLEÑ SANCHEZ
GERENTE
EMSERCHIA E.S.P.

Elaboró: Oscar Ivan Rodríguez Huerfano - Rodríguez León Abogados S.A.S *Ad*
Revisó: Jickson Mauricio Ramos Susa – Director Operativo *JR*
Kelly Johanna Cubides Velasco – Jefe Oficina Jurídica *KJ*
Lizeth Alexandra Rodríguez – Jefe Oficina de Planeación *LA*
Arturo Roa Niño – Director Comercial *AR*
Aprobó: Juan Carlos Ballén Sánchez – Gerente