**CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ACUEDUCTO DE LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO**

# CAPITULO I DISPOSICIONES GENERALES

**CLÁUSULA 1. OBJETO:** El presente contrato tiene por objeto la prestación del servicio público domiciliario de acueducto por parte de **LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO**, en adelante **LA PERSONA PRESTADORA**, en favor del usuario o suscriptor, en un inmueble, dentro del perímetro urbano dentro de la zona en la que **LA PERSONA PRESTADORA** indica en la cláusula 4 del presente contrato, siempre que las condiciones técnicas de **LA PERSONA PRESTADORA** lo permitan, a cambio de un precio en dinero, el cual se determinará de conformidad con la normatividad vigente.

**CLÁUSULA 2. SERVICIOS: LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO**, prestará el servicio de Acueducto.

**CLÁUSULA 3. INMUEBLE: LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO** prestara el servicio en un inmueble en el área Urbana de la Cuidad de Santiago de Cali, Municipio de Valle del Cauca.

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

**CLÁUSULA 4. LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO** prestará el servicio de Acueducto en el área Urbana de influencia de Las Parcelaciones El Retiro y La María en la Comuna 22 en Parcelaciones Pance en el municipio de Santiago de Cali, en departamento del Valle del Cauca.

**CLÁUSULA 5. VIGENCIA DEL CONTRATO:** El presente contrato se entiende celebrado por término indefinido a partir del momento del perfeccionamiento del contrato, salvo que las partes decidan darlo por terminado por las causales previstas en este contrato y en la ley, que no sean contrarias.

**CLÁUSULA 6. RÉGIMEN LEGAL DEL CONTRATO:** El contrato se rige por la normatividad vigente de los contratos de servicios públicos y, en particular, por la Ley 142 de 1994 y los decretos reglamentarios, las normas técnicas aplicables y cualquier otra norma que las adicione, modifique, derogue, complemente o desarrolle, las normas del Código de Comercio y del Código Civil, la regulación de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico las condiciones uniformes y los acuerdos especiales que pacten las partes.

**Parágrafo 1.** Se tiene 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 estas.

**CLÁUSULA 7. PARTES. Son partes en el contrato LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO y el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**. Se entiende por suscriptor aquella persona con la cual se celebra el contrato y por usuario aquella persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se denomina también consumidor.

**LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO** está dispuesta a celebrar el Contrato para prestar los servicios públicos de acueducto, por lo tanto, a tener como suscriptor y/o usuario, a cualquier persona capaz que los solicite, siempre que sea propietaria, poseedora o tenedora del inmueble, o de una parte de él, si ese inmueble o la parte respectiva, reúnen las condiciones de acceso a que se refieren en las cláusulas primera y octava de este documento.

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

Al recibir la solicitud, uno de los funcionarios dejará constancia escrita de ello, y de los datos pertinentes, en un formulario preparado para ese efecto. Los formularios se ofrecerán de manera gratuita a todos los suscriptores y/o usuarios. Si una solicitud de conexión implicara estudios particularmente complejos, su costo, justificado en detalle, podrá cobrarse al interesado, salvo que se trate de un usuario residencial perteneciente a los estratos 1, 2 y 3.

**LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO** definirá, dentro de los *quince (15)* días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud, si ésta se ajusta a las condiciones que se expresan en este CSP, y la fecha en que comienza la ejecución del contrato. Si se requiere la práctica de alguna prueba o informe o documento adicional para tomar esas decisiones, se deberá informar así al interesado, expresando los motivos y la fecha en que se resolverá o dará respuesta, y se comenzará la ejecución.

**LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO** podrá negar la solicitud por razones técnicas debidamente sustentadas, respecto a cada uno de los servicios negados, y deberá indicar las condiciones que debería cumplir el suscriptor potencial para resolver los inconvenientes técnicos que sustentan la negativa.

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

**CLÁUSULA 9. PERFECCIONAMIENTO:** El CSP se perfecciona cuando **LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO** define las condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio y el propietario o quien utiliza un inmueble determinado o parte de él, solicita recibir allí el servicio, siempre y cuando el solicitante y el inmueble se encuentren en las condiciones previstas por **LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO** y no exista otro contrato con el mismo objeto en relación con el mismo inmueble o sobre la misma parte de él. Del mismo modo se entenderá que existe CSP, en el caso de haber recibido efectiva y legalmente la prestación de los servicios objeto de este contrato.

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

**CLÁUSULA 10. 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.

**Parágrafo 1.** El arrendador de bienes inmuebles urbanos no será responsable y su inmueble dejará de estar afecto al pago de los servicios públicos, a partir del vencimiento del periodo de facturación correspondiente a aquél en el que el arrendatario efectúe la denuncia del contrato de arrendamiento ante **LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO** y remita las garantías o depósitos constituidos para el pago de las facturas correspondientes.

En este evento, notificada la empresa y acaecido el vencimiento del período de facturación, la responsabilidad sobre el pago de los servicios públicos será única y exclusiva del arrendatario.

**Parágrafo 2.** Igualmente, no habrá solidaridad cuando **LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO**, en caso de incumplimiento del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** en el pago de las facturas de tres (3) períodos mensuales no suspenda los servicios.

**CLÁUSULA 11. PUBLICIDAD. LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO** publicará la siguiente información para conocimiento del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO:

1. El contrato de servicios públicos domiciliarios, así como la modificación del mismo, cuyas copias deberán ser enviadas al suscriptor y/o usuarios, una vez **LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO** se acoja al presente formato de contrato de servicios públicos domiciliarios.
2. El avance en el cumplimiento de las metas anuales de los estándares de servicio.
3. Las tarifas vigentes.
4. Plan de inversiones proyectadas.
5. Zona geográfica del área de prestación del servicio donde se cumplirán las metas de los estándares de servicio.

# CAPITULO II REGIMEN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES

**CLÁUSULA 12. DERECHOS Y OBLIGACIONES**. Son derechos y obligaciones del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** y **LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO** todos aquellos contenidos en la legislación, reglamentación y regulación vigente. Para efectos de las condiciones uniformes, los derechos y obligaciones generales de las partes se en listan, de manera enunciativa, en las cláusulas que a continuación se presentan, y los específicos se consagran a lo largo del presente contrato.

**CLÁUSULA 13. DERECHOS DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.**Son derechos del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** los siguientes:

1. A ser tratado dignamente por la persona prestadora.
2. A no ser discriminado por la persona prestadora y a recibir un trato igualitario.
3. Al debido proceso y al derecho de defensa y contradicción.
4. A obtener información completa, precisa y oportuna entre otras cosas sobre: sus obligaciones y las consecuencias por incumplimiento; los asuntos relacionados con la prestación de los servicios; los requisitos jurídicos o técnicos de las peticiones, actuaciones, solicitudes o quejas; el estado de los trámites adelantados ante la persona prestadora en los que tengan la condición de interesados; el contenido de la factura y las condiciones uniformes del contrato. Igualmente, a obtener copias a su costa de los trámites o documentos que requiera y que no estén sujetos a reserva.
5. A la libre elección de la persona prestadora de los servicios.
6. A no presentar documentos que no sean exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.
7. A ser protegido contra el abuso de posición dominante contractual de las personas prestadoras, 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.
8. A la prestación continua de un servicio de buena calidad y a las reparaciones por falla en la prestación de los servicios, de conformidad con el artículo 137 de la Ley 142 de 1994.
9. A participar en los comités de desarrollo y control social.
10. A que la persona prestadora mantenga la reserva de sus datos personales y garantice su derecho al *habeas data.*

**Parágrafo.** El derecho contenido en el numeral 5 de la presente cláusula no se aplica cuando la prestación de los servicios se realice bajo la figura de Área de Servicio Exclusivo.

**CLÁUSULA 14.** **DERECHOS DE LA PERSONA PRESTADORA.**Son derechos de la **PERSONA PRESTADORA** los siguientes:

1. Cobrar y recibir el pago del valor de los servicios prestados aplicando la tarifa resultante de la normatividad vigente.
2. Denunciar el fraude a las acometidas y redes públicas.

**CLÁUSULA 15.** **OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.** Son obligaciones del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** los siguientes:

1. Hacer el pago por la prestación de los servicios, en los términos descritos en la cláusula 19 del presente contrato.
2. Hacer buen uso de los servicios, de modo que no genere riesgos excepcionales o se constituya en una carga injustificada para la persona prestadora o los demás miembros de la comunidad.
3. Informar, de inmediato, a la persona prestadora, sobre cualquier cambio en las características, identificación o uso de los inmuebles reportados en el momento de la solicitud de instalación de los servicios, o sobre 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.
4. Vincularse al servicio público domiciliarios de acueducto 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.

**CLÁUSULA 16. OBLIGACIONES DE LA PERSONA PRESTADORA.** Son obligaciones de **LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO** las siguientes:

1. Suministrar continuamente un servicio de buena calidad a partir de la conexión, de acuerdo con los parámetros normativos vigentes de carácter obligatorio fijados por las autoridades competentes, las especificaciones técnicas, y los estándares de servicio definidos en el contrato de servicios públicos domiciliarios.
2. Garantizar la presión mínima en la red, de conformidad con lo exigido en el artículo 61 de la Resolución 0330 de 2017 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (MVCT), o aquella que la modifique, adicione, sustituya o derogue.
3. Permitir al suscriptor y/o usuario elegir, libremente, al proveedor de los bienes y servicios públicos domiciliarios, siempre y cuando aquellos reúnan las condiciones técnicas definidas en el contrato.
4. Prestar ayuda al suscriptor y/o usuario cuando este lo solicite, con el fin de detectar el sitio y la causa de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble.
5. Investigar, de oficio, las desviaciones significativas frente a consumos anteriores.
6. Informar a los suscriptores y/o usuarios acerca de la manera de utilizar los servicios con eficiencia y seguridad, y adelantar campañas masivas de divulgación sobre el particular.
7. Respetar el debido proceso y el derecho de defensa del suscriptor y/o usuario en todas sus actuaciones frente al prestador, 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 en las demás normas que sean aplicables.
8. Aplicar al suscriptor y/o usuario la estratificación adoptada por el municipio.
9. Asignar al inmueble objeto de los servicios, la categoría de uso correspondiente y modificarla en los casos que corresponda.
10. Adelantar las acciones contenidas en los planes de contingencia, necesarias para garantizar la continuidad, calidad y presión de los servicios.

12. Incluir las metas definidas en el contrato de Asociación Público Privada para los niveles de servicio y estándares de calidad, así como las que provengan de la aplicación del parágrafo 1 del artículo 87 de la Ley 142 de 1994, cuando tales contratos apliquen.

13. Mantener la reserva de los datos personales del suscriptor y/o usuario y

 garantizar su derecho al *habeas data*.

# CAPITULO III COBRO DE LOS SERVICIOS

**CLÁUSULA 17. FACTURACIÓN DE LOS SERVICIOS**. **LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO** facturará el servicio de acuerdo con la tarifa resultante de aplicar la metodología tarifaria vigente, expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico -CRA o del contrato respectivo, cuando esta se haya definido contractualmente.

La factura contendrá, como mínimo, la siguiente información:

1. El nombre de **LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO** como responsable de la prestación de los servicios y su NIT.
2. El nombre del suscriptor y/o usuario, número de identificación del medidor al cual se presta el servicio y dirección del inmueble receptor del servicio.
3. La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro.
4. El estrato socioeconómico, cuando el inmueble es residencial, y la clase de uso de los servicios.
5. El periodo de facturación de los servicios y la fecha de expedición de la factura.
6. El cargo por consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente.
7. El valor de las devoluciones por cobros no autorizados o por errores en facturación o estratificación, así como de los intereses correspondientes.
8. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.
9. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación, cuando a ello hubiere lugar, a cargo del suscriptor y/o usuario.
10. La lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, si existe. Cuando, sin acción u omisión / de las partes, durante un período no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos, se indicará la base promedio con la cual se liquida el consumo, establecido con base en consumos promedios o aforos, de acuerdo con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.
11. La comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos con los que se cobraron los seis periodos inmediatamente anteriores.
12. El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad de los suscriptores y/o usuarios.
13. El valor y las fechas de pago oportuno, así como la fecha de suspensión de los servicios.
14. Los valores unitarios y totales cobrados al suscriptor y/o usuario por concepto de las tasas ambientales para acueducto.

**Parágrafo 1**. En la factura de los servicios públicos de acueducto podrán cobrarse otro tipo de servicios. Sin embargo, estos servicios adicionales no podrán ser pagados de manera independiente de los servicios de saneamiento básico, salvo en aquellos casos en que exista prueba de mediar petición, queja o recurso debidamente interpuesto ante la persona prestadora de los servicios de saneamiento básico. Igualmente, en la factura podrán incluirse cobros diferentes al consumo o cargo fijo, asociados al servicio de acueducto.

En cualquier caso, **LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO** deberá discriminar los conceptos y valores cobrados.

Las deudas a favor de **LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO** podrán cobrarse, ejecutivamente, ante la jurisdicción ordinaria o mediante el proceso administrativo de cobro coactivo cuando la persona prestadora sea de naturaleza oficial o mixta.

**Parágrafo 2.** Adicionalmente en el caso de multiusuarios, la factura indicará el número de unidades independientes por estrato y por sector, el nivel de consumo según el rango definido por la CRA, el valor por el cargo fijo y el valor por cargo de consumo.

**CLÁUSULA 18. LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO** entregará las facturas observando las siguientes condiciones:

Entregar la factura al suscriptor y/o usuario, en la dirección del inmueble receptor del servicio, salvo que el suscriptor y/o usuario registre para estos efectos dirección diferente.

Las facturas se entregarán mensualmente en cualquier hora y día hábil en el predio en el que se presta el servicio. En todo caso, la factura deberá ponerse en conocimiento de los suscriptores y/o usuarios vinculados al contrato con al menos cinco (5) días de antelación a la fecha de primer vencimiento, mediante los mecanismos de reparto y sectorización que garanticen su entrega oportuna. Si la factura no se entrega dentro de este término, el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** solicitará un duplicado en los puntos de atención de **LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO**.

**LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO** entregará la primera factura en un plazo no superior a noventa (90) días a partir de la fecha de la conexión, acompañada de una copia física del contrato de servicios públicos domiciliarios.

**El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** verificará que la factura entregada corresponda al inmueble receptor de los servicios. En caso de presentarse alguna irregularidad, el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** informará de tal hecho a **LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO.**

**LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO** entregará una comunicación con la copia de la lectura del consumo efectuada en el medidor al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, cuando este lo solicite y cuente con micromedidor.

**CLÁUSULA 19. PAGO DE LA FACTURA**. **El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** pagará oportunamente las facturas. En caso de que el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO no reciba oportuna mente la factura, solicitará a **LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO** una copia que será gratuita. El hecho de no recibir la factura no exonera al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** del pago, salvo que a **LA LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO** no haya efectuado la facturación oportunamente.

Cuando el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** no pague la factura en el término fijado por a **LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO** sin exceder en todo caso de dos (2) períodos de facturación en el evento en que esta sea bimestral, y de dos (2) períodos, cuando sea mensual, dará derecho a **LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO** a suspender los servicios, salvo que medie reclamación o recurso interpuesto.

**LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO.** No podrá exigir al **SUSCRIPTO R Y/O USUARIO** el pago de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con la factura. Sin embargo, para interponer el recurso, el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO acreditará el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco (5) períodos.

**Parágrafo 1**. En caso de incumplimiento en el pago de las facturas, el reporte de información negativa que haga a **LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO.** Procederá previa comunicación al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, con el fin de que este pueda demostrar o efectuar el pago de la obligación, así como controvertir aspectos tales como el monto de la obligación o cuota y la fecha de exigibilidad.

**Parágrafo 2.** **El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** de inmuebles no residenciales garantizará con un título valor el pago de las facturas a su cargo en los eventos que señale a **LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO** como parte de acuerdos especiales, siempre y cuando guarden relación directa con la prestación de los servicios. (Solo aplica si el usuario y/o suscriptor es no residenciales).

**CLÁUSULA 20.** **CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR**. **LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO** podrá recuperar los consumos dejados de facturar por causas imputables al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, garantizando, en todo caso, su derecho de defensa y contradicción, con base en:

* Consumos promedios de otros periodos del mismo suscriptor y/o usuario.
* Consumos promedios de suscriptores y/o usuarios que estén en circunstancias similares.
* Aforos individuales.

**CLÁUSULA 21. COBROS NO AUTORIZADOS**: **LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO** no cobrará servicios no prestados, tarifas, ni conceptos diferentes a los previstos en las condiciones uniformes de este contrato.

Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, **LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO** no podrá cobrarle al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO bienes o servicios que no facturó por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.

La devolución de cobros no autorizados al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO observará lo dispuesto en la Resolución CRA 659 de 2013 o aquellas que la modifiquen, adicionen, sustituyan o deroguen

**CAPITULO IV DEFENSA DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**

**CLÁUSULA 22. PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS**. El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO podrá presentar, ante **LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO**, peticiones, quejas y recursos relacionados, entre otras cosas, con el contrato de servicios públicos, la factura, el estrato aplicado cuando sea diferente al establecido por la entidad territorial competente y el uso asignado al inmueble objeto de los servicios por **LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO**

**LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO** resolverá las peticiones, quejas y recursos que sean presentados por el suscriptor y/o usuario dentro del término de quince (15) días hábiles, contado a partir de la fecha de su presentación. Pasado este término sin que **LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO** haya resuelto la petición, queja o recurso, se entenderá que ha sido resuelto en forma favorable, salvo que se demuestre que el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO auspició la demora o que se requirió la práctica de pruebas.

Dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento del término de los 15 días hábiles, **LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO** reconocerá al suscriptor y/o usuario los efectos del silencio administrativo positivo. Si no lo hiciere, el peticionario podrá solicitar de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la imposición de las sanciones a que haya lugar conforme a la, ley, sin perjuicio de que ella adopte las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto.

Cuando se trate de actos de suspensión, terminación, corte y facturación de los servicios, el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO podrá interponer, ante **LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO**, el recurso de reposición y, en subsidio, de apelación, contra el acto que resuelva la petición, queja o recurso, dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión.

**LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO**, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión que resolvió el recurso de reposición, remitirá el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - SSPD para resolver el recurso de apelación, en caso de que haya sido interpuesto como subsidiario.

**LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO** no podrá suspender, terminar o cortar el servicio, hasta tanto haya notificado al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO la decisión sobre los recursos que hubiesen sido interpuestos oportunamente.

A efectos de garantizar el debido proceso y el principio de publicidad, los actos que decidan las peticiones y recursos deberán constar por escrito y se notificarán de conformidad con lo previsto en el Capítulo V de la Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”. Los actos que no pongan fin a una actuación administrativa y los que resuelvan peticiones en interés general, serán objeto de comunicación en los términos del mismo Capítulo de la Ley 1437 de 2011.

**Parágrafo**. En lo relativo a peticiones, quejas y recursos se aplicarán las disposiciones de la Ley 142 de 1994, del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y de aquellas que las modifiquen, adicionen, sustituyan o deroguen.

**CLÁUSULA 23. FORMA DE PRESENTACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS.** El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO podrá presentar las peticiones, quejas y recursos, verbalmente o por escrito, a través de cualquiera de los siguientes medios: físico en los puntos de atención de **LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO**, líneas telefónicas, fax, correo electrónico, correo certificado, o cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.

El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO podrá presentar peticiones, quejas y recursos, en:

Dirección: Carrera 112 N° 12-13

Barrio: Parcelaciones Pance (Parcelación El Retiro) Comuna 22

Municipio: Santiago de Cali

Departamento: Valle del Cauca Teléfono: 4890925 Celular: 317 516 2273

Correo electrónico: acueductoelretiro@hotmail.com

Horario de atención: lunes a viernes de 8:00a.m.- 12:00pm. y 13:00p.m.- 17:00pm.

Cargo del funcionario que resuelve: Administrador.

Las peticiones escritas deberán contener, por lo menos, los siguientes requisitos:

1. La designación del prestador al que se dirigen.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad, dirección del inmueble, teléfonos y email.
3. Lo que se solicite y la finalidad que se persigue.
4. Las razones en que se apoya.
5. La relación de documentos que se acompañan, y
6. La firma del peticionario, cuando fuere el caso.

El funcionario que reciba la petición verificará el cumplimiento de los requisitos señalados. Si quien presenta una petición verbal afirma no saber o no poder escribir y pide constancia de haberla presentado, la persona que reciba su petición, la expedirá en forma sucinta.

Las peticiones verbales se resolverán en la misma forma e inmediatamente si fuere posible. Cuando no se puedan resolver en estas condiciones, se dejará constancia de la fecha, del cumplimiento de los requisitos previstos en la cláusula anterior y se responderá dentro de los términos establecidos para las peticiones. Copia de la constancia del registro de la petición verbal se entregará al peticionario si éste la solicita.

Si las informaciones o documentos que proporciona el peticionario no son suficientes para decidir, el funcionario competente, para dar trámite a lo solicitado lo requerirá por una sola vez, mediante oficio dirigido a la dirección registrada en el escrito, para que en el término máximo de un (1) mes aporte lo que haga falta. Si dentro de un (1) mes siguiente a la solicitud de cumplimiento de requisitos o de información adicional, el interesado no se pronunciare al respecto o no hubiere enviado la información requerida, se entenderá que ha desistido de la misma, procediéndose en consecuencia a ordenar su archivo, sin perjuicio de que el interesado presente posteriormente una nueva solicitud.

Si al verificar el cumplimiento de los requisitos, la recepción de correspondencia encuentra que no se acompañan las informaciones y documentos necesarios, en el acto de recibo se indicará al peticionario, los que hacen falta para que proceda de conformidad. Si el peticionario insiste se radicará la petición, dejando constancia expresa de las advertencias que le fueron hechas, la cual se anexará a la misma.

Habrá lugar a rechazar las peticiones si ellas son presentadas en forma irrespetuosa o des obligante, utilizando amenazas, improperios, insultos, ofensas, afrentas o provocaciones, entre otros.

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

**CLÁUSULA 24. FALLA EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS**. El incumplimiento de **LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO** en la prestación continua de los servicios se denomina falla en la prestación, y su ocurrencia le confiere al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** el derecho, desde el momento en que se presente, a dejar sin efecto el contrato (resolución del contrato) o a su cumplimiento, con las reparaciones consagradas en los artículos 136 y 137 de la Ley 142 de 1994.

**LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO** realizará los descuentos y reparará e indemnizará los perjuicios ocasionados como consecuencia de la falla en la prestación de los servicios, salvo que medie caso fortuito o fuerza mayor.

**CAPITULO V FACULTADES DE LA PERSONA PRESTADORA**

**CLÁUSULA 25. MEDIDAS EN CASO DE INCUMPLIMIENTO**. **LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO** podrá imponer medidas de suspensión, corte de los servicios y aplicar intereses moratorios en caso de incumplimiento del contrato por parte del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. Para la imposición de estas medidas se observará el procedimiento para las actuaciones administrativas establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**Parágrafo**. **LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO** no está facultada para imponer sanciones pecuniarias.

**CLÁUSULA 26. SUSPENSIÓN. LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO** podrá suspender los servicios (interrupción temporal), respetando el derecho al debido proceso, y el derecho de contradicción y defensa del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, por las siguientes causas:

**1. Incumplimiento del contrato**. En los siguientes eventos:

* 1. La falta de pago por el término que fije **LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO**, sin exceder, en todo caso, de dos (2) períodos de facturación de los servicios, salvo que exista reclamación o recurso interpuesto.
	2. La alteración inconsulta y unilateral, por parte del usuario y/o suscriptor, de las condiciones contractuales de prestación de los servicios.
	3. Realizar conexiones fraudulentas o sin autorización de **LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO**
	4. Dar a los servicios públicos domiciliarios un uso distinto del declarado o convenido con **LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO**.
	5. Proporcionar los servicios públicos domiciliarios a otro inmueble o usuario distinto del beneficiario de los servicios.
	6. Realizar modificaciones en las acometidas o conexiones, sin autorización previa de **LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO.**
	7. Aumentar los diámetros de las acometidas, la capacidad instalada y el número de derivaciones, sin autorización de **LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO**.
	8. Adulterar las conexiones y/o aparatos de medición o de control, o alterar su normal funcionamiento.
	9. Dañar o retirar el aparato de medida; retirar, romper o adulterar cualquiera de los sellos instalados en los equipos de medida, protección, control o gabinete, o cuando se verifique que los existentes no correspondan a los reglamentados por **LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO**.
	10. Efectuar, sin autorización de **LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO** una reinstalación cuando los servicios hayan sido suspendidos.
	11. Pagar 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 paguen los servicios con una cuenta de cobro o factura adulterada.
	12. Interferir en la utilización, operación o mantenimiento de las líneas, redes y demás equipos necesarios para suministrar los servicios públicos domiciliarios, sean de propiedad de la persona prestadora o de los suscriptores.
	13. Impedir a los funcionarios autorizados por **LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO**, debidamente identificados, hacer inspecciones de las instalaciones internas, equipos de medida o de lectura de los medidores.
	14. No permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o cambio justificado del mismo, cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición.
	15. No ejecutar, dentro del plazo fijado, la adecuación de las instalaciones internas a las normas vigentes y requeridas por razones técnicas o por seguridad en el suministro de los servicios.
	16. Conectar equipos a las acometidas y redes sin la autorización **LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO.**
	17. Cuando el urbanizador destine el inmueble a un fin distinto del previsto en la respectiva licencia de construcción y/o urbanización, o cuando se construya un inmueble careciendo de ésta, estando el suscriptor y/o usuario obligado a obtener la respectiva licencia.
	18. Interconectar las tuberías de acueducto, atendidas por **LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO**, con cualquier otra fuente de agua.
	19. Las demás previstas en la Ley 142 de 1.994 y normas concordantes

En caso de suspensión del servicio por incumplimiento, **LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO** deberá garantizar el debido proceso, e informar al suscriptor y/o usuario y dejará en el inmueble la información correspondiente, indicando además la causa de la suspensión

**2. Interés del servicio**. Cuando la suspensión de los servicios sea por interés del mismo, no se considera falla en su prestación cuando se hace con los siguientes fines:

1. Realizar reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por motivos de fuerza mayor, siempre que **LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO** dé aviso amplio y oportuno de ello al suscriptor y/o usuario.
2. 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.
3. Por orden de una autoridad competente.

**3. Suspensión de común acuerdo**: El servicio puede suspenderse cuando lo solicite un suscriptor o usuario vinculado al contrato, siempre y cuando convengan en ello **LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO** y los terceros que puedan resultar afectados; o si lo solicita **LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO** o el suscriptor, los usuarios vinculados y los terceros que puedan resultar afectados convienen en ello.

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

En todo caso, el suscriptor y/o usuario deberá pagar los cargos fijos que se generen durante el tiempo que esté suspendido.

**Parágrafo.** **LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO** avisará al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO de la suspensión, con una antelación no inferior a 24 horas, indicando los términos y motivos de la suspensión de los servicios programados, salvo que se trate de emergencias o eventos fuera del control de **LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO**.

**Parágrafo 2:** En caso de suspensión del servicio de acueducto por mutuo acuerdo el suscriptor y/o usuario solicitante deberá estar a paz y salvo por todo concepto con la empresa prestadora, y ésta procederá por un periodo no mayor a 6 meses

**CLÁUSULA 27. CORTE DE LOS SERVICIOS**. **LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO** podrá cortar los servicios (interrupción definitiva), respetando el debido proceso, el derecho de contradicción y defensa del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, en los siguientes eventos:

1. La falta de pago de tres (3) periodos facturados de los servicios o la reincidencia en una causal de suspensión dentro de un periodo de dos (2) años.
2. Cuando se verifique la instalación de acometidas fraudulentas por reincidencia de 2 veces consecutivas.
3. La demolición del inmueble en el que se prestaban los servicios, sin perjuicio de los derechos de **LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO** a realizar los cobros a que haya lugar.
4. La suspensión de los servicios por un periodo continúo superior a seis (6) meses, excepto cuando la suspensión haya sido solicitada por el suscriptor y/o usuario o cuando la suspensión obedezca a causas provocadas por **LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO**.
5. La reconexión de los servicios no autorizada, por más de dos (2) veces consecutivas, sin que se haya eliminado la causa que originó la suspensión.
6. La adulteración por más de dos (2) veces de las conexiones, aparatos de medición, equipos de control y sellos, o alteraciones que impidan el funcionamiento normal de los mismos.
7. Cuando el constructor o urbanizador haga uso indebido de la conexión temporal.

**CLÁUSULA 28. IMPROCEDENCIA DE LA SUSPENSIÓN**. **LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO** no suspenderá los servicios por incumplimiento del suscriptor y/o usuario, por falta de pago, en estos eventos: i) falla en la prestación de los servicios; ii) entrega inoportuna de la factura o no entrega del duplicado cuando se solicite y, iii) no facturación de los servicios.

Tampoco podrá suspender o cortar los servicios en los siguientes eventos:

1. Cuando el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO demuestre que realizó el pago.
2. Hasta tanto no esté en firme la decisión de la reclamación presentada por el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO y/o se le haya notificado de la decisión sobre los recursos interpuestos, según el caso.

**CLÁUSULA 29. REINSTALACIÓN Y RECONEXIÓN DE LOS SERVICIOS**. **LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO** reinstalará el servicio dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a la decisión favorable de restablecer los servicios o a la desaparición de la causal que originó la suspensión. Igualmente, reconectará los servicios dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al momento en que desaparezca la causal que originó el corte los servicios.

**Parágrafo**. Para el restablecimiento de los servicios suspendidos o que hayan sido objeto de corte por causas imputables al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, este pagará, previamente, los gastos de corte, suspensión, reconexión o reinstalación en los que incurra **LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO**, y cumplirá las demás medidas previstas en el contrato de servicios públicos.

**CLÁUSULA 30. COBRO DE INTERESES**. **LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO** podrá aplicar intereses de mora sobre saldos insolutos de conformidad con la tasa de interés moratorio aplicable en el Código Civil cuando los SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS incurran en mora en el pago de las facturas por concepto de la prestación de los servicios objeto del contrato de servicios públicos domiciliarios. Para el caso de inmuebles no residenciales, la tasa de interés moratorio aplicable será la que se determine convencionalmente o, supletivamente, la que corresponda al régimen comercial, esto es del 2% **LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO** definirá el interés de mora, el cual no podrá superar una y media veces del interés bancario corriente certificado por la Superintendencia Financiera, sin exceder el límite de usura.

**CAPITULO VI MODIFICACIÓN, CESIÓN Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO**

**CLÁUSULA 31. MODIFICACIÓN**. El presente contrato puede ser modificado en las siguientes circunstancias: (i) por acuerdo entre las partes; (ii) por parte de **LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO**, siempre y cuando hubiere informado la modificación propuesta con antelación de un mes. Y, (iii) por decisión de autoridad competente.

**CLÁUSULA 32. CESIÓN**. La cesión del contrato opera de pleno derecho e incluye la propiedad de los bienes utilizados para los servicios, cuando ocurre la venta del inmueble al que se le suministran los servicios.

La cesión opera de pleno derecho e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para usar el servicio.

Sin perjuicio de lo anterior, **LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO** conservará el derecho a exigir al cedente el cumplimiento de todas las obligaciones que se hicieron exigibles mientras fue parte del contrato, pues la cesión de éstas no se autoriza, salvo acuerdo especial entre las partes de este Contrato

**LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO** podrá ceder el contrato cuando, con previo aviso al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO de mínimo dos (2) meses, no hayan recibido manifestación explícita al respecto.

**CLÁUSULA 33. TERMINACIÓN**. El presente contrato puede terminarse por:

1. **Por mutuo acuerdo:** Cuando lo solicite un suscriptor y/o usuario o un usuario vinculado al contrato, si convienen en ello 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 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 haberla fijado en cartelera, si la persona prestadora no ha recibido oposición, se terminará el contrato.
2. Por el incumplimiento del contrato en los casos dispuestos en la cláusula 27 de este contrato.

**CLÁUSULA 34. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS**. Las diferencias que surjan entre **LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO** y el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, con ocasión de la celebración, ejecución y terminación del presente contrato de condiciones uniformes, y que no hayan podido resolverse aplicando las normas que éste contiene sobre recursos, podrán resolverse a través de los mecanismos alternativos de solución de conflictos previstos en la ley.

**Parágrafo**. En aquellos casos en los que se hubiere pactado cláusula compromisoria, cuando opere la cesión del contrato en los términos del artículo 129 de la Ley 142 de 1994, no se entenderá incluida dicha cláusula dentro de las condiciones objeto de cesión.

**CAPITULO VII CONDICIONES ESPECÍFICAS Y TÉCNICAS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS**

**CLÁUSULA 35. INSTALACIONES** **INTERNAS**. El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO responderá por el mantenimiento de las redes internas, para lo cual, podrá solicitar a **LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO** su revisión con el fin de establecer si hay deterioro en ellas, y, de ser el caso, para que efectúe las recomendaciones que considere oportunas para su reparación o adecuación por parte del personal técnico.

El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO permitirá la revisión de las instalaciones domiciliarias y atenderá las exigencias respecto de las adecuaciones y reparaciones que estime necesarias **LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO** para la correcta utilización de los servicios.

El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO contratará personal idóneo para la ejecución de las instalaciones internas o la realización de las labores relacionadas con modificaciones, ampliaciones y trabajos similares. Igualmente, será responsable de los riesgos que puedan presentarse por el incumplimiento de esta obligación.

**CLÁUSULA 36. PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES**. La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida externa será de quien los hubiere pagado, si no fueren inmuebles por adhesión. Pero ello no exime al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO de las obligaciones resultantes del contrato referidas a esos bienes.

**CLÁUSULA 37. ACOMETIDAS**. **LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO** autorizará una acometida de acueducto por unidad habitacional o unidad no residencial, salvo que por razones técnicas se requieran acometidas adicionales. **LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO** podrá exigir la independización de las acometidas cuando lo estime necesario. En edificios multifamiliares y multiusuarios, **LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO** podrá autorizar acometidas para atender una o varias unidades independientes.

Los SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS comunicarán a **LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO** cualquier modificación, división o aumento de unidad a la cual se le presta el servicio, para que evalúe la posibilidad técnica de la prestación de los mismos y determine las modificaciones hidráulicas que se requieran.

1. **Cambio de localización de la acometida**. **LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO** podrá realizar cambios en la localización de la acometida y en el diámetro de la misma, así como las independizaciones a que haya lugar, previo el pago de los costos que se ocasionen por parte del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.

Cuando por reconstrucción o modificación de un inmueble se dificulte la identificación del sitio de entrada de la acometida, el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO informará a **LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO**, dentro de los treinta (30) días siguientes, para que realice, a cargo del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, los cambios del caso. En esta circunstancia, cuando el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO sea diferente al propietario del inmueble se regirá por lo dispuesto en el Código Civil.

1. **Derivación de las acometidas**. El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO no podrá derivar acometidas desde la red matriz o de la red local sin autorización previa de **LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO**.

**CLÁUSULA 38. MEDICIÓN**. **LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO** 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 JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO**, 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 JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO** 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 JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO** 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 de **LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO** los aceptará siempre que reúnan las siguientes características técnicas:

A. Servicio de Acueducto:

MEDIDORES DE ACUEDUCTO

Diámetro mínimo de la acometida de Acueducto: ½ pulgadas.

MEDIDORES DE ACUEDUCTO

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tipo medidor | Velocidad: |  \_  |
| Volumétrico: | \_\_ |
| Electromagnético: | \_\_ |
| Concéntrico: | \_\_\_ |
| Otro: | \_x\_ Ultrasónico |
| Especificaciones adicionales del tipo de medidor: | Telemetría: | \_x\_ |
| Prepago: | \_NA\_ |
| Otro: | \_NA\_ |
| Diámetro | (1/2) Pulgadas |
| (3/4) Pulgadas |
| (1) Pulgadas |
| Caudal permanente (Q3): | 2,5 M3/Hora |
| 4,0 M3/Hora |
| 6,3 M3/Hora |
| Rango de medición (R): | Entre R100 y R500 |

3. **Instalación del medidor por primera vez**. **LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO** podrá determinar el lugar donde técnicamente debe ubicarse el medidor para los casos en que se vaya a instalar por primera vez. La instalación del equipo de medida contará con el respectivo informe emitido por un laboratorio debidamente acreditado por la entidad nacional de acreditación competente para el efecto, en donde consten los resultados de la calibración, de manera que se pueda verificar el cumplimiento de las condiciones técnicas consagradas en el presente Contrato de Servicios Públicos.

4. **Toma de lecturas y revisiones**. El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO permitirá la toma de lecturas de los medidores y la realización de revisiones técnicas, Cuando **LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO** lo solicite.

**LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO** identificará a los funcionarios y demás personal autorizado para ingresar a las instalaciones de los SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS, con el fin de practicar revisiones y tomar lecturas de los medidores.

**LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO**, salvo en los casos de visitas para la lectura ordinaria del medidor, para efectos de facturación, dejará copia del informe de visita al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO con ocasión de cualquier verificación en terreno, así como en el caso de instalación, suspensión, corte, conexión, reinstalación y revisión del instrumento de medida.

Tanto **LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO** como el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO podrán verificar el estado de los instrumentos de medición y adoptarán precauciones eficaces para que no se alteren.

El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO mantendrá la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos.

Para el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO temporal, **LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO** podrá exigir la ubicación fija y visible de una cámara para el medidor, con el fin de verificar la lectura y la revisión de control.

5**. Verificación de la condición metrológica de los medidores**. **LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO** asumirá el costo de la revisión del equipo de medición cuando surja la necesidad de verificar su buen funcionamiento por iniciativa del mismo y/o cuando se derive de desviaciones significativas asociadas al funcionamiento del equipo.

El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** asumirá el costo de las revisiones solicitadas cuando no estén asociadas a desviaciones significativas.

Sólo será posible la reposición, cambio o reparación del medidor por decisión de **LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO**, cuando el informe emitido por el laboratorio debidamente acreditado indique que el instrumento de medida no cumple con su función de medición.

6**. Calibración de Medidores**. **LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO** efectuará, directamente o a través de terceros, y utilizando laboratorios debidamente acreditados por la entidad nacional de acreditación competente para el efecto, el control metrológico del equipo de medida, con la frecuencia y oportunidad necesarias, según las particularidades de su sistema y en los casos que establezca la normatividad vigente.

7**. De los medidores generales o de control.** En el caso de edificios o unidades inmobiliarias cerradas, deberá existir un medidor de control inmediatamente aguas abajo de la acometida. Deben existir medidores individuales en cada una de las unidades habitacionales o no residenciales que conforman el edificio o las unidades inmobiliarias o áreas comunes.

Las áreas comunes de edificios o unidades inmobiliarias cerradas deben disponer de una medición que permita facturar los consumos correspondientes. De no ser técnicamente posible la medición individual del consumo de áreas comunes, se instalará un medidor general en la acometida y se calculará el consumo de las áreas comunes como la diferencia entre el volumen registrado por el medidor general y la suma de los consumos registrados por los medidores individuales.

8**. Medidores para grandes consumidores no residenciales**. El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO clasificado como gran consumidor no residencial instalará equipos de medición de acuerdo con los lineamientos que, sobre el particular, expida la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

9**. Medidores para multiusuario**. El SUSCRIPTO R Y/O USUARIO de edificios catalogados como multiusuarios, sometidos al régimen de propiedad horizontal, que cuenten con un medidor colectivo, podrán solicitar a **LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO** la instalación de medidores individuales. En este caso, el SUSCRIPTOR Y/ O USUARIO realizará, a su cargo, todas las obras requeridas por **LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO** para la instalación de los mismos.

**LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO** podrá autorizar la independización de los servicios, en caso de que la mayoría de los copropietarios la solicite, previo acuerdo de pago de los saldos vigentes a la fecha de la independización y la ejecución de las adecuaciones técnicas requeridas por parte de los beneficiarios.

**10. Cambio de medidor**. **LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO** podrá cambiar el medidor cuando no tenga el diámetro adecuado para el servicio que se presta. En este caso, el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO pagará a **LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO**, la diferencia entre el valor del medidor nuevo y el valor del medidor retirado, a los precios vigentes, así como 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.

El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO reparará o reemplazará el medidor, a satisfacción de **LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO**, cuando se establezca que el funcionamiento del medidor no permite determinar, adecuadamente, los consumos o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos.

Cuando el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, pasado un período de facturación y a partir de la comunicación de la necesidad del cambio del medidor, no tome las acciones necesarias para reparar o remplazar los medidores, **LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO** podrá hacerlo por cuenta del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.

**LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO** entregará el medidor reemplazado al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, cuando este último lo solicite, salvo que, por razones de tipo probatorio, **LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO** lo requiera por un tiempo.

**11. Retiro del Medidor**. **LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO** comunicará al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO la necesidad de retirar el medidor con una antelación no inferior a dos (2) días hábiles a la fecha de la operación, indicándole la posibilidad de ejercer el derecho a solicitar la asesoría o participación de un técnico, consagrado en el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006 o la que la modifique, adicione, sustituya o derogue. Una vez se lleve a cabo la operación, se suscribirá un acta en la que conste el estado en que se encuentra el equipo y la forma como se procedió a su retiro. En este documento, el SUSCRIPTOR Y/ O USUARIO dejará las constancias que considere necesarias. Los datos que se consignen en el acta deben ser legibles, claros, sin tachones o enmendaduras. La copia del acta se entregar al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, quien deberá firmarla.

Si el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO se niega a firmar el acta respectiva, el funcionario de la empresa dejará constancia explicando las razones que motivan la no suscripción del acta por parte del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, y ésta deberá contar con la firma de dos (2) testigos diferentes al personal de la empresa.

En todo caso, dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes al retiro del medidor, **LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO** entregará el informe de revisión realizado por el laboratorio debidamente acreditado. Si como resultado de la revisión técnica se concluye que el medidor no funciona adecuadamente, la decisión será comunicada al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, adjuntando el resultado.

El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO tendrá la opción de reemplazar o reparar el medidor, asumiendo los costos correspondientes. Si la reparación o el reemplazo lo realiza alguien diferente a **LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO**, el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO enviará el medidor a **LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO** para que proceda a instalarlo. En aquellos casos en los que el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO presente un informe de calibración del equipo de medida, expedido por un laboratorio debidamente acreditado, se dará por cumplida la condición establecida en el numeral 3 de la presente cláusula. Si, por el contrario, el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO no presenta dicho informe, **LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO** podrá, a cargo del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, calibrar el equipo en un laboratorio debidamente acreditado.

**LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO** será responsable de la conservación de las condiciones técnicas del equipo retirado en el estado que conste en el acta de retiro, documento en el que el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO podrá consignar las observaciones que considere pertinentes, respecto de la forma en que **LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO** procedió a colocar el aparato de medición en el vehículo que lo transportará. **LA JUNTA DE LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO** registrará las actividades de manejo y transporte de las evidencias físicas involucradas en su actuación, a fin de conservar el estado real del equipo de medición al momento del retiro.

En caso de no instalarse un medidor provisional como consecuencia del retiro del medidor, se aplicará la previsión del artículo 146 de la Ley 142 de 1994. En todo caso, una vez vencido el término consagrado en el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, para efectos del reemplazo o reparación de los medidores, sin que el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO hubiere tomado las medidas allí establecidas, **LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO** podrá tomar las medidas pertinentes para garantizar la efectiva medición del consumo.

**12. Financiamiento**. **LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO** ofrecerá financiamiento al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO de uso residencial de los estratos 1, 2 y 3, para cubrir los costos del medidor, su instalación, obra civil, o reemplazo del mismo en caso de daño. Esta financiación debe ser de por lo menos treinta y seis (36) meses, dando libertad al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO de pactar periodos más cortos, si así lo desea. Este cobro se hará junto con la factura de acueducto.

Las condiciones para la financiación y cobro del medidor, cuando sea adquirido por el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO a **LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO**, se hará de conformidad con las disposiciones legales, reglamentarias y regulatorias vigentes para cada estrato.

**13 Garantía**. **LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO** garantizará el buen servicio del medidor suministrado y de las acometidas, por un lapso no inferior a tres (3) años. En caso de falla del medidor dentro del período de garantía, el costo de reparación o reposición será asumido por **LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO**, sin trasladarlo al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. Igualmente, **LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO** no podrá cambiar el medidor, a menos que se determine que su funcionamiento está por fuera del rango de error admisible.

El costo de reparación o reposición de las acometidas y medidores estará a cargo del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, una vez expirado el periodo de garantía.

**CLÁUSULA 39. CONDICIONES DE CALIDAD**. Para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, las partes del contrato cumplirán las siguientes condiciones de calidad, continuidad y presión:

* 1. La calidad de agua potable suministrada por **LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO** cumplirá lo señalado en el Decreto 1575 de 2007 y la Resolución 2115 de 2007 del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, o los que los modifiquen, adicionen, sustituyan o deroguen.
	2. **LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO** prestará el servicio de acueducto con una continuidad de: 24 horas día.
	3. **LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO** prestará el servicio de acueducto con una presión de servicio mínima en la red de distribución de 10 metros columna de agua (m.c.a.), definida con base en el artículo 61 de la Resolución 0330 de 2017 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (MVCT) o la que la modifique, adicione, sustituya o derogue.

**CLÁUSULA 40. METAS DEL SERVICIO PUBLICO DOMICILIARIO DE ACUEDUCTO**. **LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL PARCELACIÓN EL RETIRO** se compromete a prestar el servicio público domiciliario de acueducto, de acuerdo con lo establecido en los artículos 12 de la Resolución CRA 825 de 2017 o la que la modifique, adicione, sustituya o derogue, para el segundo segmento respectivamente, con las siguientes metas anuales para reducir la diferencia entre el valor del año base y el estándar de servicio:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| NOMBRE DEL ESTANDAR | UNIDAD | ESTANDAR | AÑO BASE | META AÑO 1 | META AÑO 2 | META AÑO 3 | META AÑO 4 | META AÑO 5 |
| MICROMEDICION | NUMERO DE SUSCRIPTORES CON MICROMEDIDOR INSTALADO SOBRE LE NUMERO DE SUSCRIPTORES FACTURADOS PROMEDIO EN AÑO BASE | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| CONTINUIDAD DEL SERVICIO PUBLICO DOLICILIARIO DE ACUEDUCTO | NUMERO DE DIAS POR AÑO DE PRESTACION DEL SERVICIO | MAXIMO 10 DIAS SIN SERVICIO AL AÑO (97,26% DE CONTINUIDAD ANUAL) | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |

El presente contrato se suscribe en original, en mi calidad de Representante Legal de JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL EL RETIRO.

HEBERT QUIJANO GONZALEZ

C.C. No. 16.584.100

REPRESENTANTE LEGAL

JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL EL RETIRO