



CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO PARA LA
PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y
ALCANTARILLADO

2023

CONTENIDO

DEFINICIONES	4
CLÁUSULA 1. OBJETO	9
CLÁUSULA 2. PARTES	9
CLÁUSULA 3. SOLIDARIDAD	9
CLÁUSULA 4. RÉGIMEN LEGAL	9
CLÁUSULA 5. VIGENCIA DEL CONTRATO	10
CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	10
CLÁUSULA 6. ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO (APS)	10
CLÁUSULA 7. PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES DOMICILIARIAS	10
CLÁUSULA 8. PUBLICIDAD	11
CLÁUSULA 9. OBLIGACIONES DE ACUACAR	11
CLÁUSULA 10. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO	14
CLÁUSULA 11. DERECHOS DE ACUACAR.	16
CLÁUSULA 12. DERECHOS DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.	17
CLÁUSULA 13. CONDICIONES TÉCNICAS ACUEDUCTO.	18
CLÁUSULA 14. MEDICIÓN DE ALCANTARILLADO	19
CLÁUSULA 15. CONDICIONES DE CALIDAD	19
COBRO DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	19
CLÁUSULA 16. FACTURACIÓN	19
CLÁUSULA 17. DESCUENTOS ASOCIADOS A LA CALIDAD DEL SERVICIO.	21
CLÁUSULA 18. SANCIONES NO PECUNIARIAS	21
CLÁUSULA 19. SUSPENSIÓN Y CORTE:	22
CLÁUSULA 20. FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	24
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES Y RECURSOS	24
CLÁUSULA 21. PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS	24
CLÁUSULA 22. CESIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS	26
CLÁUSULA 23. CORTE Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS.	26
CLÁUSULA 24. CLÁUSULAS ADICIONALES:	26
CLÁUSULA 25. ESTÁNDARES DE SERVICIO.	26
CLÁUSULA 26. ESTÁNDARES DE EFICIENCIA.	27
CLÁUSULAS ADICIONALES GENERALES	27
CLÁUSULA 27. SOLICITUD DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	27
CLÁUSULA 28. DETERMINACIÓN DEL CONSUMO	27
CLÁUSULA 29. LIBERACIÓN TEMPORAL DE OBLIGACIONES CONTRACTUALES POR ASUNTOS RELACIONADOS CON LA TENENCIA, POSESIÓN O PROPIEDAD DEL INMUEBLE	28
CLÁUSULA 30. VISITAS TÉCNICAS DE REVISIÓN	28

CLÁUSULA 31. DETECCIÓN DE IRREGULARIDADES E INVESTIGACIÓN POR PARTE DE LA EMPRESA:	30
CLÁUSULA 32. INVESTIGACIÓN DE LAS DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS	32
CLÁUSULA 33. PROCEDIMIENTO PARA EL COBRO DE CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR	35
CLÁUSULA 34. PROCEDIMIENTO PARA LA SUSPENSIÓN, CORTE DEL SERVICIO Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO POR INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES NO PECUNIARIAS DEL USUARIO:	39
CLÁUSULA 35. FACTURACIÓN Y PAGO DE OTROS COBROS.	39
CLÁUSULA 36. REPORTE A CENTRALES DE RIESGO	40
CLÁUSULA 37. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.	40
CLÁUSULA 38. ANEXOS QUE HACEN PARTE DEL PRESENTE CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS:	41
ANEXO TÉCNICO Y ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO –APS	42
CLÁUSULA PRIMERA. DEFINICIÓN DEL ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO:	42
CLÁUSULA SEGUNDA. PARÁMETROS MÍNIMOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:	46
CLÁUSULA TERCERA. CONTINUIDAD, PRESIÓN Y CALIDAD DEL SERVICIO:	47
CLÁUSULA CUARTA. MEDICIÓN DE VERTIMIENTO	50
CLÁUSULA QUINTA. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LAS ACOMETIDAS	51
CLÁUSULA SEXTA. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LOS MEDIDORES.	52
CLÁUSULA SÉPTIMA: DECLARACIÓN DE CONFORMIDAD DE LOS MEDIDORES	53
CLÁUSULA OCTAVA: VERIFICACIÓN DE LA CONDICIÓN METROLÓGICA DEL MEDIDOR, INSPECCIÓN FÍSICA DEL MEDIDOR Y REEMPLAZO DE MEDIDORES:	53
ANEXO TÉCNICO PARA CONTROL DE VERTIMIENTOS A LA RED DE ALCANTARILLADO	55
CLÁUSULA PRIMERA: OBJETO	55
CLÁUSULA SEGUNDA: ÁMBITO	55
CLÁUSULA TERCERA: CONTROL DE LA CONTAMINACIÓN EN ORIGEN	55
CLÁUSULA CUARTA: VERTIMIENTOS PROHIBIDOS Y RESTRINGIDOS:	55
CLÁUSULA QUINTA: VERTIMIENTOS	56
CLÁUSULA SEXTA: INSTALACIONES DE PRETRATAMIENTO	57
CLÁUSULA SÉPTIMA: SITUACIÓN DE PELIGRO O EMERGENCIA	58
CLÁUSULA OCTAVA: ATENCIÓN DE LA EMERGENCIA	58
CLÁUSULA NOVENA: MEDIDAS ESPECIALES DE SEGURIDAD	59
CLÁUSULA DÉCIMA: CARACTERIZACIÓN DE LOS VERTIMIENTOS	59
CLÁUSULA DÉCIMO PRIMERA SEGUNDA: DETERMINACIÓN DEL CAUDAL Y CALIDAD DEL VERTIDO:	60
CLÁUSULA DÉCIMO SEGUNDA: INSPECCIÓN Y VIGILANCIA:	60
CLÁUSULA DÉCIMO TERCERA: REGISTRO DE VERTIMIENTO	61
CLÁUSULA DÉCIMO CUARTA: COSTOS DEL MONITOREO PARA EL CONTROL DE VERTIDOS:	61



CLÁUSULA DÉCIMO QUINTA: INFRACCIONES Y MEDIDAS CORRECTORAS	61
ANEXO AUTORIZACIONES PARA CONSULTA- REPORTE Y COMPARTIR INFORMACIÓN	63
ANEXO AUTORIZACIÓN PARA RECOLECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	64
TABLA 1 ESTÁNDARES DEL SERVICIO	65
TABLA 2 ESTÁNDARES DE EFICIENCIA	66

DEFINICIONES

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

En especial, se aplicarán las siguientes definiciones:

- **Acometida clandestina, fraudulenta, irregular o ilegal:** Acometida o derivación de acueducto o alcantarillado no autorizada por la entidad prestadora del servicio.
- **Acometida de acueducto.** Derivación de la red de distribución que se conecta al registro de corte en el inmueble. En edificios, condominios o conjuntos sometidos a régimen de propiedad horizontal, la acometida llega hasta el registro de corte general, incluido éste.
- **Acometida de alcantarillado.** Derivación que parte de la caja de inspección domiciliaria y llega hasta la red secundaria de alcantarillado o al colector.
- **Aforo de agua.** Es el procedimiento por medio del cual se mide o estima la cantidad de agua que normalmente utiliza un usuario.
- **Aguas residuales municipales.** Son las aguas vertidas, recolectadas y transportadas por el sistema de alcantarillado público, compuestas por las aguas residuales domésticas y las aguas no domésticas.
- **Área o predio urbanizable no urbanizado.** Son las áreas o predios que no han sido desarrollados y en los cuales se permiten las actuaciones de urbanización, o que aun cuando contaron con licencia urbanística no ejecutaron las obras de urbanización aprobadas en la misma.
- **Área o predio urbanizado.** Áreas o predios construidos o no en los que se culminaron las obras de infraestructura de redes, vías locales, parques y equipamientos definidas en las licencias urbanísticas y se hizo entrega de ellas a las autoridades competentes. También se consideran urbanizados: (i) Los sectores antiguos de las ciudades que, con fundamento en planos de loteo, urbanísticos, topográficos y/o de licencias de construcción expedidas o aprobados por las autoridades competentes deslindaron los espacios públicos y privados y actualmente cuentan con infraestructura vial y de prestación de servicios públicos que posibilita su desarrollo por construcción. (ii) Los terrenos objeto de desarrollo progresivo o programas de mejoramiento integral de barrios que completaron su proceso de mejoramiento en los aspectos atinentes al desarrollo por urbanización, o que lo completen en el futuro. (iii) Los asentamientos, barrios, zonas o desarrollos que han sido objeto de legalización y que completen la construcción de infraestructuras y espacios públicos definidos en los actos de legalización y hagan la entrega de las cesiones exigidas, salvo que no se hubiere hecho tal previsión.
- **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 su respectiva tapa removible y en lo posible ubicada en zonas libres de tráfico vehicular.

- **Cámara 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.
- **Capacidad.** Es la existencia de recursos técnicos y económicos de un prestador de los servicios de acueducto y/o alcantarillado, con el fin de atender las demandas asociadas a las solicitudes de los servicios públicos mencionados para efectos de otorgar la disponibilidad o viabilidad inmediata del servicio solicitado.
- **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.
- **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.
- **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.** Ejecución de la acometida e instalación del medidor de acueducto o ejecución de la acometida de alcantarillado.
- **Consumos reales registrados:** Consumos medidos por el medidor en el periodo de facturación.
- **Corte del servicio de acueducto.** Interrupción del servicio que implica la desconexión o taponamiento de la acometida.
- **Debido proceso:** Principio fundamental cuya finalidad primordial es la obtención de decisiones justas y adecuadas, y en virtud del cual le asisten al usuario las garantías de defensa que permiten la protección de sus derechos en la relación con la empresa.
- **Derivación fraudulenta, irregular o ilegal.** 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.
- **Desviación significativa:** Corresponde a 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 (6) períodos si la facturación es mensual, sean mayores al 35% para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a 40 m³ y 65% para usuarios con un promedio de consumo menor a 40 m³. En los casos de inmuebles en los que no existan consumos históricos, se seguirá lo establecido en el Artículo 1.3.20.6 de la Resolución CRA 151 de 2001. Mientras se establece la causa de desviación del consumo, la empresa determinará el consumo de la forma establecida en los artículos 149 y 146 de la Ley 142 de 1994.
- **Dispositivo de seguridad:** Accesorio utilizado para la protección del medidor con la finalidad de evitar cualquier intento de manipulación o intervención de sus partes.
- **Factibilidad de servicios públicos de acueducto y alcantarillado.** Es el documento mediante el cual el prestador del servicio público establece las condiciones técnicas, jurídicas y económicas que dentro de procesos de urbanización que se adelanta 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.
- **Factura de servicios públicos.** Es la cuenta que la entidad prestadora de servicios públicos entrega o remite al usuario o suscriptor, por causa del consumo y demás servicios inherentes al desarrollo de un contrato de prestación de servicios públicos.

- **Fraude:** Cualquier acción u hecho contrario a la verdad y a la rectitud, que perjudica los intereses de la Empresa, o la prestación del servicio, o busca eludir el cumplimiento del contrato de servicios públicos
- **Fuga imperceptible.** Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y se detecta solamente mediante instrumentos apropiados, tales como los geófonos.
- **Fuga perceptible.** Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y es detectable directamente por los sentidos.
- **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 deberán contar con su propio equipo de medición previo cumplimiento de lo establecido por la prestadora y el contrato de servicios públicos.
- **Inquilinato.** Edificación ubicada en los estratos 1, 2 y 3 con una entrada común desde la calle, destinada para alojar varios hogares que comparten servicios.
- **Instalación interna de acueducto del inmueble.** Conjunto de tuberías, accesorios, estructura y equipos que integran el sistema de abastecimiento de agua del inmueble, a partir del medidor. En edificios, condominios o conjuntos sometidos a régimen de propiedad horizontal, es aquel sistema de abastecimiento de agua del inmueble inmediatamente después de la acometida o del medidor de general o totalizador
- **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 servicios públicos.
- **Instalaciones no legalizadas.** Son aquellas que no han cumplido con todos los requisitos exigidos por la entidad prestadora de los servicios públicos.
- **Medidor de control.** Dispositivo propiedad del prestador del servicio de acueducto, empleado para verificar o controlar temporal o permanentemente el suministro de agua y la existencia de posibles consumos no medidos a un suscriptor o usuario. Su lectura no debe emplearse en la facturación de consumos.
- **Medidor general o totalizador.** Dispositivo instalado en unidades inmobiliarias cerradas o edificios para medir y acumular el consumo total de agua, y determinar el consumo de las áreas comunes.
- **Medidor individual.** Dispositivo que mide y acumula el consumo de agua de un usuario del sistema de acueducto.
- **Medidor.** Dispositivo encargado de medir y acumular el consumo de agua.
- **Multiusuarios.** Edificación de apartamentos, oficinas o locales con medición general constituida por dos o más unidades independientes.
- **Pila pública o pileta:** 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.
- **Reconexión.** Es el restablecimiento del servicio de acueducto a un inmueble al cual le había sido cortado.
- **Red de distribución, red local o red secundaria de acueducto.** Es el 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 matriz o red primaria de acueducto.** Es el 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 tarifas de servicios públicos.
- **Red matriz o red primaria de alcantarillado.** Es el 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 la empresa prestadora del servicio, la cual deberá recuperar su inversión a través de tarifas de servicios públicos.
- **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 primaria de alcantarillado. Su diseño y construcción corresponden a los urbanizadores.
- **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.
- **Reinstalación.** Es el restablecimiento del servicio de acueducto a un inmueble al cual se le había suspendido.
- **Servicio comercial.** Es el servicio que se presta a predios o inmuebles destinados a actividades comerciales, en los términos del Código de Comercio.
- **Servicio especial.** Es el que se presta a entidades sin ánimo de lucro, previa solicitud a la empresa y que requiere la expedición de una resolución interna por parte de la entidad prestadora, autorizando dicho 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.** Es el servicio que se presta mediante fuentes de suministro de carácter comunitario tales como pilas o piletas, en zonas urbanas, sin posibilidades inmediatas de extensión de las redes de suministro domiciliario.
- **Servicio público domiciliario de acueducto o servicio público domiciliario de agua potable.** Es la distribución de agua apta para el consumo humano, incluida su conexión y medición. También forman parte de este servicio las actividades complementarias tales como captación de agua, procesamiento, tratamiento, almacenamiento, conducción y transporte.
- **Servicio público domiciliario de alcantarillado.** Es la recolección municipal de residuos, principalmente líquidos y/o aguas lluvias, por medio de tuberías y conductos. Forman parte de este servicio las actividades complementarias de transporte, tratamiento y disposición final de tales residuos.
- **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 que se presta a través de una conexión temporal 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.
- **Suscriptor.** Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de servicios públicos.
- **Suspensión.** Interrupción temporal del servicio por común acuerdo, por interés del servicio, o por incumplimiento o por otra de las causales previstas en la Ley 142 de 1994, en el presente decreto, en las condiciones uniformes del contrato de servicio público y en las demás normas concordantes.
- **Unidad habitacional.** Apartamento o casa de vivienda independiente con acceso a la vía pública o a las zonas comunes del conjunto multifamiliar.
- **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.
- **Usuario.** Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público domiciliario, bien como propietario del inmueble en donde éste se presta, o como receptor directo del servicio, a este último usuario se denomina también consumidor.
- **Usuarios especiales del servicio de alcantarillado.** Es todo 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.

CLÁUSULA 1. OBJETO

El presente contrato de servicios públicos tiene por objeto que ACUACAR, preste los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, en favor del suscriptor y/o usuario, en un inmueble urbano y/o rural, dentro de su área de prestación del servicio, siempre que las condiciones técnicas de esta lo permitan, a cambio de un precio en dinero, el cual se determinará de conformidad con la normatividad vigente.

Parágrafo 1. No habrá más de un contrato con el mismo objeto en relación con el mismo inmueble.

Parágrafo 2. En caso de que el nuevo contrato sea producto de una independización, es necesario que los suscriptores y/o usuarios del servicio, se encuentren a paz y salvo por todo concepto con la empresa y cumplir con las especificaciones técnicas que ésta señale.

CLÁUSULA 2. PARTES

Son partes en el contrato de servicios públicos el prestador Aguas de Cartagena S.A. E.S.P. que en el presente documento también se le denominará por su sigla ACUACAR y el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.

CLÁUSULA 3. SOLIDARIDAD

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

Con el fin de que el inmueble urbano destinado a vivienda, entregado en arriendo no quede afectado al pago de los servicios públicos domiciliarios, al momento de celebrar el contrato de arrendamiento, el arrendador podrá exigir al arrendatario la prestación de garantías o fianzas con el fin de garantizar el pago de las facturas correspondientes en los términos del Artículo 15 de la Ley 820 de 2003. Para este propósito, se deberá entonces denunciar ante la Empresa, el contrato de arrendamiento y allegar las garantías correspondientes.

CLÁUSULA 4. RÉGIMEN LEGAL

Este contrato de servicios públicos se regirá por lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, por sus decretos reglamentarios, por la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, por la Resolución CRA 688 de 2014, modificada, aclarada y adicionada por la Resolución CRA 735 de 2015, por las condiciones especiales que pacten las partes, por las normas del Código de Comercio y del Código Civil, normativa que se entiende incorporada al presente contrato.

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 DEL CONTRATO

El contrato de servicios públicos 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 documento y en la ley, que no sean contrarias.

CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

CLÁUSULA 6. ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO (APS)

El Área de Prestación del Servicio –APS- en la cual se presta el servicio se establece teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 7 de la Resolución CRA 688 de 2014 o la que la modifique, adicione o aclare.

El área de prestación de servicio de acueducto cubre las zonas geográficas del Distrito de Cartagena y zonas geográficas del noroccidente del municipio de Turbaco conurbanas con el Distrito de Cartagena, donde existen redes técnicas locales de distribución de agua potable en servicio y entregadas a operación de ACUACAR. Estas zonas están descritas y se observan en el Mapa No. 1 del Anexo Técnico del presente contrato.

El área de prestación de servicio de alcantarillado cubre las zonas del Distrito de Cartagena y zonas geográficas del noroccidente del municipio de Turbaco conurbanas con el Distrito de Cartagena, donde existen redes técnicas locales de recolección de aguas servidas en servicio operadas por ACUACAR. Estas zonas están descritas y se observan en el Mapa No. 2 del Anexo Técnico del presente contrato.

CLÁUSULA 7. PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES DOMICILIARIAS

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

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

Parágrafo 1. Cuando la propiedad del medidor radique en cabeza de ACUACAR, ésta deberá cumplir las obligaciones propias derivadas del derecho de propiedad respecto de la revisión, cambio y mantenimiento del equipo de medida.

El suscriptor y/o usuario tendrá el carácter de depositario de los medidores de propiedad de la ACUACAR y en tal condición, responderá por su custodia en los términos de ley.

Parágrafo 2. En interés de la correcta medición de los consumos reales del predio, siempre habrá lugar al reemplazo de los medidores cuando el aparato instalado no permitan a ACUACAR medir los consumos debidamente, ya sea porque se averiaron o porque la tecnología creó aparatos de medición más precisos, siendo deber correlativo de los usuarios o suscriptores permitir el retiro y cambio del medidor.

CLÁUSULA 8. PUBLICIDAD

ACUACAR deberá dar a conocer a los suscriptores y/o usuarios, así como a los potenciales usuarios del servicio, en forma sistemática y permanente, sin que medie petición alguna y utilizando tecnologías de la información y otros medios de comunicación masiva, así como en los centros de atención al usuario y en las oficinas de peticiones, quejas y recursos, los siguientes documentos:

1. El contrato de servicios públicos, cuyas copias serán gratuitas cuando lo solicite el suscriptor y/o usuario.
2. El mapa del Área de Prestación del Servicio –APS- dentro de la cual se compromete a cumplir los estándares de servicio establecidos en el estudio de costos vigente, producto de la aplicación de la metodología tarifaria prevista en la Resolución CRA 688 de 2014, o la que la modifique, adicione o aclare.
3. Las metas anuales de los estándares de servicio y de eficiencia establecidas por ACUACAR, así como el avance en el cumplimiento de estas, los cuales se deberán actualizar cada seis (6) meses.
4. Las tarifas vigentes.
5. El Plan de Obras e Inversiones Regulado –POIR-.

CLÁUSULA 9. OBLIGACIONES DE ACUACAR

Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones de ACUACAR que se entienden incorporadas en el contrato de servicios públicos, las siguientes:

1. Suministrar continuamente un servicio de buena calidad a partir de la conexión, de acuerdo con los parámetros normativos vigentes de carácter obligatorio fijados por las autoridades competentes y las especificaciones técnicas previstas en el contrato de servicios públicos.
2. Medir los consumos y vertimientos cuando la medición sea técnicamente posible, conforme a la normatividad vigente.
3. Facturar el servicio de acuerdo con la tarifa resultante de la aplicación de la metodología tarifaria vigente.
4. Garantizar la presión mínima en la red, de conformidad con lo exigido en el artículo 61 de la Resolución 330 de 2017 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, o aquella que la modifique, adicione o aclare.

5. Permitir al suscriptor y/o usuario elegir libremente al proveedor de los bienes y servicios públicos domiciliarios, siempre y cuando aquellos reúnan las condiciones técnicas definidas en el contrato.
6. Entregar la factura al suscriptor y/o usuario, en el sitio oportunamente pactado en el contrato de servicios públicos
7. Prestar ayuda al suscriptor y/o usuario cuando éste lo solicite, con el fin de detectar el sitio y la causa de fugas imperceptibles de agua, en el interior del inmueble.
8. Investigar de oficio, las desviaciones significativas frente a consumos anteriores.
9. Hacer los descuentos y reparar e indemnizar los perjuicios ocasionados como consecuencia de falla en la prestación del servicio prevista en los artículos 136 y 137 de la Ley 142 de 1994, salvo que medie caso fortuito o fuerza mayor.
10. Devolver al suscriptor y/o usuario los cobros no autorizados, de conformidad con la Resolución CRA 659 de 2013 o la norma que la modifique, adicione o aclare. En todo caso, el interés que se aplicará a la devolución de los cobros no autorizados será el interés simple.
11. Restablecer el servicio cuando este ha sido suspendido o cortado por una causa imputable al suscriptor y/o usuario, una vez haya desaparecido la causal que le dio origen, se hayan cancelado los gastos de corte, suspensión, reinstalación y reconexión, en un término no superior a veinticuatro (24) horas para el evento de suspensión, y cinco (5) días hábiles en caso de corte.
12. Informar a los suscriptores y/o usuarios acerca de la manera de utilizar los servicios con eficiencia y seguridad y adelantar campañas masivas de divulgación sobre el particular.
13. Dar garantía sobre las acometidas y medidores suministrados o construidos por la ACUACAR, la cual no podrá ser inferior a tres (3) años.
14. Informar a los suscriptores y/o usuarios en un término no inferior a veinticuatro (24) horas de anticipación o en el plazo que establezca la reglamentación vigente, sobre los términos y motivos de las suspensiones del servicio programadas para mantenimientos periódicos y reparaciones técnicas, salvo que se trate de emergencias o eventos fuera del control de ACUACAR.
15. Identificar a los funcionarios y demás personal autorizado para ingresar a las instalaciones de los suscriptores y/o usuarios, con el fin de practicar revisiones y tomar lecturas de los medidores.
16. Otorgar financiamiento a los suscriptores y/o usuarios de los estratos 1, 2 y 3, para la amortización de los aportes por conexión domiciliaria, incluyendo la acometida y el medidor, el cual no podrá ser inferior a tres (3) años.
17. Devolver al suscriptor y/o usuario el medidor y demás equipos retirados por ACUACAR que sean de su propiedad, salvo que, por razones de tipo probatorio, estos se requieran por un tiempo. ACUACAR deberá comunicar por escrito al suscriptor y/o usuario, las razones de tipo probatorio por las cuales se retira temporalmente el medidor, así como el tiempo requerido para tales efectos.
18. Verificar que los medidores funcionen en forma adecuada.
19. Respetar el debido proceso y derecho de defensa al suscriptor y/o usuario en todas sus actuaciones frente a estos, observando la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa previstas en la Constitución Política, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y las demás normas que le sean aplicables.
20. En el caso de inmuebles urbanos, entregar a los interesados en extinguir la solidaridad a la que se refiere el artículo 15 de la Ley 820 de 2003, un formato plenamente ajustado a las disposiciones contempladas en el artículo 5 del Decreto 3130 de 2003, o la norma que lo modifique, adicione o aclare.
21. Entregar al suscriptor y/o usuario certificación de calibración de un laboratorio acreditado por la autoridad nacional de acreditación en la cual se pruebe o se justifique la necesidad del cambio del medidor y su imposibilidad de reparación.
22. Aplicar al suscriptor y/o usuario la estratificación adoptada por el municipio.

23. Asignar al inmueble objeto del servicio la categoría de uso correspondiente y modificarla en los casos que corresponda.
24. Cobrar al suscriptor y/o usuario la contribución de solidaridad y otorgar los subsidios de acuerdo con la ley.
25. Realizar el mantenimiento y reparación de las redes a su cargo, acorde con sus planes de operación e inversiones.
26. Salvo en los casos de visitas para la lectura ordinaria del medidor para efectos de facturación, dejar copia del informe de visita al suscriptor y/o usuario con ocasión de cualquier verificación en terreno, así como en el caso de instalación, suspensión, corte, conexión, reinstalación y revisión del instrumento de medida.
27. Cuando adelante actividades de calibración de medidores, o que impliquen tal calibración, deberá hacerlo a través de laboratorios acreditados por la entidad nacional de acreditación competente.
28. Entregar al suscriptor y/o usuario informe de inspección física externa e interna expedido por un Organismo de Inspección acreditado por entidad nacional de acreditación en la cual se pruebe o se justifique la necesidad del cambio del medidor y su imposibilidad de reparación, cuando éste presente anomalías físicas en sus componentes internos o externos que pongan en riesgo su correcto funcionamiento.
29. Realizar las actividades de inspección física externa e interna de medidores cuando ello deba ejecutarse en las instalaciones de ACUACAR, a través de un Organismo de Inspección, acreditado por la entidad nacional de acreditación competente.
30. Remitir a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios los expedientes para resolver el recurso de apelación de las reclamaciones de los suscriptores y/o usuarios, dentro de los 3 días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el recurso de reposición.
31. Disponer de formatos y demás medios que faciliten a los suscriptores y/o usuarios presentar peticiones, quejas y recursos.
32. Constituir una oficina de peticiones, quejas y recursos. Cuando ACUACAR opere en varios municipios, deberá garantizar en cada uno de ellos, los medios necesarios para que el suscriptor y/o usuario pueda presentar personalmente o por cualquier otro medio electrónico o tecnológico las peticiones, quejas o recursos.
33. No exigir la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con esta. Sin embargo, para recurrir el suscriptor y/o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos, salvo que las sumas en discusión correspondan precisamente al promedio del consumo de los últimos cinco períodos.
34. No suspender, terminar o cortar el servicio, hasta tanto haya notificado al suscriptor y/o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna.
35. Adelantar las acciones contenidas en los planes de contingencia, necesarias para garantizar la continuidad, calidad y presión del servicio.
36. 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).
37. Aplicar al suscriptor y/o usuario los descuentos en el cargo fijo y en el cargo por consumo, originados por el incumplimiento de ACUACAR frente a las metas para alcanzar los estándares de calidad del servicio establecidos por ACUACAR, en el período que aplique el descuento según lo establecido en el régimen de calidad y descuentos de la Resolución CRA 688 de 2014 o la que la modifique, adicione o aclare.

38. Prestar el servicio público domiciliario conforme a los estándares de servicio y de eficiencia definidos en el contrato de servicios públicos.
39. Emitir la primera factura por concepto de prestación del servicio dentro de los noventa (90) días siguientes a la conexión acompañada de una copia física del contrato de servicios públicos y realizar el cobro conforme a lo previsto en el artículo 1.3.21.2 de la Resolución CRA 151 de 2001, o la norma que la modifique, adicione o aclare.
40. Mantener la reserva de los datos personales del suscriptor y/o usuario y garantizar su derecho al habeas data.
41. No reportar a las centrales de riesgo información del suscriptor y/o usuario sin el consentimiento expreso y escrito de los mismos.
42. Publicar para conocimiento de los suscriptores y/o usuarios, así como de los potenciales usuarios del servicio: (i) el contrato de servicios públicos; (ii) el mapa del Área de Prestación del Servicio –APS- dentro de la cual se compromete a cumplir los estándares de servicio; (iii) las metas anuales de los estándares de servicio y de eficiencia establecidas, así como el cumplimiento de las mismas; (iv) las tarifas vigentes y (v) el Plan de Obras e Inversiones Regulado –POIR-.

CLÁUSULA 10. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO

Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones del suscriptor y/o usuario que se entienden incorporadas en el contrato de servicios públicos, las siguientes:

1. Hacer buen uso del servicio, de modo que no genere riesgos excepcionales o se constituya en una carga injustificada para ACUACAR o los demás miembros de la comunidad.
2. Informar de inmediato a ACUACAR sobre cualquier cambio en las características, identificación o uso de los inmuebles reportados en el momento de la solicitud de instalación de los servicios o la variación del propietario, dirección u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicios públicos y/o en el sistema de información comercial.
3. Contratar con personal idóneo la ejecución de instalaciones internas, o la realización de labores relacionadas con modificaciones, ampliaciones y trabajos similares. Quedan bajo su exclusiva responsabilidad los riesgos que puedan presentarse por el incumplimiento de esta obligación.
4. Realizar el pago de los aportes de conexión, cuando a ello hubiere lugar, de conformidad con lo previsto en la sección 2.4.4. de la Resolución CRA 151 de 2001 o la norma que la modifique, adicione o aclare.
5. Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica.
6. Instalar el medidor atendiendo las condiciones técnicas establecidas por el prestador o permitir la instalación del mismo.
7. Verificar que la factura remitida corresponda al inmueble receptor del servicio. En caso de irregularidad, el suscriptor y/o usuario deberá informar de tal hecho a ACUACAR.
8. Pagar oportunamente las facturas; el no recibir la factura no lo exonera del pago, salvo que ACUACAR no haya efectuado la facturación en forma oportuna.
9. Permitir la suspensión y/o corte del servicio cuando a ello hubiere lugar.
10. Solicitar la factura a ACUACAR cuando aquella no haya llegado oportunamente, cuya copia será gratuita.

11. En el caso de suscriptores y/o usuarios no residenciales, garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo en los eventos que señale ACUACAR en las CLÁUSULAS adicionales, siempre y cuando los mismos guarden relación directa con la prestación del servicio.
12. Para el restablecimiento del servicio suspendido o que haya sido objeto de corte por causas imputables al suscriptor y/o usuario, este debe eliminar su causa, cancelar de manera previa todos los gastos de corte, suspensión, reconexión o reinstalación en los que incurra ACUACAR y satisfacer las demás medidas previstas en el contrato de servicios públicos-.
13. Permitir a las personas prestadoras el cambio de la acometida cuando no tenga el diámetro adecuado para la prestación del servicio o cuando la misma se encuentre deteriorada.
14. Permitir la revisión de las instalaciones domiciliarias y atender las exigencias respecto de adecuaciones y reparaciones que estime necesarias ACUACAR para la correcta utilización del servicio.
15. Abstenerse de conectar mecanismos de bombeo que succionen el agua directamente de las redes locales o de la acometida de acueducto, así como abstenerse de realizar cambios en la localización del medidor y la acometida, cambios en el diámetro de la acometida e independizaciones de la misma.
16. En el caso de multiusuarios sin posibilidad de medición individual y, a fin de que ACUACAR tome las medidas necesarias para expedir una única factura, presentar ante esta, las razones de tipo técnico por las cuales no existe medición individual y el número de unidades independientes residenciales, comerciales, industriales, oficiales o especiales que conforman la edificación.
17. Presentar a ACUACAR la caracterización de sus vertimientos cuando esté obligado a ello.
18. Vincularse a los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, siempre que haya servicios públicos disponibles, o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad, previa determinación de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en los términos del artículo 16 de la Ley 142 de 1994.
19. Abstenerse de realizar conexiones fraudulentas o sin autorización de ACUACAR
20. Abstenerse de descargar al sistema de alcantarillado, sustancias prohibidas o no permitidas por la normatividad vigente.
21. Tomar las acciones necesarias para reparar el medidor o reemplazarlo, a satisfacción de ACUACAR, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos.
22. Mantener la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos.
23. Abstenerse de cambiar la localización de las acometidas sin autorización de ACUACAR
24. Permitir las independizaciones cuando sea técnicamente posible la medición individual.
25. Para el caso de suscriptores y/o usuarios especiales de alcantarillado, es responsabilidad poner en un lugar público y de fácil acceso las cajas de aforo y/o puntos de muestreo para efectuar las caracterizaciones de vertimientos y de medición de los volúmenes de descarga.
26. Abstenerse de descargar al sistema de alcantarillado, sustancias restringidas de conformidad con lo dispuesto en el Anexo Técnico para Control de Vertimientos a la red de alcantarillado
27. No cambiar la destinación del inmueble receptor del servicio sin el lleno de los requisitos exigidos por las autoridades competentes.
28. Abstenerse de aumentar el diámetro de la acometida, la capacidad instalada y el número de derivaciones sin autorización de ACUACAR
29. Cancelar los costos derivados de los monitoreos para el control de vertimientos de los suscriptores o usuarios del servicio comercial, industrial, oficial y especial.

30. En el caso de suscriptores o usuarios del servicio comercial, industrial, oficial y especial, presentar la caracterización de sus vertimientos de conformidad con lo que sea requerido por ACUACAR para efectos de la verificación de los diversos vertidos a la red.
31. Los usuarios comerciales, industriales, oficiales y especiales deberán gestionar internamente la implementación de procedimientos e infraestructura de control contemplados dentro de los criterios de buenas prácticas de ingeniería, con el fin de prevenir, evitar, minimizar y/o controlar descargar al sistema de alcantarillado sustancias o elementos en cantidades y/o concentraciones perjudiciales o dañinas para la red de alcantarillado público y/o para los sistemas de tratamiento implementados por ACUACAR.
32. Suministrar información veraz respecto de los hechos que integran la denuncia del contrato de arriendo suscrito sobre el inmueble en que se presta el servicio.
33. El constructor o urbanizador deberá informar la terminación de la conexión temporal, para que se dé inicio a la facturación individual o de los inmuebles que se sometan al régimen de propiedad horizontal.

CLÁUSULA 11. DERECHOS DE ACUACAR.

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

1. Cobrar el valor de los servicios prestados aplicando la tarifa resultante de la normatividad vigente.
2. Suspender y/o cortar los servicios, de conformidad con la legislación y regulación vigente y respetando el debido proceso, el derecho de contradicción y defensa del suscriptor y/o usuario.
3. Solicitar a los suscriptores y/o usuarios no residenciales una garantía adicional de pago para el suministro del servicio.
4. Verificar el estado de los instrumentos de medición, incluyendo su retiro temporal para la verificación y/o la instalación de dispositivos de seguridad. En caso de retiro del medidor ACUACAR instalará un dispositivo de medición equivalente, con carácter provisional, mientras se efectúa la revisión o reparación. En caso de no instalarse un medidor provisional el consumo se determinará de acuerdo con los procedimientos previstos en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.
5. Imponer las medidas de suspensión y corte que provengan del incumplimiento del suscriptor y/o usuario
6. Incluir dentro de la facturación cualquier obligación a favor o en contra del suscriptor y/o usuario, derivada de la conexión o prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, conforme a la normatividad vigente.
7. Verificar que los suscriptores y/o usuarios del sistema de alcantarillado cumplan con la normatividad vigente en materia de vertimientos definidos por la autoridad competente.
8. Cobrar ejecutivamente el valor del servicio público prestado o ejercer el cobro coactivo si está facultado legalmente para ello.
9. Recuperar los consumos dejados de facturar por causas imputables al suscriptor y/o usuario, permitiendo en todo caso su derecho de defensa y contradicción, para lo cual deberá prever en el contrato de servicios públicos la forma de estimarlos conforme a la ley.
10. Denunciar el fraude a las acometidas y redes públicas.
11. Exigir la independización de las acometidas y la consecuente instalación de medidores individuales cuando sea técnicamente posible.

CLÁUSULA 12. DERECHOS DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.

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

1. A ser tratado dignamente por ACUACAR.
2. Al debido proceso, al derecho de defensa y contradicción.
3. A no ser discriminado por ACUACAR y a recibir trato igualitario.
4. A ser informado clara y oportunamente de sus obligaciones y de las consecuencias de incumplirlas.
5. A presentar reclamaciones contra la factura sin que sea obligado al pago de las sumas reclamadas.
6. A que no se le suspenda o corte el servicio, hasta tanto no esté en firme la decisión de la reclamación cuando haya sido presentada por el usuario.
7. A la libre elección de la persona prestadora del servicio.
8. A la medición de sus consumos reales. La medición de consumos se realizará de conformidad con lo establecido en la ley y la regulación vigente y en ningún caso, habrá lugar al cobro de más de un cargo fijo por cada equipo de micromedición por suscriptor y/o usuario.
9. A que se le apliquen los descuentos por el incumplimiento de ACUACAR para alcanzar las metas de los estándares de servicio a los que se ha obligado en los términos de la Resolución CRA 688 de 2014, o la que la modifique, adicione, aclare o sustituya.
10. A obtener información completa, precisa y oportuna sobre asuntos relacionados con la prestación del servicio.
11. A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a las peticiones, actuaciones, solicitudes o quejas que se propongan realizar, así como a llevarlas a cabo.
12. A conocer, en cualquier momento, el estado de los trámites adelantados ante ACUACAR en los que tengan la condición de interesados y a obtener copias a su costa.
13. A no presentar documentos que no sean exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.
14. A reclamar cuando ACUACAR aplique un estrato diferente al establecido por la respectiva entidad territorial competente para tales fines.
15. A reclamar en contra del uso asignado por ACUACAR al inmueble objeto del servicio.
16. A conocer las condiciones uniformes del contrato.
17. A ser protegido contra el abuso de posición dominante contractual de las personas prestadoras de servicios públicos, para lo cual se deben tener en cuenta las causales que presumen abuso de la posición dominante previstas en el artículo 133 de la Ley 142 de 1994. 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.
18. A obtener información clara, completa, precisa y oportuna del contenido de las facturas.
19. 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.
20. 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.
21. 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 el artículo 1.3.21.2. de la Resolución CRA 151 de 2001, o la norma que la modifique, adicione o aclare.

22. A que le sea devuelto el medidor cuando sea de su propiedad en los casos en los cuales es necesario su cambio.
23. A solicitar a ACUACAR, la revisión de las instalaciones internas con el fin de establecer si hay deterioro en ellas, y de ser el caso, que ésta efectúe las recomendaciones que considere oportunas para su reparación o adecuación, por parte de personal técnico.
24. En los casos de revisión por anomalías, retiro provisional del equipo de medida, cambio de este y visitas técnicas, a solicitar la asesoría y/o participación de un técnico particular o de cualquier persona para que verifique el proceso de revisión de los equipos de medida e instalaciones internas, de conformidad con las condiciones previstas en la regulación y en el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006 o la norma que la modifique, adicione o aclare.
25. A la participación en los comités de desarrollo y control social.
26. A recibir copia de la lectura efectuada para efectos de facturación, cuando lo solicite.
27. A que se le afore o se le mida el consumo cuando sea técnicamente posible.
28. A que no se le suspenda el servicio, ni se le cobre la reinstalación, cuando demuestre que se realizó el pago.
29. A que ACUACAR mantenga la reserva de sus datos personales y garantice su derecho al habeas data.
30. A que ACUACAR no reporte a las centrales de riesgo su información sobre el cumplimiento de las obligaciones pecuniarias sin su consentimiento expreso y escrito.
31. A conocer los siguientes documentos relacionados con la prestación del servicio: (i) el contrato de servicios públicos; (ii) el mapa del Área de Prestación del Servicio –APS- dentro de la cual ACUACAR se compromete a cumplir los estándares de servicio; (iii) las metas anuales de los estándares de servicio y de eficiencia, así como el avance en el cumplimiento de las mismas; (iv) las tarifas vigentes y (v) el Plan de Obras e Inversiones Regulado – POIR.-

CLÁUSULA 13. CONDICIONES TÉCNICAS ACUEDUCTO.

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

- a) Condiciones de acceso: Deben ser desarrolladas observando lo establecido en el artículo 2.3.1.3.2.2.6. del Decreto 1077 de 2015.
- b) 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.
- c) 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.
- d) Procedimientos para instalación del medidor por primera vez, calibración de medidores, verificación de la condición metrológica de los medidores y retiro del medidor, según lo establecido en la Resolución CRA 457 de 2008.

Los medidores tendrán las especificaciones técnicas determinadas en el Anexo Técnico del presente contrato.

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

CLÁUSULA 14. MEDICIÓN DE ALCANTARILLADO

Será el equivalente a la medición del servicio público domiciliario de acueducto. La unidad de medida deberá estar dada en metros cúbicos. ACUACAR podrá exigir la instalación de medidores o estructuras de aforo de aguas residuales, para quienes se abastecen de aguas provenientes de fuentes alternas o adicionales pero que utilizan el servicio público domiciliario de alcantarillado.

La medición se realizará mediante medidores o estructuras hidráulicas de medición, de conformidad con las siguientes tecnologías:

Tipo:	<ul style="list-style-type: none"> ● Electromagnético para aguas residuales ● Sistemas electrónicos en contacto con el agua residual de medida de altura de presión y velocidad ● Sistemas electrónicos sin contacto con el agua residual de medida de nivel y velocidad
Especificaciones adicionales del tipo de medidor:	<ul style="list-style-type: none"> ● Serán determinadas por ACUACAR en función de la tecnología utilizada.

CLÁUSULA 15. CONDICIONES DE CALIDAD

Para la prestación del servicio público de acueducto y alcantarillado, con las condiciones de calidad definidas en la regulación, las Partes del Contrato deberán cumplir con las siguientes condiciones:

- La calidad de agua potable debe cumplir con lo señalado por el Decreto 1575 de 2007 y la Resolución 2115 de 2007, o el que los modifique, adicione o aclare.
- La calidad de los vertimientos recibidos en las redes de alcantarillado debe cumplir con lo establecido en el Decreto 1076 de 2015 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
- La presión mínima se debe definir con base en el artículo 61 de la Resolución 330 de 2017 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio o el que lo modifique, adicione o aclare.

COBRO DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

CLÁUSULA 16. FACTURACIÓN

En las facturas en las que se cobren varios servicios, será obligatorio totalizar por separado cada servicio, cada uno de los cuales podrá ser pagado independientemente de los demás con excepción del servicio público domiciliario de aseo y demás servicios de saneamiento básico.

El servicio de alcantarillado se facturará con cualquiera de los servicios públicos a los que se refiere la Ley 142 de 1994, y no podrá pagarse este último con independencia del servicio público de alcantarillado, salvo en aquellos casos en que exista prueba de mediar petición, queja o recurso debidamente interpuesto ante ACUACAR.

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

1. El nombre de ACUACAR y su NIT.
2. El nombre del suscriptor y/o usuario, número de identificación del medidor al cual se presta el servicio y dirección del inmueble receptor del servicio.
3. La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro.
4. El estrato socioeconómico, cuando el inmueble es residencial y la clase de uso del servicio.
5. El período de facturación del servicio y fecha de expedición de la factura.
6. El cargo por consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente.
7. El valor de los descuentos a aplicar por ACUACAR cuando se produzca incumplimiento en las metas de los estándares de servicio, teniendo en cuenta las disposiciones del artículo 95 de la Resolución CRA 688 de 2014, o aquella que la modifique, adicione o aclare.
8. El valor de las devoluciones por cobros no autorizados o por errores en facturación o estratificación, así como de los intereses correspondientes.
9. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.
10. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar.
11. La lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, si existe. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos deberá indicarse la base promedio con la cual se liquida el consumo.
12. La comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos, con los que se cobraron los tres períodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral, y seis períodos, si la facturación es mensual.
13. El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad, según el caso, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994.
14. El valor y fechas de pago oportuno, así como la fecha de suspensión del servicio.
15. Los valores unitarios y totales cobrados al suscriptor y/o usuario por concepto de las tasas ambientales para acueducto y alcantarillado.

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

Las deudas derivadas del contrato podrán ser cobradas ejecutivamente ante los jueces competentes. La factura expedida por ACUACAR y firmada por el representante legal de la misma, prestará mérito ejecutivo.

Parágrafo 1. Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas ACUACAR no podrá cobrar bienes o servicios que no facturó por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor y/o usuario

Parágrafo 2. Las facturas se entregarán en la dirección del inmueble receptor del servicio, sin embargo, si el usuario expresamente lo autoriza, podrá optar por recibir las facturas en una dirección electrónica, siendo su deber correlativo respecto de dicha cuenta de correo electrónico, las medidas de seguridad idóneas, revisar y mantener el buzón con la capacidad suficiente para la recepción de información.

CLÁUSULA 17. DESCUENTOS ASOCIADOS A LA CALIDAD DEL SERVICIO.

De conformidad con lo establecido en los artículos 84 a 103 de la Resolución CRA 688 de 2014 o la que la modifique, adicione o aclare, las personas prestadoras deberán realizar los descuentos en el cargo fijo y en el cargo por consumo originados por el incumplimiento frente a las metas para alcanzar los estándares de calidad del servicio que aplican a los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado. ACUACAR cuenta con un plazo máximo de seis (6) meses para hacer efectivo el descuento total en la factura de los suscriptores y/o usuarios afectados, el cual empezará a contar una vez finalice el semestre objeto de evaluación.

ACUACAR deberá cumplir con los estándares de calidad técnica del servicio en su área de prestación del servicio desde la entrada en vigencia de la Resolución CRA 688 de 2014 o aquella que la modifique, adicione o aclare.

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

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

CLÁUSULA 18. SANCIONES NO PECUNIARIAS

ACUACAR 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, ACUACAR podrá aplicar intereses de mora sobre saldos insolutos.

Los suscriptores y/o usuarios residenciales que incurran en mora en el pago de las facturas se le podrá aplicar intereses de mora sobre saldos insolutos de conformidad con la tasa de interés moratorio aplicable en el Código Civil; con respecto a los suscriptores y/o usuarios no residenciales, la tasa de interés moratorio aplicable será la que se determine convencionalmente respetando los límites

establecidos en la ley o, supletivamente, la que corresponda al régimen comercial; ACUACAR 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.

Parágrafo 1: Garantía del Debido Proceso para la suspensión del servicio por falta de pago:

Cuando el incumplimiento del suscriptor y/o usuario se relaciona con la obligación de pagar las facturas, la suspensión del servicio es obligatoria conforme el artículo 130 de la Ley 142 de 1994. Para la garantía del debido proceso del usuario, la factura del servicio cumplirá con un aviso previo para notificar que habrá lugar a la suspensión por falta de pago e indicará los recursos ordinarios procedentes, el plazo y la autoridad ante la cual interponerlos.

Parágrafo 2. Sujetos de Especial Protección Constitucional: ACUACAR garantizará el consumo básico al predio que no gratuito, cuando (i) la falta de pago no obedece a la voluntad del usuario deudor o se da como consecuencia de una fuerza insuperable e irresistible, (ii) siempre que en el predio habiten sujetos de especial protección constitucional y (iii) el servicio resulte imprescindible para el goce de derechos como la vida en condiciones dignas, la salud o la igualdad.

Para este fin, el usuario deudor tiene el deber de comunicar a ACUACAR por escrito su situación precaria, y deberá acreditar los tres requisitos anotados, lo cual le permitirá acordar un plan de pagos congruente con su condición económica.

CLÁUSULA 19. SUSPENSIÓN Y CORTE:

De conformidad con el artículo 2.3.1.1.1. del Decreto 1077 de 2015, la suspensión del servicio obedece a *“la interrupción temporal del servicio por común acuerdo, por interés del servicio, o por incumplimiento o por otra de las causales previstas en la Ley 142 de 1994, en el presente decreto, en las condiciones uniformes del contrato de servicio público y en las demás normas concordantes”*. Entiéndase por corte del servicio de acueducto, como la *“Interrupción del servicio que implica la desconexión o taponamiento de la acometida”*.

ACUACAR podrá suspender los servicios prestados por las causas que establezca el régimen legal vigente. 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 ACUACAR reinstalar el servicio en un término no superior a veinticuatro (24) horas.

El corte del servicio es la interrupción definitiva del servicio, 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 ACUACAR reconectar el servicio en un término no superior a cinco (5) días hábiles.

ACUACAR suspenderá los servicios públicos a su cargo en los siguientes casos:

1. **SUSPENSIÓN DE COMÚN ACUERDO:** El servicio puede suspenderse cuando lo solicite el suscriptor y/o usuario, siempre y cuando convengan en ello ACUACAR y los terceros que puedan resultar afectados; o si lo solicita el prestador, y usuarios vinculados, y los terceros que puedan resultar afectados convienen en ello.

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

2. SUSPENSIÓN EN INTERÉS DEL SERVICIO: ACUACAR podrá suspender unilateralmente 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 dé aviso amplio y oportuno a los suscriptores y/o usuarios;
- b) Para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que se haya empleado toda la diligencia posible, dentro de las circunstancias, para que el suscriptor y/o usuario pueda hacer valer sus derechos;
- c) Cuando sea requerido para incorporar nueva infraestructura al sistema
- d) Por razones de emergencia, como medida impostergable cuando se presenten situaciones de riesgo que afecten la seguridad y bienes de los servicios a cargo de ACUACAR y la preservación del agua.
- e) Por orden de autoridad competente.

3. SUSPENSIÓN POR INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DEL USUARIO Y/O SUSCRIPTOR: Habrá lugar a la suspensión unilateral del servicio por parte ACUACAR, frente al incumplimiento de las obligaciones que corresponden al usuario y/o suscriptor, conforme la ley, la reglamentación vigente de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, el presente contrato y en los siguientes eventos:

- a) La falta de pago de un periodo de facturación, salvo que exista reclamación o recurso interpuesto. En todo caso, se procederá con la suspensión del servicio por cuenta de los valores o períodos que no sean objeto de reclamación o recursos. La reincidencia de esta conducta en un período de dos (2) años, dará lugar al corte del servicio.
- b) La alteración inconsulta y unilateral, por parte del usuario o suscriptor, de las condiciones contractuales de prestación de los servicios.
- c) Realizar conexiones fraudulentas o sin autorización de ACUACAR.
- d) Dar al servicio público domiciliario un uso distinto del declarado o convenido con ACUACAR.
- e) Proporcionar un servicio público domiciliario a otro inmueble o usuario distinto del beneficiario del servicio.
- f) Realizar modificaciones en las acometidas o conexiones, sin autorización previa ACUACAR
- g) Aumentar, sin autorización de ACUACAR, los diámetros de las acometidas, la capacidad instalada y el número de derivaciones.
- h) Adulterar las conexiones y/o aparatos de medición o de control, o alterar su normal funcionamiento.
- i) Dañar o retirar el aparato de medida; trasladar o desinstalar sin autorización de ACUACAR el aparato de medida; retirar, romper o adulterar cualquiera de los sellos instalados en los equipos de medida, dispositivos de seguridad, protección, control o gabinete, o cuando se verifique que los existentes no correspondan a los reglamentados por ACUACAR.
- j) Efectuar, sin autorización, una reconexión cuando el servicio ha sido suspendido.

- k) Cancelar 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.
- l) Interferir en la utilización, operación o mantenimiento de las redes y demás equipos necesarios para suministrar el servicio público domiciliario, sean de propiedad de ACUACAR o de los suscriptores.
- m) Impedir a los funcionarios, autorizados por ACUACAR y debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas, equipos de medida o de lectura de los medidores.
- n) No permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o cambio justificado del mismo, cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición.
- o) 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 del servicio.
- p) Conectar equipos a las acometidas y redes sin la autorización de ACUACAR.
- q) Efectuar sin autorización de ACUACAR una reconexión cuando el servicio se encuentre suspendido.
- r) Cuando el constructor o urbanizador destine un inmueble a un fin distinto del previsto en la respectiva licencia de construcción y/o urbanización, o cuando se construya un inmueble careciendo de ésta, estando los usuarios o suscriptores obligados a obtener la respectiva licencia.
- s) Interconectar las tuberías de acueducto atendidas por ACUACAR con cualquier otra fuente de agua.
- t) Alterar o manipular directamente o por medio de terceros el medidor o la construcción de la estructura de aforo instalada para efectos de la medición del vertimiento
- u) Cualquier incumplimiento de las obligaciones establecidas en la ley, la regulación o el presente contrato y sus anexos

Parágrafo 1. El servicio a las pilas públicas, fuentes públicas ornamentales y parques públicos se suspenderá cuando se realicen derivaciones para otros fines.

Parágrafo 2. La factura del servicio informará la fecha límite para su pago, así como la fecha de suspensión para cada zona como aviso previo, cuando acaecido el vencimiento del plazo, el usuario y/o suscriptor sin justificación alguna no cumpliera con el pago debido.

CLÁUSULA 20. FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

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

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES Y RECURSOS

CLÁUSULA 21. PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS

Los suscriptores y/o usuarios tienen derecho a presentar ante ACUACAR peticiones, quejas, reclamaciones y recursos por cualquiera de los siguientes medios: físico en los puntos de atención, líneas telefónicas, fax, correo electrónico, correo certificado. El término máximo que tiene ACUACAR 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, reclamaciones y recursos serán tramitados de conformidad con el Título VIII Capítulo VII de la Ley 142 de 1994, en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en la Ley 1755 de 2015 o aquella que la modifique, adicione o aclare.

Contra los actos de suspensión, terminación, corte y facturación que realice ACUACAR, proceden el recurso de reposición y subsidiariamente el de apelación, los cuales se interpondrán de manera simultánea ante ACUACAR.

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 ACUACAR 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 ACUACAR 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, pero el poder deberá ser escrito.

LUGAR DE PRESENTACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS

El suscriptor y/o usuario podrá presentar peticiones, quejas, reclamaciones y recursos en las Oficinas de Atención al Usuario de ACUACAR y a través de los medios dispuestos para este propósito:

- Presencial:

Dirección: Centro Comercial La Plazuela Piso 1 Local 1-24. Barrio: Santa Mónica

- Telefónico:

Call Center: 116 (desde fijo) Teléfono: 605 6943337 (desde celular)

- Escrito:

CRC PRADO: Dirección: Transversal 33 # 24A – 32. Barrio: El Prado

- Página web:

www.acuacar.com

- App Móvil:

ACUACAR

Funcionario encargado de resolver: Coordinador de PQR's e Intervención

Mediante el ejercicio del derecho de petición no se podrán obtener datos privados, informaciones y documentos que hagan parte del ámbito de la gestión privada de ACUACAR. El acceso a información privada y reservada de la Empresa, sus colaboradores y accionistas será excepcional y requiere de

orden judicial en los casos y según las formalidades que establezca la Ley, en virtud de la protección aludida en el artículo 15 de la Constitución Política.

CLÁUSULA 22. CESIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS

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

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

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

CLÁUSULA 23. CORTE Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS.

ACUACAR puede terminar el contrato de servicios públicos domiciliarios y proceder al corte del servicio, por mutuo acuerdo o por incumplimiento del contrato de servicios públicos domiciliarios, en los casos dispuestos en el régimen legal vigente y en el presente contrato.

CLÁUSULA 24. CLÁUSULAS ADICIONALES:

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

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

CLÁUSULA 25. ESTÁNDARES DE SERVICIO.

ACUACAR se compromete a prestar los servicios de acueducto y alcantarillado con los estándares de servicio descritos en la Tabla No 1, del presente contrato en el cual se detallan las metas anuales para reducir la diferencia entre el valor del año base y el estándar de servicio, con la gradualidad exigida en el artículo 9 de la Resolución CRA 688 de 2014.

CLÁUSULA 26. ESTÁNDARES DE EFICIENCIA.

ACUACAR se compromete a prestar los servicios de acueducto y alcantarillado con los estándares de servicio descritos en la Tabla No 2, del presente contrato en el cual se detallan las metas anuales para reducir la diferencia entre el valor del año base y el estándar de eficiencia, con la gradualidad exigida en el artículo 9 de la Resolución CRA 688 de 2014

CLÁUSULAS ADICIONALES GENERALES

CLÁUSULA 27. SOLICITUD DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Todo solicitante del servicio deberá suministrar de manera general, en su solicitud, la siguiente información: a) Nombre del solicitante y documento que lo identifique. b) Dirección del inmueble. c) Documento que acredite la calidad con que actúa (certificado de libertad y tradición, escritura de registro de posesión o copia del contrato de arrendamiento) y adicionarle la licencia correspondiente expedida por la autoridad competente (municipio o curaduría) cuando se trata de edificaciones por construir ó la cédula catastral del predio ya construido y el registro de estratificación. d) El suscriptor potencial que tenga la calidad de arrendatario deberá obtener la autorización previa y expresa del arrendador, la cual acreditará ante la Empresa al solicitar los servicios.

Parágrafo 1. ACUACAR 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 Contrato de Prestación de Servicios, 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. 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.

Parágrafo 2. ACUACAR 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.

CLÁUSULA 28. DETERMINACIÓN DEL CONSUMO

Para medir los consumos todos los predios deberán contar con un medidor de acueducto, por tanto, corresponderá al usuario adquirir, instalar, mantener y reparar, si fuere el caso, los medidores requeridos por ACUACAR conforme las especificaciones técnicas definidas por la Empresa. Siempre que el medidor esté funcionando correctamente, los consumos reales a facturar serán determinados mediante diferencia de lecturas.

Cuando el consumo no puede ser medido razonablemente mediante instrumento, ACUACAR procederá según el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 a establecer el valor de los consumos, según la metodología dispuesta en el presente contrato, con base en consumos promedios de otros períodos

del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

Parágrafo: ACUACAR podrá instalar un equipo de medida simultáneamente con el del SUSCRIPTOR y/o USUARIO o en las redes que abastecen al predio del usuario, con el objeto de corroborar el funcionamiento de los equipos de medida y/o el correcto uso del servicio. Estos equipos de medidas deberán cumplir las especificaciones técnicas determinadas por la Empresa en el presente contrato, de lo cual se dejará constancia al usuario, advirtiéndole que de encontrarse una diferencia en los consumos se facturará con fundamento en el registro del medidor testigo. Este equipo de medida no debe ser intervenido por el usuario y/o suscriptor.

CLÁUSULA 29. LIBERACIÓN TEMPORAL DE OBLIGACIONES CONTRACTUALES POR ASUNTOS RELACIONADOS CON LA TENENCIA, POSESIÓN O PROPIEDAD DEL INMUEBLE

El suscriptor no será parte del contrato a partir del momento en que se acredite ante la EMPRESA que entre el suscriptor y quienes efectivamente consumen el servicio, existe actuación de policía o proceso judicial relacionado con la tenencia, la posesión material o la propiedad del inmueble, de conformidad con lo dispuesto en la Resolución CRA 478 de 2009.

Para este propósito, el SUSCRIPTOR deberá presentar petición a ACUACAR anexando como prueba, copia del auto admisorio de la demanda, copia de la medida cautelar o constancia de radicación de la querrela de policía, según fuere el caso, e informará el dato de la póliza y la dirección del predio receptor del servicio del cual pretender la liberación y el nombre e identificación del consumidor.

La liberación de las obligaciones del suscriptor no implica extinción de la solidaridad respecto de las obligaciones propias del contrato ocurridas antes a tal situación.

En este caso, la EMPRESA facilitará la celebración del contrato con los consumidores.

CLÁUSULA 30. VISITAS TÉCNICAS DE REVISIÓN

ACUACAR podrá en cualquier tiempo realizar visitas técnicas para realizar pruebas rutinarias al medidor, inspección de las acometidas con el objeto de verificar su estado, su funcionamiento, constatar las condiciones técnicas del servicio en el predio, y en general, el debido cumplimiento de las obligaciones a cargo del usuario para la correcta prestación del servicio, siendo deber correlativo de los usuarios permitir la ejecución de estas actividades.

ACUACAR adoptará las medidas necesarias a fin de precaver cualquier hecho que propicie o facilite el uso indebido del servicio y/o las pérdidas de agua, para ello podrá revisar las instalaciones internas y exigirá las adecuaciones y reparaciones que estime necesarias en interés de la prestación del servicio, así mismo podrá exigir la independización de las acometidas cuando fuere técnicamente viable.

Se realizarán visitas técnicas en desarrollo de los planes de mantenimiento, de micromedición, de ahorro y uso eficiente del agua y en general programados por la Empresa, para garantizar el derecho al debido proceso y a la defensa del usuario, ACUACAR siempre informará por escrito previamente al usuario la fecha y jornada de la visita, o acordará la fecha y jornada para la realización efectiva de esta

labor. Cuando la visita técnica no fuere posible llevarla a cabo por razones ajenas a ACUACAR, se podrá reprogramar la visita técnica en interés del servicio por una segunda vez.

Si la revisión se hace por petición del usuario y habiéndose comunicado la visita técnica u acordado la fecha para su realización, se llegare al sitio para la práctica de esta, y se encontrare el predio cerrado o no hubiere presente una persona capaz de atenderla, se entenderá que existe falta de interés o desistimiento de la diligencia por parte del usuario y se dejará constancia de ello en el Acta. ACUACAR procederá a constatar el estado de la conexión y el medidor del predio, si tuviere acceso al mismo, podrá tomar un registro fotográfico, y posteriormente, decidir con base en la información histórica e incidencias de la póliza.

Parágrafo 1. Reglas de actuación para visitas técnicas: Cuando la Empresa adelante una visita técnica al predio, se deberá diligenciar el Acta respectiva, y luego de ubicar el predio correspondiente a la póliza, se procederá a informarle al suscriptor o usuario presente en el predio, lo siguiente:

- a) Presentación del jefe de cuadrilla o funcionario responsable de la actividad de revisión, quien se identificará con su cédula de ciudadanía y carnet respectivo, con indicación del número de teléfono del prestador para que el suscriptor o usuario pueda verificar la información.
- b) El objeto de la revisión, la cual deberá soportarse con la respectiva orden.
- c) Informar el derecho de estar asistido durante la visita por parte de un técnico particular o de cualquier persona para que verifique el proceso de revisión de los equipos de medida e instalaciones internas, con el tiempo con el que cuenta para tal efecto.
- d) La posibilidad que tiene el usuario de hacerse a cualquier medio probatorio señalado en el artículo 175 del Código General del Proceso.
- e) Firma y entrega de copia del Acta de Visita al usuario que atiende la diligencia.

Parágrafo 2: Contenido del Acta de Visita Técnica: En el Acta de Visita Técnica, deberá constar por lo menos la siguiente información:

- a) Fecha de la visita, hora de inicio y finalización de la revisión;
- b) Características generales de conexión y de los equipos de medida
- c) Cantidad y serie de los sellos de seguridad instalados
- d) Diámetro de la acometida para la conexión de acuerdo al uso del inmueble
- e) Lectura inicial del registrador del medidor. Cuando la diligencia implique el retiro del medidor o su reinstalación, se debe señalar cual es la lectura al momento del retiro o de la reinstalación respectivamente
- f) Nomenclatura del inmueble
- g) Tipo de usuario
- h) Nombre del suscriptor
- i) Nombre y cédula de quien realiza la visita y del usuario presente en el predio que la atiende
- j) Datos y observaciones de la visita técnica.

En cumplimiento a la Resolución CRA 457 de 2008, el Acta deberá ser firmada por los funcionarios de la Empresa que practicaron la revisión, y la persona que atiende la visita, todos mayores de edad. Si quien atiende la visita entorpece la ejecución de la diligencia o se niega a firmar el Acta, el funcionario dejará constancia de tal circunstancia y de los motivos por los cuales no la firma, y la hará firmar de dos testigos diferentes al personal de la empresa.

Cuando fuere difícil conseguir los dos testigos requeridos, para suplir la falta de la firma o de la presencia del usuario, se podrá solicitar el concurso de las autoridades de policía u otro tipo de funcionario para la diligencia. Una vez firmada el Acta de Revisión, se dejará copia de la misma al usuario.

Parágrafo 3. Asesoría técnica particular a costas del usuario y/o suscriptor: Conforme a lo dispuesto en el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006, los suscriptores o usuarios tendrán derecho a solicitar la asesoría o participación de un técnico particular o de cualquier persona para que verifique el proceso de revisión. Para esta finalidad, ACUACAR dará aviso de la visita correspondiente con antelación mínima de tres (3) días hábiles, indicando la fecha y la jornada (mañana o tarde) durante la cual se realizará la visita. Si la visita es parte de una estrategia de detección de anomalías el aviso se reducirá a una antelación de una (1) hora.

Cuando sea necesario proceder al retiro del medidor para verificar su estado, con arreglo al artículo 145 de la Ley 142 de 1994, se comunicará al suscriptor o usuario, con una antelación no inferior a dos (2) días hábiles a la fecha de la operación, conforme los de términos de la Resolución CRA No. 457 de 2008.

CLÁUSULA 31. DETECCIÓN DE IRREGULARIDADES E INVESTIGACIÓN POR PARTE DE LA EMPRESA:

Se deberá registrar en el Acta de Visita Técnica respectiva, si durante la visita técnica se advirtiera la existencia de irregularidad y/o anomalías correspondientes a situaciones que pongan de presente la manipulación de la conexión del servicio o del aparato de medida o sus dispositivos de seguridad y/o lectura, o inconsistencias entre el consumo facturado y el uso dado al predio, así como cualquier evento constitutivo de incumplimiento del contrato de servicios públicos que permitan la suspensión, conforme la normativa y regulación vigente. El usuario presente en el sitio será enterado de esta situación, para que oponga las observaciones que considere y si a bien tiene, aporte o solicite las pruebas que pretenda hacer valer a su favor sobre estos hechos.

A manera enunciativa y sin limitarse a ello, los siguientes hechos determinan la existencia de irregularidades y/o anomalías en el medidor o el abastecimiento de agua en el predio:

- a) Talco perforado
- b) Imán instalado – visible
- c) Turbina con aspas recortadas
- d) Alteraciones en el sistema de transmisión (piñonería)
- e) Cuchilla u otro elemento incrustado en el enlace magnético entre la unidad de medida en el cuerpo del medidor y la esfera en el registrador.
- f) Piñones del registrador o del tambor numerado con dientes eliminados.
- g) Alambre o cualquier otro objeto incrustado hacía el interior de la turbina.
- h) Agujas o diales desprendidos.
- i) Medidor instalado al revés.
- j) Deformaciones o alteraciones en el cuerpo, abrazaderas de fijación, tapas, carcasas o cualquier otra parte del medidor no imputables a desgaste normal por uso o condiciones ambientales.

- k) Todo daño, retiro, ruptura, adulteración o cambio del medidor o sus dispositivos de seguridad, o cuando el que se encontró en el predio no corresponde al instalado o autorizado por ACUACAR.
- l) Impedir o entorpecer el acceso para la lectura del medidor
- m) Cuando el medidor no registra lecturas consecutivas
- n) Retirar sin autorización de ACUACAR el medidor o su dispositivo de seguridad
- o) Reemplazar el medidor sin autorización de ACUACAR de forma tal que no coincide con el identificado para la póliza del predio
- p) Cualquier otra adulteración que perturbe, afecte, o imposibilite el normal funcionamiento del equipo de medida e incida en la medición del consumo en el predio donde se encuentra instalado el medidor.
- q) Toda intervención o derivación no autorizadas a las redes operadas por ACUACAR, así como la instalación de equipos o elementos no autorizados para obtener agua potable o impedir el registro de los metros cúbicos realmente consumidos en el predio.
- r) Conexión, instalación, modificación de las acometidas de los servicios, su diámetro o localización, sin autorización de ACUACAR o con incumplimiento de las condiciones técnicas determinadas por la Empresa.
- s) Abstenerse de ejecutar las adecuaciones, reparaciones técnicas necesarias o la independización del servicio determinadas por ACUACAR.
- t) Conexión en la acometida antes del medidor.
- u) Derivación antes del medidor, que se empalma después del medidor, a la red interior del predio.
- v) Conexión no autorizada desde la red de distribución de acueducto hacia el predio servido, paralela a la acometida domiciliaria existente y objeto de medición por ACUACAR.
- w) Interconexión con predios vecinos para abastecer de agua o facilitar el vertimiento de inmuebles que no son objeto del contrato de servicios públicos que figura en la Empresa.
- x) Reconexión sin autorización de la Empresa, cuando hubiere sido suspendido el servicio
- y) Cualquier otra irregularidad que permita el consumo, impida el registro parcial o total de los metros cúbicos realmente consumidos o vertidos.
- z) Abstenerse de informar u ocultar el cambio de uso del inmueble para evitar la facturación de la tarifa correspondiente al verdadero uso dado al predio

Igualmente se podrán adoptar o tener en cuenta las definiciones y conceptos emitidos en guías técnicas, normas u otros documentos de referencia que permitan tipificar y brindar soporte a las irregularidades que se identifiquen en el aparato de medición.

De manera complementaria al Acta de Visita, la identificación de irregularidades y los conceptos de conformidad de los medidores con relación a las irregularidades evidenciadas, podrán ser emitidos a través de Informes de Inspección del Organismo de Inspección y/o Certificados de Calibración expedidos por el Laboratorio de Medidores, ambos de Aguas de Cartagena debidamente acreditados por la ONAC, u otros documentos expedidos por Organismos de Inspección, laboratorios de ensayo u Organismos Autorizados de Verificación Metrológica. ACUACAR y el usuario podrán servirse de todos los medios probatorios señalados en el artículo 175 del Código General del Proceso.

Siempre que se constate ausencia de sellos, ruptura o indicio de alteración en el medidor, en uno o más de los dispositivos de seguridad instalados en los equipos de medición, de protección, o no correspondieren a los instalados previamente por la empresa, se procederá con el retiro del medidor para su revisión.

Luego de retirado, se introducirá inmediatamente el aparato de medición en el elemento de protección del cual disponga la Empresa para así asegurar las condiciones de identidad, integridad, preservación y seguridad de este. Para normalizar el servicio se instalará un medidor provisional y se diligenciarán en el acta las características de éste.

ACUACAR informará al usuario la fecha en que se adelantará la verificación del estado metrológico del medidor retirado en sede de Empresa, con el objeto de garantizar su presencia, la de cualquier habitante del inmueble o la de un representante autorizado a esta diligencia. Se le hará saber al usuario que se llevará a cabo sin excepción, en la hora indicada. Si nadie compareciere se entenderá que existe omisión de parte del usuario y dará derecho a la Empresa para adelantar la revisión sin su presencia, caso en el cual el acta podrá ser firmada por un testigo capaz, el cual deberá identificarse con nombre y cédula. En el evento en que se detecte una irregularidad, se dejará copia de esta acta y se enviará copia por correo al usuario.

Una vez detectada la anomalía o la irregularidad en el predio, ACUACAR procederá con cargo a la póliza, a eliminar la causa o los elementos constitutivos de la irregularidad. Asimismo, si fuere el caso, informará de inmediato al usuario presente en el sitio, las adecuaciones que se requieren para normalizar el servicio en el predio y el término para su cumplimiento.

En todo caso de negativa del suscriptor, usuario, y/o propietario del inmueble, a permitir la revisión de la acometida, medidor e instalaciones internas del inmueble, o la ejecución de las actividades para eliminar las irregularidades detectadas y normalizar el servicio, se dejará constancia en el Acta de la Visita Técnica respectiva, todo lo cual servirá de prueba para proceder a ordenar la suspensión del servicio y/o la terminación del contrato, y si fuere el caso, se acudirá al apoyo policivo para el ejercicio de los derechos de ACUACAR y la aplicación de las medidas sancionatorias por las autoridades competentes, si a ello hubiere lugar.

En sede de Empresa, se acopiará el material probatorio y su valoración, para decidir la expedición de un acto empresarial para ordenar la suspensión del servicio, la terminación del contrato, y/o el acto de facturación para la recuperación de consumos dejados de facturar y demás conceptos derivados del incumplimiento del contrato. Para la garantía de los derechos de defensa y al debido proceso del usuario, contra los actos en mención, le asiste derecho al usuario a reclamación conforme el artículo 154 de la Ley 142 de 1994 y posteriormente, la interposición de los recursos ordinarios de reposición, subsidiariamente el de apelación.

Parágrafo: Fraude por personas no vinculadas mediante contrato: Cuando se tratare de irregularidades ejecutadas por personas no vinculadas mediante contrato de servicios públicos, esto es, personas que, sin contar con una póliza que los identifique como usuarios de ACUACAR, se han beneficiado y efectuado de manera irregular consumos acueducto o vertidos al alcantarillado, se le informará que es posible emitir factura para el cobro de los servicios consumidos en condición irregular o fraudulenta. ACUACAR en estos casos, determinará (i) si acude ante la autoridad competente con la denuncia penal por los presuntos ilícitos cometidos (ii) adelantará las acciones que según las normas civiles son viables para obtener el pago del servicio obtenido de manera irregular, y (iii) normalizará el servicio si fuere técnicamente viable la conexión del servicio y la futura prestación del servicio de manera sostenible.

CLÁUSULA 32. INVESTIGACIÓN DE LAS DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS

De conformidad con la Resolución CRA 151 de 2001, 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 (3) períodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis (6) períodos, si la facturación es mensual, sean mayores a los porcentajes que se señalan a continuación:

- a) Treinta y cinco por ciento (35%) para suscriptores y/o usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a cuarenta metros cúbicos (40m³);
- b) Sesenta y cinco por ciento (65%) para suscriptores y/o usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40m³);
- 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.

Los predios que se reporten como desocupados y que presenten cambios de uso serán considerados sin históricos de consumo válidos.

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.

Al preparar las facturas, la ocurrencia de una desviación significativa implica a ACUACAR ejecutar las actuaciones pertinentes para realizar una investigación a fin de establecer las causas materiales de dicha desviación frente a los consumos reales del predio; de esta investigación podrá desprenderse o no, la identificación de consumos que no fueron objeto de facturación. Al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso.

En cumplimiento del deber de investigar las desviaciones significativas ACUACAR observando el derecho al debido proceso y a la defensa, informará al usuario de la existencia de la desviación significativa y de la obligatoriedad de su investigación para determinar su causa; enterado el usuario presente en el predio, se aplicarán las siguientes reglas de actuación:

1. Cuando se realice la lectura del medidor: Se indagará con el usuario sobre eventos o situaciones, que permitan establecer la modificación de la demanda de consumo del predio, tales como: fugas perceptibles, reparaciones, cambios de hábitos o de uso en el predio, aumento o disminución de residentes, ausencia prolongada etc. Se dejará constancia de la declaración del usuario sobre tales circunstancias, la cual constituirá prueba testimonial de que los consumos investigados se deben a causa imputable al usuario.
2. Verificación de datos y actuaciones del sistema de información comercial: Se revisarán las bases de datos de ACUACAR a fin de corroborar la información histórica de la póliza sobre reportes de incidencias en el predio, observaciones de lectura, intervenciones o actuaciones en el predio tales como, inspecciones o visitas técnicas, normalizaciones, reemplazo de medidores, cambios de uso etc. Asimismo, se analizarán los patrones de consumo por estacionalidad o por las temporadas de la ciudad.

3. Para la práctica de la inspección al predio, ACUACAR tendrá en consideración las zonas de lectura y priorizará comunicar el aviso de dicha visita técnica. La debida comunicación de la visita técnica se entenderá cumplida con la entrega del aviso.
 - a. Cuando la visita técnica contare con aviso previo, pero no se llevare a cabo la inspección al inmueble por causa imputable al usuario; se dejará constancia de ello en el Acta de Visita Técnica y para facturar los consumos investigados, se decidirá con base en la verificación de datos y actuaciones del sistema de información comercial.
 - b. Si que la visita técnica fuere realizada con la anuencia del suscriptor o usuario en el predio, pero no contare con aviso previo, o se llevare a cabo en una fecha o jornada distinta a la programada, para que pueda ser tenida como prueba de la investigación y sus resultados, se deberá dejar constancia de que el usuario plenamente informado de sus derechos dio consentimiento para su realización.
 - c. En caso de encontrarse alguna evidencia de fuga perceptible o caudal de fuga perceptible, se informará de ello en la fecha de revisión y se le advertirá que dicho consumo será facturado. La circunstancia de la fuga perceptible y la constancia de la información brindada al suscriptor y/o usuario serán asentadas en el Acta de visita.
 - d. Se realizará prueba de geófono de las redes internas y de acuerdo con la ubicación indicada por el suscriptor y/o usuario en el predio, únicamente cuando cerrados los puntos hidráulicos, el medidor registre consumo. En caso de encontrarse fuga interna se verificará si la misma es suficiente para explicar la desviación significativa.
 - e. Habrá lugar a disponer el retiro del medidor para su revisión en el Laboratorio de Medidores o en el Organismo de Inspección de la Empresa, ambos debidamente acreditados por la entidad nacional de acreditación competente, en los siguientes eventos, según fuere el caso: (i) cuando en la revisión interna del predio habiéndose practicado la verificación de apertura de puntos hidráulicos no se registre consumo en el medidor; (ii) cuando agotado el trámite aquí descrito, no se pueda determinar la causa de la desviación significativa o cuando la fuga no sea suficiente para explicarla; (iii) cuando se evidencie un deterioro físico o una incidencia en el medidor y (iv) por solicitud expresa del suscriptor y/o usuario.
4. Cuando se fuere a practicar la visita técnica al predio y el SUSCRIPTOR O USUARIO en el inmueble no permite el ingreso del personal autorizado por ACUACAR, obstaculiza o se opone al retiro del medidor imposibilitando o limitando injustificadamente la investigación de la desviación significativa, ello constituye un incumplimiento a las obligaciones del contrato y, por tanto, la lectura que arroje el medidor podrá tenerse como cierta, toda vez que por la negligencia del usuario no es posible determinar la causa de la desviación. De todo lo anterior, se dejará constancia en el Acta respectiva, para proceder a facturar por diferencia de lecturas.
5. En caso de que no fuere posible efectuar la entrega del aviso de visita técnica, por ausencia del suscriptor y/o usuario o de una persona mayor de edad que atienda la diligencia en el inmueble la empresa conservará la prueba de ello, y para facturar los consumos investigados, se decidirá con base en la verificación de datos y actuaciones del sistema de información comercial.
6. Si ACUACAR hubiere determinado que la causa de la desviación de consumos obedece a la demanda real del servicio en el predio, se procederá a facturar el consumo investigado. En todo caso, el usuario podrá además de la investigación realizada por ACUACAR, aportar o solicitar

pruebas adicionales a su cargo, y si lo considera, puede acudir a formular reclamación contra la factura del servicio correspondiente.

7. El consumo en investigación no será cobrado si se comprueba por parte de ACUACAR la existencia de una fuga imperceptible o si ésta fue detectada por un tercero idóneo en la materia. A partir de su detección, el usuario dispone de hasta dos (2) meses para repararla, y durante este tiempo, ACUACAR cobrará el consumo promedio de los últimos seis (6) meses, transcurrido este periodo, si el usuario no remedió la fuga, ACUACAR cobrará el consumo medido y no soportará la negligencia del usuario.
8. Cuando habiéndose detectado la existencia de una fuga imperceptible, pero su ubicación exacta no fuere posible por razones ajenas a ACUACAR, ACUACAR prestará la ayuda haciendo las recomendaciones técnicas pertinentes, y el SUScriptor Y/O USUARIO deberá remediar la fuga en el plazo de dos (2) meses conforme el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.
9. Cuando de la investigación ACUACAR no detecte que existe fuga perceptible o imperceptible y salvo que el SUScriptor Y/O USUARIO en el predio demuestre lo contrario, se entenderá que el consumo medido es el real toda vez que no hay una prueba que demuestre lo contrario.

CLÁUSULA 33: PROCEDIMIENTO PARA EL COBRO DE CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR

ACUACAR recuperará el costo del servicio efectivamente consumido y del cual no ha recibido el pago en aplicación de lo señalado en los artículos 146, 149 y 150 de la Ley 142 de 1994. El valor de los consumos dejados de facturar por mes se determinará según lo dispuesto en el presente contrato en desarrollo de las reglas de que trata el inciso 2º del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 y conforme el procedimiento aquí descrito.

Siempre que se detecten irregularidades en las conexiones y/o medidores que incidan en el registro total de los metros cúbicos, así como anomalías en las condiciones de prestación del servicio contratado con ACUACAR que afecten la correcta facturación de los consumos reales del predio, habrá lugar a que ACUACAR realice las actuaciones para la recuperación de los consumos, su cobro y la normalización del servicio si a ello hubiere lugar, sin perjuicio de la aplicación de la sanción de suspensión por el incumplimiento del presente contrato:

Para la recuperación de consumos ACUACAR observará el siguiente procedimiento:

1. Determinación del Cobro: Para determinar el cobro de consumos dejados de facturar a una póliza, debido a causas atribuibles al usuario, se verificará la información histórica contenida en el Sistema de Información Comercial de la Empresa de la respectiva póliza, en particular, detalle del suministro al predio e históricos de consumo, uso o actividad determinante de la tarifa aplicada, hábitos de consumo y/o de reclamación y demás elementos de conocimiento y evidencia, por los cuales fuere concluyente para ACUACAR la existencia de consumos dejados de facturar y los periodos afectados.
2. Valoración probatoria: La carga probatoria para la recuperación de consumos reposa en ACUACAR en orden a demostrar la irregularidad cometida y/o anomalía en el servicio y los periodos de

facturación comprometidos o afectados, como presupuesto para que pueda cobrar los consumos no facturados en dichos periodos. Con el análisis de los actos de facturación emitidos, se procederá con la valoración del material probatorio debidamente recaudado por la Empresa y el aportado por el usuario, tales como actas de visita técnica, fotografías, videos, resultados de la calibración y/o informes de inspección física interna y externa del aparato de medida, material de seguimientos de lecturas, inspecciones de las conexiones e instalaciones del predio, conceptos técnicos, y demás medios probatorios conforme el Código General del Proceso. Todo este material probatorio será recaudado observando el debido proceso y la garantía de defensa del usuario y/o suscriptor, para lo cual ACUACAR siempre comunicará de manera previa y con la antelación debida todas las visitas técnicas al predio a fin de que el suscriptor puede ejercer su derecho de contradicción y asesoría técnica. El usuario y/o suscriptor podrá solicitar y aportar todas las pruebas que considere pertinentes y útiles para la defensa de sus intereses.

3. Término para la actuación de recuperación de consumos: De acuerdo con lo establecido en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994, ACUACAR liquidará los consumos dejados de facturar hasta por cinco (5) meses, y para cada uno de los periodos durante los cuales esté probada la ocurrencia de la anomalía o irregularidad. Cuando se compruebe el dolo del USUARIO Y/O SUSCRIPTOR del predio, se tomará el tiempo total que éstas hubieren quedado evidenciadas. En todo caso, para obtener una reliquidación de los consumos recuperados el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO deberá probar el tiempo real de la anomalía.
4. Comunicación al usuario para la recuperación de consumos: Determinada la existencia y la liquidación de los consumos a recuperar, de forma previa a emitir la facturación del cobro de los consumos dejados de facturar que hubieren sido determinados como consumidos y no pagados a la respectiva póliza, ACUACAR remitirá por correo al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO de la póliza, comunicación informando que la recuperación de consumos no es una sanción, sino una prerrogativa del contrato de servicios públicos que se origina en su naturaleza onerosa, esta comunicación deberá estar debidamente motivada y explicará cómo se determinó el consumo efectuado y no facturado, para lo cual cumplirá los siguientes elementos:
 - a) Fundamento fáctico, técnico y jurídico de la recuperación de consumos,
 - b) Detalle completo del cálculo y la liquidación de los metros cúbicos dejados de facturar
 - c) Periodos de facturación afectados
 - d) Por el incumplimiento del contrato de servicios públicos se indicarán las infracciones cometidas, la medida de suspensión del servicio y en la liquidación se incluirán todos los costos a cargo del suscriptor y/o usuario.
5. Oportunidad para controvertir el cobro de consumos dejados de facturar: El cobro por recuperación de consumos se materializará a través de un acto de facturación a la póliza respectiva, por lo que a partir de ese momento y contra la factura correspondiente el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, le asiste su derecho a reclamación conforme el artículo 154 de la Ley 142 de 1994 y posteriormente, la interposición de los recursos ordinarios de reposición, subsidiariamente el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, por lo que el USUARIO Y/O SUSCRIPTOR tendrá la posibilidad de solicitar también en dichas instancias, las pruebas que aún considere necesarias.

Parágrafo 1. Metodología para el cálculo de los metros cúbicos dejados de facturar: Cuando el consumo no sea medido correctamente por causas imputables al suscriptor o usuario del servicio, ACUACAR tiene el derecho a cobrar el servicio no facturado y proceder a la suspensión y/o a la terminación del contrato, conforme a lo establecido en los artículos 140 (modificado por el artículo 19 de la Ley 689/ 2001) y 141 de la Ley 142 de 1994, por tratarse de hechos constitutivos de incumplimiento del contrato de servicios públicos.

El valor de los consumos dejados de facturar por mes, se determinará de conformidad con las reglas de que trata el inciso 2° del artículo 146 de la Ley 142 de 1994. La Empresa aplicará aquel que, para cada caso concreto, se ajuste más al objetivo de determinar el consumo real del usuario, como se describe a continuación:

- a) Consumo por diferencia de Lecturas: Después de la detección de una anomalía o irregularidad, los consumos dejados de facturar se podrán calcular con base en el consumo registrado durante un periodo, determinado por la diferencia de lecturas del medidor instalado por ACUACAR en el predio, con ocasión de la normalización del servicio.
- b) Promedio de consumos: Con base en el promedio histórico en condiciones normales, correspondiente a los últimos seis (6) periodos, excluyendo los meses de variación atípica del mismo usuario y/o suscriptor.

Cuando el promedio histórico del usuario y/o suscriptor resultare inferior al promedio del estrato, se dará aplicación al promedio histórico de otros suscriptores y/o usuarios similares, para lo cual se tendrán en consideración las siguientes circunstancias: (i) zona, (ii) estrato, (iii) clase de uso y (iv) actividad económica.

- c) Aforo de agua individual: Se efectuará la estimación del consumo del periodo mediante aforo de agua, cuando existan registros de metros cúbicos consumidos con base en las diferencias de lecturas de monitoreo de consumos tomadas en el predio, durante un periodo de facturación.

$$\text{Consumo Estimado Mes CE (m}^3\text{)} = 30 \times [\text{Diferencia entre lecturas}] / [\text{Días transcurridos entre lecturas}]$$

- d) Aforo según capacidad instalada: Para usuarios no residenciales, se podrá estimar el consumo mediante el aforo de la capacidad instalada en sitio, utilizando para el cálculo los siguientes factores en cada caso concreto: (i) tiempo de suministro o uso del predio, (ii) número derivaciones del tubo madre que alimenten al predio y (iii) diámetro de la acometida encontrada en terreno, así:

$$\text{Consumo Estimado Mes CE (m}^3\text{)} = I_c \times T$$

Donde:

CE: Consumo estimado

T: Tiempo de Suministro definido en campo de acuerdo con el uso o actividad del predio (De 1 hasta 24 horas por 30 días al mes)

Ic: Índice del caudal m³/hora de acuerdo con el diámetro de la acometida

Diámetro Acometida (pulgadas)	Índice Caudal m ³ /hora (Ic)
1/2"	0,66
3/4"	1,49
1"	2,65
2"	10,60
4"	42,41
6"	95,42
8"	169,64
10"	265,07
12"	381,70

- e) Sub-contaje del medidor: Los metros cúbicos consumidos no registrados por el medidor se calcularán a partir de los errores de medida determinados durante la calibración de éste. Si para el periodo en evaluación este valor, sumado a los promedios de consumo que registra el aparato de medida, resulta inferior al promedio del estrato en iguales condiciones (igual zona, estrato, clase de uso y actividad económica); el consumo dejado de facturar, esto es, el subcontaje de metros cúbicos imputable al usuario, se calculará entonces, como la diferencia entre el promedio del estrato, menos los consumos promedio registrados por el medidor.

Parágrafo 2. Costos de la Investigación y Normalización del Servicio: Para todos los casos constitutivos de conexiones fraudulentas y/o incumplimiento del contrato de servicios públicos, se liquidarán y cobrarán, además de los consumos dejados de facturar, los valores correspondientes a los costos operativos necesarios en los que haya incurrido ACUACAR con ocasión a todo el proceso de investigación; los cargos por suspensión, corte, reinstalación o reconexión del servicio según fuera el caso, conforme lo establecido en la Resolución CRA 424 de 2007 y la normalización del servicio si a ello hubiere lugar.

Asimismo, estarán a cargo del usuario los daños causados a la infraestructura y aquellos costos en los que deba incurrir la Empresa, por concepto de actividades o medidas apropiadas y necesarias para mitigar el riesgo o la afectación al medio ambiente y al servicio. Las liquidaciones de los costos operativos se efectuarán al costo vigente para el mes en el cual fue detectada la anomalía correspondiente.

Parágrafo 3. Liquidación final: La liquidación final y definitiva de los consumos dejados de facturar y a cargo del usuario contendrá la sumatoria de los siguientes valores: (i) Cálculo de consumo de acueducto, (ii) Cálculo por Vertimiento de alcantarillado y (iii) Costos de la Investigación y normalización del servicio

Para todos los eventos, el volumen de alcantarillado se calculará como el 100% del volumen de acueducto calculado por la tarifa vigente en el momento de la liquidación. Cuando el USUARIO se abastezca de aguas provenientes de fuentes alternas y se encuentre conectado al alcantarillado, el cobro del vertimiento se liquidará con base en el consumo aforado en dichas fuentes.

Si en un mismo predio se detectan varias acometidas fraudulentas, que proveen o abastecen otros predios, se liquidará de manera independiente y los subtotales se consolidarán en un solo total. En caso de encontrarse que solo abastece al predio investigado las acometidas se tomarán como una sola.

No se podrán incluir el cobro de intereses de mora sobre las sumas que se adeuden por concepto de servicio consumido y dejado de facturar

CLÁUSULA 34. PROCEDIMIENTO PARA LA SUSPENSIÓN, CORTE DEL SERVICIO Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO POR INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES NO PECUNIARIAS DEL USUARIO:

Antes de ejecutar una orden para suspender o cortar un servicio público domiciliario o terminar el contrato de prestación, ACUACAR dará aplicación a las siguientes reglas de actuación: (i) Sujeción a la previsión del debido proceso y la buena fe de los usuarios y (ii) abstención de suspender el servicio cuando se puedan ver afectados derechos constitucionales de sujetos y bienes especialmente protegidos que hubieren informado su condición.

La Empresa acopiará el material probatorio recaudado y/o aportado por el usuario para su debida valoración a fin de decidir la expedición de un acto empresarial para ordenar la suspensión del servicio, el corte o la terminación del contrato, según fuere el caso. Para estos fines la decisión será un acto empresarial particular y concreto que se notificará personalmente al suscriptor y/o usuario, conforme el artículo 159 de la ley 142 de 1994 y tendrá el siguiente contenido:

- a. Los hechos que sustentan la decisión
- b. Las cláusulas específicas del contrato de servicios públicos, normativa legal y reglamentaria que han sido infringidas por parte del usuario de acuerdo con los hechos evidenciados.
- c. La descripción de la causal de suspensión, corte o de terminación del contrato de servicios, que correspondiere y fueren procedentes con fundamento en los hallazgos y el incumplimiento de las obligaciones del usuario.
- d. La relación de pruebas y el análisis de valor de todo el material probatorio recaudado y/o aportado por la Empresa y el usuario.
- e. Recursos que proceden en su contra, término y autoridad ante la cual interponerlos, conforme el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

La medida de suspensión, corte o terminación del servicio será ejecutada una vez quedare en firme la decisión según el establecido en el artículo 87 del Código de Procedimiento y de lo Contencioso Administrativo.

CLÁUSULA 35. FACTURACIÓN Y PAGO DE OTROS COBROS.

En la factura podrán incluirse otros cobros no relacionados con la prestación del servicio a los que ACUACAR tenga derecho, siempre y cuando cuente con la autorización expresa del suscriptor y/o usuario.

Cuando el suscriptor y/o usuario lo requiera, podrá cancelar únicamente los valores correspondientes al servicio público domiciliario, para lo cual deberá dirigirse a las oficinas de la respectiva persona prestadora o a los puntos donde aquellas realizan sus operaciones comerciales, con el fin de que se facilite la factura requerida para pago de dichos valores.

Las personas prestadoras que pretendan incluir en las facturas de servicios públicos cuotas derivadas de créditos otorgados a los suscriptores y/o usuarios, deberán garantizar las facilidades que les permitan a estos, en todo caso, cancelar la tarifa correspondiente al servicio público sin que en ningún caso se generen cobros adicionales por dicha gestión. ACUACAR no podrá suspender el servicio público por el no pago de conceptos diferentes al directamente derivado del mismo.

El valor de las cuotas derivadas de tales créditos deberá totalizarse por separado del servicio público respectivo de modo que quede claramente expresado cada concepto. Las deudas originadas de obligaciones diferentes al pago de servicios públicos no generarán solidaridad respecto del propietario de inmueble, salvo que éste así lo haya aceptado en forma expresa.

CLÁUSULA 36. REPORTE A CENTRALES DE RIESGO

Solo cuando el suscriptor y/o usuario haya manifestado su consentimiento expreso y escrito, ACUACAR podrá trasladar a una entidad que maneje o administre centrales de riesgo, la información sobre el incumplimiento de sus obligaciones pecuniarias.

El consentimiento deberá ser manifestado por el suscriptor y/o usuario en documento independiente del contrato de servicios públicos.

La no suscripción de la autorización a la que hace referencia el presente artículo no será causal para que ACUACAR niegue la prestación del servicio.

No se entenderá que el consentimiento del anterior suscriptor y/o usuario, respecto de la vinculación para efectos del reporte a las centrales de riesgo, se extiende al suscriptor y/o usuario frente al cual opera la cesión del contrato.

CLÁUSULA 37. 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 suscribir 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 38. ANEXOS QUE HACEN PARTE DEL PRESENTE CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS:

Hacen parte del contrato y son obligatorios de acuerdo con lo dispuesto en las CLÁUSULAS anteriores, los siguientes Anexos:

1. Anexo Técnico y Área de Prestación del Servicio –APS-
2. Anexo Técnico del Control de Vertimientos a la red de alcantarillado
3. Anexo Autorización para Recolección y Tratamiento de Datos personales
4. Anexo Registro de Autorización para consulta-reporte y compartir información con Centrales de Riesgo
5. Tablas 1 y 2 Estándares de Servicio y Eficiencia

En constancia de lo cual, suscribo este original en mi calidad de representante legal de ACUACAR.

MANUEL VICENTE BARRERA MEDINA
Gerente General
AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P.

ANEXO TÉCNICO Y ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO –APS

CLÁUSULA PRIMERA. DEFINICIÓN DEL ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

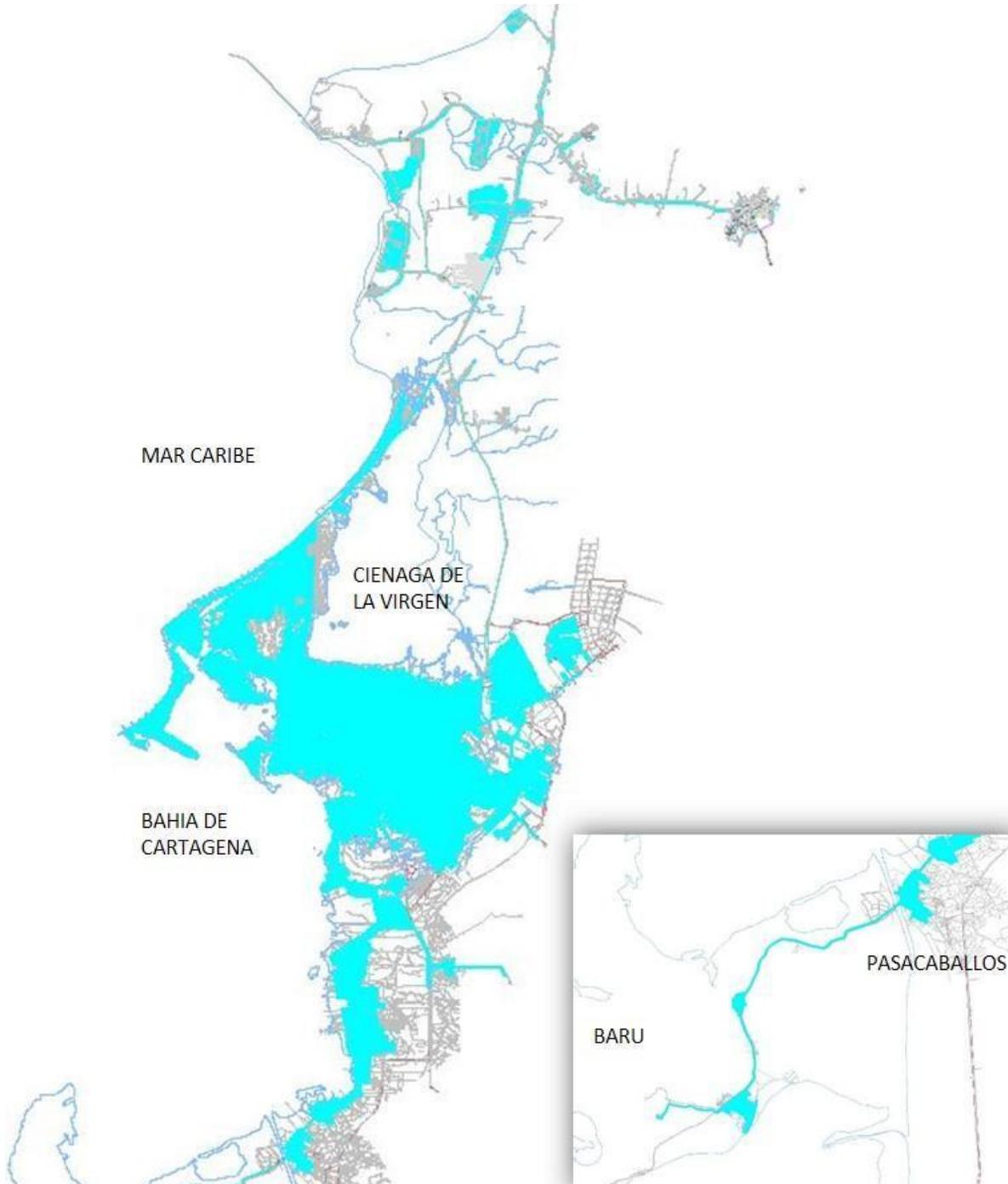
El área de prestación del servicio de acueducto corresponde a:

- Zona Norte de Cartagena: en los corregimientos o veredas de Punta Canoa, Manzanillo del Mar, Arroyo de Piedra, Pontezuela, Bayunca, Tierra Baja, Puerto Rey y los corredores viales que los interconectan.
- Zona Histórica y Turística: en los barrios Laguito, Castillogrande, Centro, Manga, Marbella, Cabrero, Crespo, Boquilla, Espinal, Chambacú.
- Zonas aledañas a las faldas de la Popa: en los barrios Canapote, Lemaitre, Santa María, Torices, Pie de la Popa, Lo Amador, Crespito, 7 de Agosto, San Francisco, La María, Sectores de Nariño, , Petare, Loma Fresca, República del Caribe, Pablo VI I y II, Comuneros, Santa Rita, Pedro Salazar, Parte de Palestina, La Paz, entre otros.
- Zona Suroriental de la ciudad de Cartagena: barrios La Esperanza, Maria Auxiliadora, Boston, Líbano, Olaya Herrera y sus diferentes Sectores, Playa Blanca, Fredonia, Nuevo Paraíso, Ucopín, Las Américas, Villa Estrella, Pozón, Bicentenario, Colombiatón, entre otros.
- Zona Central de Cartagena: barrios Alcibia, Bruselas, Amberes, Martínez Martelo, Prado, España, Zaragocilla, Piedra de Bolívar, Paraguay, Junín, Bosque, Alto Bosque, José Antonio Galán, Las Brisas, Chile, Los Cerros, Altos de San Isidro, Nuevo Bosque, Campiña, Calamares, Country, Central, Calamares, Chiquinquirá, Gaviotas, Ejecutivos, Ángeles, castellana, Alpes, 13 de Junio, Chapacua, Cerezos, entre otros.
- Zona Sur de Cartagena: Ceballos, Santa Clara, Corales, Almirante Colón, Campestre, Caracoles, Blas de Lezo, Socorro, Santa Lucia, San Pedro, Providencia, Concepción, Recreo, San José de los Campanos, San Fernando, Alameda La Victoria, Jorge Eliecer Gaitán, La Consolata, El Educador, San Pedro Mártir, Navas Meissel, Vista Hermosa, Luis Carlos Galán, Reposo, Maria Cano, Simón Bolívar, Rosedal, Rodeo, Nelson Mandela, Nazareno, Villa Fanny, Santander, Antonio José de Sucre, 20 de Julio, Bellavista, Libertador, Albornoz, Arroz Barato, Policarpa, Puerta de Hierro, Mamonal, Pasacaballos, Ararca y zonas de Santana, entre otros.
- Zona noroccidental del municipio de Turbaco conurbana con el Distrito de Cartagena: Urb. El Rodeo, Bajo Miranda, Urb. Quintas del Manantial, Urb. Villa Grande de Indias, Urb. Bosques de Villa Grande, Urb. Villa Andrea, Urb. Bosque de la Circunvalar, Urb. Bosque de la Ceiba, Urb. Horizonte, Brisas de Galicia, Villa Sol, Parque Industrial Carlos Vélez Pombo, Puente Honda, entre otros.

Del área de prestación de servicio de acueducto, se excluyen:

1. Áreas ocupadas por inmuebles que requieran conectarse al servicio de acueducto, en calles donde no existen redes técnicas locales de distribución de agua potable en servicio operadas por Aguas de Cartagena.
2. Áreas definidas por el Plan de Ordenamiento Territorial (POT) como Áreas de Protección, como zonas de susceptibilidad alta a riesgo y que no hayan sido mitigados, y zonas que posean otras restricciones expuestas en el POT.

3. Áreas con restricciones de urbanización o restricciones de prestación de servicios, debido a normatividad legal vigente, órdenes administrativas o judiciales.



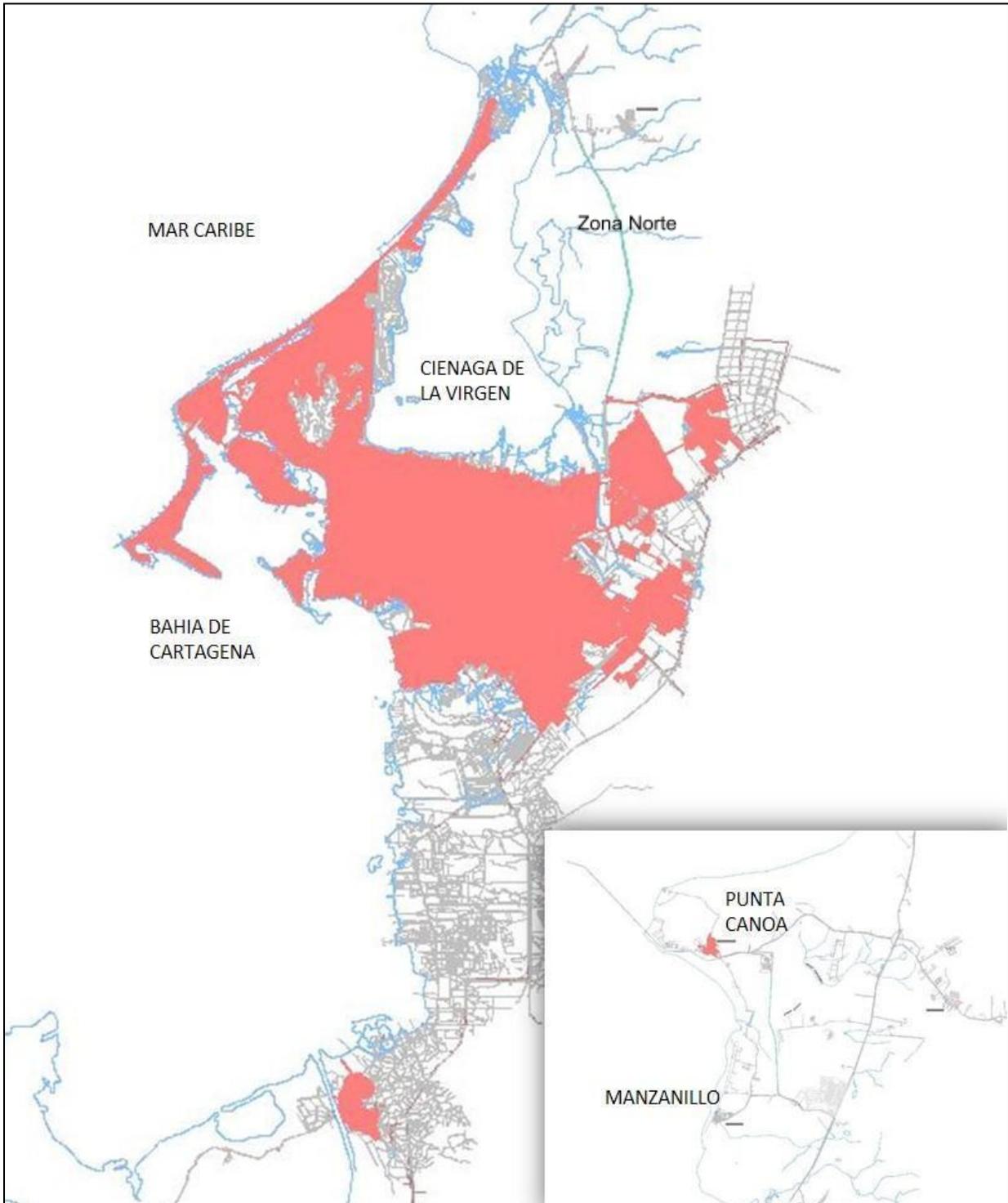
Mapa 1. Área de prestación del servicio de acueducto

El área de prestación del servicio de alcantarillado corresponde a:

- Zona Histórica y Turística: en los barrios Laguito, Castillogrande, Centro, Manga, Marbella, Cabrero, Crespo, Boquilla, Cielo Mar, Espinal, Chambacú.
- Zonas aledañas a las faldas de la Popa: en los barrios Canapote, Lemaitre, Santa María, Torices, Pie de la Popa, Lo Amador, Crespito, 7 de Agosto, San Francisco, La María, Sectores de Nariño, Sectores de Pablo VI II, Comuneros, Santa Rita, Pedro Salazar, Parte de Palestina, La Paz, entre otros.
- Zona Suroriental de la ciudad de Cartagena: barrios La Esperanza, María Auxiliadora, Boston, Líbano, Parte de Olaya Herrera y de sus diferentes Sectores, Fredonia, Nuevo Paraíso, Ucopin, Las Américas, Villa Estrella, Pozón, Bicentenario, Colombiatón, entre otros.
- Zona Central de Cartagena: barrios Alcibia, Bruselas, Amberes, Martínez Martelo, Prado, España, Zaragocilla, Piedra de Bolívar, Paraguay, Junín, Bosque, Alto Bosque, José Antonio Galán, Las Brisas, Chile, Los Cerros, parte de Altos de San Isidro, Nuevo Bosque, Campiña, Calamares, Country, Central, Calamares, Chiquinquirá, Gaviotas, Ejecutivos, Ángeles, Castellana, Alpes, 13 de Junio, Chapacua, Cerezos, entre otros.
- Zona Sur de Cartagena: Ceballos, Santa Clara, Corales, Almirante Colón, Campestre, Caracoles, Blas de Lezo, Socorro, Santa Lucía, San Pedro, parte de la Providencia, Concepción, Recreo, San José de los Campanos, San Fernando, Alameda La Victoria, Jorge Eliecer Gaitán, La Consolata, El Educador, San Pedro Martir, Navas Meissel, Vista Hermosa, Luis Carlos Galán, Reposo, María Cano, Simón Bolívar, Rosedal, Rodeo, Nelson Mandela, parte de Nazareno, parte de Villa Fanny, Santander, Antonio José de Sucre, 20 de Julio, Bellavista, Libertador, Albornoz, Pasacaballos, entre otros.
- Zona noroccidental de Turbaco conurbana con el Distrito de Cartagena: Urb. El Rodeo, Urb. Quintas del Manantial, Urb. Villa Grande de Indias, Urb. Bosques de Villa Grande, Urb. Villa Andrea, Urb. Bosque de la Circunvalar, Urb. Bosque de la Ceiba, Urb. Horizonte, Brisas de Galicia, Villa Sol, entre otros.

Del área de prestación de servicio, se excluyen:

1. Áreas ocupadas por inmuebles que requieran conectarse al servicio de alcantarillado, en calles donde no existen redes técnicas locales de recolección de aguas servidas en servicio operadas por Aguas de Cartagena.
2. Áreas ocupadas por inmuebles que requieran conectarse al servicio de alcantarillado, pero que, por sus condiciones topográficas bajas, no pueden realizar la descarga a gravedad de sus aguas servidas a las redes técnicas locales de recolección de aguas servidas en servicio operadas por Aguas de Cartagena.
3. Áreas definidas por el Plan de Ordenamiento Territorial (POT) como Áreas de Protección, como zonas de susceptibilidad alta a riesgos y que no hayan sido mitigados, y zonas que posean otras restricciones expuestas en el POT.
4. Áreas con restricciones de urbanización o restricciones de prestación de servicios, debido a normatividad legal vigente, órdenes administrativas o judiciales.



Mapa 2. Área de prestación del servicio de Alcantarillado

Parágrafo 1.- Uso de redes locales, redes de distribución y redes matrices de acueducto y alcantarillado: Los suscriptores y/o usuarios no pueden utilizar las redes locales, las redes de distribución ni las redes matrices de acueducto y alcantarillado para su administración ni realizar obras sobre éstas, salvo que cuente con autorización expresa de ACUACAR

CLÁUSULA SEGUNDA. PARÁMETROS MÍNIMOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

Para la normal prestación de los servicios de Acueducto y Alcantarillado y para garantizar las condiciones mínimas de acuerdo con la normativa vigente que rige estos servicios, ACUACAR observa los parámetros de:

1. Capacidad de captación, bombeo, transporte y tratamiento de agua cruda.
2. Capacidad hidráulica de las redes de distribución.
3. Presiones disponibles en las redes secundarias de acueducto.
4. Capacidad de los sistemas de bombeo de aguas residuales, colectores y redes secundarias de alcantarillado.

Para poder contar con las acometidas individuales de los servicios de acueducto y alcantarillado, todo inmueble deberá cumplir con las siguientes condiciones técnicas, de acuerdo con lo dispuesto en el Decreto 1077 de 2015:

1. Las redes interiores de acueducto y alcantarillado deben tener una construcción técnica individual e independiente, de acuerdo con las normas hidráulicas y sanitarias vigentes.
2. Estar ubicado dentro del perímetro de servicio, tal como lo dispone el parágrafo segundo del artículo 12 de la Ley 388 de 1997.
3. Contar con la Licencia de Construcción cuando se trate de edificaciones por construir, o la cédula catastral en el caso de obras terminadas.
4. 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.
5. Estar conectado al sistema público de alcantarillado, cuando se pretenda la conexión al servicio de acueducto, salvo lo establecido en el parágrafo del artículo 16 de la Ley 142 de 1994.
6. 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.
7. 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.
8. La conexión al sistema de alcantarillado de los sótanos y semi-sótanos podrá realizarse previo el cumplimiento de las normas técnicas fijadas por la entidad prestadora de los servicios públicos.
9. Contar con tanque de almacenamiento de agua con capacidad mínima de 24 horas de consumo, 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.

10. Para construcciones de tres pisos, el sistema hidráulico de la edificación deberá contar con tanque(s) elevado(s) de reserva de agua potable con capacidad mínima de almacenamiento equivalente a un día de consumo, localizado (s) en la losa de cubierta del tercer piso. Y para edificaciones de cuatro pisos en adelante y/o más de 10m de altura, las conexiones para el tercer y cuarto nivel, deben contar con tanque bajo y tanques altos; requiriendo reservar en el primer piso el espacio necesario para la instalación del tanque bajo, el cual deberá permitir el almacenamiento mínimo para un día de consumo. No obstante, para garantizar que el servicio sea prestado con suficiente presión, la edificación deberá contar con un sistema hidroneumático o de bombeo de agua interno, acorde con las necesidades de presión y consumo de la edificación.
11. Los proyectos de urbanización deberán tramitar certificación de Viabilidad y Disponibilidad inmediata de los servicios, en donde se establecerán las condiciones técnicas para conexión y suministro de los servicios, las cuales desarrollará el urbanizador, a través del diseño y construcción de las redes locales que estén a su cargo. Los diseños de estas redes deberán ser sometidos a aprobación de ACUACAR. Posteriormente, una vez construidas, revisadas y aprobadas serán entregadas por el urbanizador para operación y mantenimiento.
12. De acuerdo con la norma técnica colombiana NTC 1500 Código Colombiano de Fontanería vigente, el usuario deberá contar con un tanque de almacenamiento de agua con los elementos que permitan disponer de un volumen de almacenamiento que supla sus necesidades, en concordancia con el Decreto 1077 de 2015 o normas que lo adicionen, modifiquen o sustituyan. Para estos efectos se establecen las siguientes especificaciones:
 - a. El tanque debe disponer de un volumen de almacenamiento que supla sus necesidades durante por lo menos un (1) día sin servicio y debe estar en un lugar de fácil acceso.
 - b. Para hospitales, establecimientos educativos, centros comerciales, desarrollos industriales y, en general, lugares de concentración pública, la capacidad de almacenamiento deberá permitir suplir las necesidades por un término de cuarenta y ocho (48) horas sin servicio.
 - c. Todos los depósitos para almacenamiento de agua potable deberán ser herméticos e impermeables. Además, deberán estar provistos de tubos de ventilación con doble codo y anejo plástico en su boca, dispuestos en una ubicación y a una altura determinada sobre el depósito que impida la contaminación del agua almacenada.
 - d. El tubo de rebose del depósito debe estar conectado al exterior de la edificación y verter en la vía pública o en el drenaje de aguas lluvias cercano, en forma de descarga superficial. Por lo tanto, está terminantemente prohibido la conexión del rebose a las redes internas o externas del alcantarillado sanitario
 - e. Los beneficiarios del servicio deben velar por la calidad del agua almacenada, el mantenimiento y el lavado de tanques.
 - f. Cuando los depósitos o reservorios de agua potable estén divididos por tabiques e interconectados entre sí, esta interconexión debe asegurar la recirculación de agua a fin de que se produzca su renovación automática e impida el surgimiento de zonas muertas o cortos circuitos que disminuyan el cloro residual y propendan la contaminación.

CLÁUSULA TERCERA. CONTINUIDAD, PRESIÓN Y CALIDAD DEL SERVICIO:

ACUACAR garantizará las condiciones de prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado de la siguiente manera:

1. Continuidad en la prestación del servicio: ACUACAR prestará el servicio de acueducto y alcantarillado en forma permanente durante las veinticuatro (24) horas diarias todos los días de la semana, salvo en los siguientes casos, en donde podrán existir suspensiones temporales en interés del servicio:
 - a) Reparación de daños programados o no programados o imprevistos sobre las redes y/o acometidas.
 - b) Ejecución de obras programadas que modifican y optimizan la topología de las redes.
 - c) Conexión de nuevas redes y acometidas o domiciliarias.

Parágrafo. - Manejo de contingencias: ACUACAR está obligada a dar aviso a través de medios masivos de comunicación para todos aquellos eventos o actividades susceptibles de ser programadas, que impliquen la suspensión de los servicios.

En el evento que se presentare discontinuidad del servicio en un área específica del perímetro de prestación del servicio, ACUACAR propenderá por generar proyectos o programas tendientes a solucionar el inconveniente que se presente, salvo que existan restricciones legales, comerciales, técnicas, financieras o de competencia, que impidan la implementación de la solución.

2. Presión: El servicio de acueducto se prestará con una presión mínima de quince (15) metros de columna de agua (mca) en condiciones dinámicas de la red local de la cual se derivan las acometidas. Esta presión se tomará inmediatamente después del registro de corte de la acometida del predio de tal manera que la presión en la misma corresponda a la presión de la red local.

Para el caso de edificios o predios con más de una unidad residencial o no residencial, la presión se tomará después del registro de corte general (medidor general), siempre y cuando cuente con el dispositivo para conectar el manómetro en condiciones hidráulicas que reflejen la presión de la red local.

Para los casos en los cuales no sea factible la toma de presión en la acometida o macromedidor general, se considera representativa la presión tomada en un punto más cercano de la misma sectorización de la red local de acueducto teniendo en cuenta la diferencia altimétrica del predio y el sitio del punto de toma.

Parágrafo: La presión del servicio se puede ver afectada por situaciones fortuitas no imputables a deficiencias de operación de ACUACAR, generadas por:

- a) Suspensión del servicio por presencia de daños o fugas en la red de acueducto.
- b) Suspensiones programadas para optimización o ampliación de la red de acueducto.
- c) Antigüedad, obsolescencia o daños de los materiales o elementos que conforman la acometida del usuario o suscriptor.
- d) Deficiencia en la capacidad de las redes por crecimiento de las demandas motivadas por redensificación urbanística o desarrollo urbanístico no planificado o por fuera de los lineamientos del Plan de Ordenamiento Territorial.
- e) Cambios temporales en la operación para manejo de contingencias.
- f) Daños o actividades generadas u ocasionados por terceros.

En todo caso, la Empresa adelantará todas las acciones de su cargo para efectuar una rápida solución a la contingencia.

Toda acometida o macromedidor deberá ser diseñada o dimensionada en una condición de presión disponible en la red de acueducto de quince (15) metros columna de agua (mca).

La presión entregada en las instalaciones interiores a cada uno de los aparatos hidráulicos independiente del número de unidades residenciales y/o no residenciales dependerá exclusivamente del usuario o suscriptor y no de ACUACAR, quien responde por la presión hasta el registro de corte antes del medidor.

Para el caso de los servicios de alcantarillado sanitario se garantizará en toda la infraestructura un flujo libre en condiciones atmosféricas, a través de conductos cerrados o elementos de conducción abiertos, siempre y cuando las condiciones ambientales así lo permitan.

Las acometidas de alcantarillado deberán diseñarse y construirse para que trabajen a flujo libre, cumpliendo con las normas y especificaciones técnicas que permitan una larga vida útil, garantizando adecuadas condiciones de salubridad en instalaciones interiores como en vías y espacios públicos urbanos.

3. Caudal: ACUACAR garantizará en las redes matrices y locales la cantidad por unidad de tiempo de agua suficiente para atender la demanda de agua autorizada a cualquier usuario o suscriptor. Es obligación del suscriptor disponer de una acometida correctamente dimensionada para recibir el volumen de agua requerido que atienda sus necesidades.

El caudal se puede ver afectado por eventos fortuitos que alteren la presión, no imputables a deficiencias de operación de ACUACAR, conforme lo señalado en el presente Anexo.

Para efectos de diseño o dimensionamiento de acometidas y macromedidores deberá tenerse en cuenta que el tiempo mínimo de llenado de tanques deberá ser de doce (12) horas.

Los sistemas de alcantarillado sanitario se dimensionan para recoger y transportar los caudales demandados por los usuarios o suscriptores, aplicando consumos promedios históricos y metodologías universales. No está permitido el ingreso de agua lluvias al sistema de alcantarillado operado por ACUACAR.

4. Calidad física, química y bacteriológica del agua: El agua suministrada por ACUACAR será apta para el consumo humano cumpliendo con la norma de calidad de agua potable correspondiente al Decreto 1575 de 2007 *“Por el cual se establece el Sistema para la Protección y Control de la Calidad del Agua para Consumo Humano”*, la Resolución 2115 de 2007 *“Por la cual se señalan características, instrumentos básicos y frecuencias del sistema de control y vigilancia para la calidad del agua para consumo humano”* y la Resolución 0811 de 2008 *“Por medio de la cual se definen los lineamientos a partir de los cuales la autoridad sanitaria y las personas prestadoras concertadamente definirán en su área de influencia los lugares y puntos de muestreo para el control y la vigilancia de la calidad del agua para consumo humano en la red de distribución”* y la normatividad que los reemplacen, modifiquen o sustituyan.

La calidad del agua en la red de acueducto se puede ver afectada por situaciones fortuitas no imputables a deficiencias de operación de ACUACAR, generadas por:

- a) Presencia de daños o escapes en la red de acueducto y su posterior reparación.
- b) Trabajos para la optimización o expansión de la red de acueducto.
- c) Conexiones fraudulentas para abastecimiento de usuarios o suscriptores no residenciales.
- d) Cambios temporales en la operación para manejo de contingencias o implementación de alternativas de servicio.
- e) Daños o actividades generadas u ocasionados por terceros.

Los sistemas de alcantarillado sanitario se diseñan y se construyen para recoger y transportar aguas residuales domésticas, cuyas concentraciones máximas de sustancias químicas están definidas en el código sanitario.

Los usuarios o suscriptores no podrán realizar descargas ni vertimientos de aguas residuales que superen las concentraciones máximas establecidas en la normatividad vigente ni desconocimiento de lo dispuesto en el Anexo Técnico para Control de Vertidos del presente contrato.

Cualquier descarga de residuos líquidos que se produzca en una industria, comercio o inmueble que supere las concentraciones máximas de partículas o sustancias definidas para el agua residual doméstica deberá pasar por un proceso previo de depuración o tratamiento que elimine las concentraciones que superan los límites máximos de concentración.

CLÁUSULA CUARTA. MEDICIÓN DE VERTIMIENTO

Los usuarios del servicio de alcantarillado podrán contar con medición de sus vertidos, en coherencia con lo dispuesto en la Resolución CRA 800 de 2017 *"Por la cual se establece la opción de medición de vertimientos en el servicio público domiciliario de alcantarillado"*, por la norma que la sustituya, basados en los siguientes escenarios:

1. Solicitud presentada por el interesado soportada en la justificación de consumo diferencial en los caudales de acueducto y alcantarillado.
2. Por exigencia de ACUACAR quien podrá exigir la instalación de medidores o estructuras de aforo de aguas residuales, para aquellos suscriptores y/o usuarios que se abastecen de aguas provenientes de fuentes alternas o adicionales pero que utilizan el servicio público domiciliario de alcantarillado, así como aquellos a los que técnicamente se le comprobare un vertido mayor al consumo de agua potable del predio.

En concordancia con la Resolución CRA 800 de 2017, los usuarios que soliciten la opción de medición de vertimientos deben cumplir con los siguientes requisitos:

1. Caracterización de los vertimientos de conformidad con lo establecido en el artículo 2.2.3.3.4.17. del Decreto 1076 de 2015.
2. Permiso de vertimientos, si a ello hubiere lugar, conforme a la normatividad vigente

Al usuario que se le apruebe la solicitud deberá considerar las siguientes condiciones:

- a. Asumir los costos de adquisición e instalación de todos los equipos, instrumentos necesarios, así como la construcción de la estructura de medición de vertimientos, que cumpla con las características técnicas que el prestador de servicios establezca en el contrato de servicios públicos.
- b. Asumir los costos del mantenimiento del dispositivo y/o estructura de medición, así como aquellos relacionados con asegurar la salubridad e higiene del sitio de medición.
- c. Dar cumplimiento a los parámetros y a los valores límites máximos permisibles en los vertimientos puntuales de aguas residuales domésticas y no domésticas (Resolución 631 de 2015 del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible).
- d. Permitir, asumir y ejecutar las observaciones técnicas realizadas por ACUACAR que conlleven a garantizar una medición confiable.
- e. Permitir el ingreso a las instalaciones a personal de ACUACAR u aquellos que ella disponga, para poder ejecutar las verificaciones, mantenimientos, calibraciones, reparaciones y todas las revisiones que sean necesarias, para mantener una medición confiable, continua y trazable.
- f. Por tratarse de una estructura de medición, cuyo propósito final será la correcta facturación de un servicio, el USUARIO no está autorizado para alterar o manipular directamente o por medio de terceros, los elementos primarios de medición, tal conducta constituye incumplimiento del contrato de servicios públicos.
- g. Respecto a la factibilidad técnica de realizar la medición conforme lo dispuesto en la regulación se establecerá que “Se entenderá que es técnicamente factible la medición de los vertimientos, cuando sea viable la instalación del dispositivo y/o la construcción de la estructura de medición y adicionalmente, se permita el acceso para realizar actividades de mantenimiento, reparación, calibración, retiro y toma de lecturas”
- h. El diseño y construcción de la infraestructura requerida por el usuario para contar con el sistema de medición, correrá por cuenta del interesado y deberá ser firmado por un un profesional en hidráulica, para que en el sistema de medición sean considerados todos los requisitos definidos por ACUACAR para una medición confiable, continua y trazable.

CLÁUSULA QUINTA. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LAS ACOMETIDAS

ACUACAR establecerá las especificaciones de las acometidas de acueducto y alcantarillado, conforme a lo establecido en el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico (RAS) o el que lo modifique, adicione o aclare. En todo caso, el costo de redes, equipos y demás elementos que constituyan la acometida estarán a cargo del usuario cuando se construya por primera vez.

La acometida de acueducto estará constituida por un tramo único de tubería de diámetro y características específicas, en función del caudal a suministrar y con la calidad de los materiales que las normas técnicas determinen, y una llave de corte, instalada en una cajilla con tapa de registro. En todo caso el diámetro mínimo para una acometida de acueducto será de media pulgada.

Esta llave de corte y la acometida en su conjunto, cuyas características serán determinadas en las normas técnicas de ACUACAR, será maniobrada únicamente por el personal de ésta, quedando expresamente prohibida su manipulación por los suscriptores o usuarios.

La determinación de las características de la acometida, su instalación, conservación y operación, serán siempre competencia exclusiva de ACUACAR, quien realizará los trabajos e instalaciones correspondientes a cargo del usuario.

El sistema de alcantarillado es del tipo separativo, lo que significa que las aguas servidas serán vertidas por conductos diferentes a los drenajes para las aguas lluvias. Por lo tanto, está prohibido que el usuario conecte los drenajes de aguas lluvias al sistema de alcantarillado. La domiciliaria de alcantarillado tendrá un diámetro mínimo de 6" y debe construirse conforme las especificaciones que ACUACAR defina.

CLÁUSULA SEXTA. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LOS MEDIDORES.

El equipo que será utilizado para realizar la medición de los consumos de agua deberá cumplir con las siguientes especificaciones técnicas.

1. Características Metrológicas:

- a) Rango metrológico: Igual o superior a R160
- b) Caudal Permanente (Q3): $Q3 = 2.5m^3$
- c) Presión máxima admisible (PMA): PMA= 16 Bar
- d) Temperatura máxima admisible (T): T50
- e) Transmisión magnética, tipo volumétrico
- f) Pre equipados con sistema que permita instalar posteriormente lectura remota de volumen de agua consumida.

2. Características físicas:

- a) Los medidores no deben tener ningún dispositivo o elemento de ajuste o regulación externo, los ajustes deben ser de fábrica.
- b) Los medidores deben poseer protección contra interferencias por campos magnéticos externos. El sistema de blindaje magnético debe ser fabricado en un material resistente a la oxidación y a la corrosión, de manera que se evite el rompimiento del par magnético en la transferencia de información.
- c) Rosca diferenciada en 3/4" x 5/8", longitud del cuerpo del medidor 115 mm, esfera seca, instalación en cualquier posición, lectura directa mediante tambores numerados, indicador de fugas, con capacidad para orientar el totalizador hasta 360° para facilitar la lectura.
- d) Cuerpo del medidor fabricado en composite, totalizador en cobre/vidrio y esfera seca. El material y forma de construcción del medidor deben permitir la identificación de intervenciones o manipulaciones con intención de fraude en el medidor por personal no autorizado.
- e) El medidor debe ser de tipo modular, con capacidad para recibir emisores de impulsos basados en efecto Hall y emisores de impulsos basados en inducción.
- f) Sus dimensiones físicas deberán permitir su instalación y funcionamiento sin inconvenientes en las cajillas que Aguas de Cartagena posee en sus acometidas.

Parágrafo. Cuando los medidores los entregue el solicitante del servicio para que sean instalados en la nueva acometida, éstos deberán cumplir con los requisitos mencionados anteriormente y además deberá probar el origen lícito del aparato de medida con:

- a) Entregar factura de venta de los medidores o en su defecto certificado de legalidad de los medidores, expedidos por el fabricante o distribuidor de los equipos de medida.
- b) Entregar carta de garantía de los medidores expedida por el fabricante o distribuidor.
- c) Obtener aval de cumplimiento de las especificaciones técnicas de los medidores. ACUACAR será la encargada de dar el aval de cumplimiento a través de alguno de los canales de comunicación definidos para tal fin.

Los grandes consumidores no residenciales, deberán instalar equipos de medición de acuerdo a los lineamientos que expedida la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

Para medidores con diámetros iguales o superiores a 25 mm (1”), ACUACAR determinará el tipo de medidor a usar y las condiciones de instalación de acuerdo al tipo y perfil de uso que se identifique.

Todos los medidores deben ser entregados a ACUACAR con certificado de calibración emitido por un laboratorio acreditado en Colombia por el organismo competente; en el caso de que los medidores sean calibrados en el laboratorio de medidores de ACUACAR, no será necesario presentar el certificado de calibración. En cualquiera de los casos solo se tendrán en cuenta los medidores que presenten resultado conforme.

Los medidores deberán tener certificado de aprobación de modelo emitido por un organismo o instituto nacional o internacional de metrología reconocido y competente para emitir la respectiva certificación de aprobación de modelo, el certificado de aprobación de modelo deberá ser propio del medidor que se presenta.

El funcionamiento del medidor dentro de errores máximos permisibles deberá estar garantizado por un periodo igual o superior a tres (3) años. Los medidores deberán cumplir con los requisitos de la norma NTC-ISO 4064 parte 2 en su respectiva versión actualizada.

CLÁUSULA SÉPTIMA: DECLARACIÓN DE CONFORMIDAD DE LOS MEDIDORES

Una vez calibrados los medidores en el Laboratorio de Medidores, serán considerados conformes aquellos que, al relacionar el error de medida obtenido en cada prueba y la incertidumbre de la medición, dicho resultado se encuentre dentro de los errores máximos permisibles (EMP) indicados en la norma NTC-ISO 4064-2 versión 2016 o la que sustituya y fuere adoptada por ACUACAR. En caso contrario será declarado no conforme y se rechazará el medidor traído por las personas naturales o jurídicas.

Para los medidores que requieran ser inspeccionados físicamente, la declaración de conformidad se realizará de acuerdo a lo indicado en la GTC 217 versión 2011 o la que sustituya y fuere adoptada por ACUACAR. Se determinará si algún componente del medidor presenta algún tipo de incidencia física.

CLÁUSULA OCTAVA: VERIFICACIÓN DE LA CONDICIÓN METROLÓGICA DEL MEDIDOR, INSPECCIÓN FÍSICA DEL MEDIDOR Y REEMPLAZO DE MEDIDORES:

La decisión de ACUACAR respecto del cambio definitivo del medidor tendrá lugar porque el instrumento de medida no cumple con su función de medición, es decir, por mal funcionamiento con fundamento en el Certificado de Calibración correspondiente y complementariamente con el Informe de Inspección Física, documentos emitidos por el Laboratorio de Medidores y el Organismo de Inspección de Aguas de Cartagena, respectivamente, ambas entidades debidamente acreditada por la ONAC en Colombia. Asimismo, cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos, habrá lugar también al cambio del medidor según lo dispuesto en el artículo 2.3.1.3.2.3.11 del D.1077 de 2015.

La revisión del medidor para efectos de su calibración se llevará a cabo por el Laboratorio de Medidores de la Empresa, máximo en el término de 30 días hábiles desde el momento de su retiro durante la visita. Igual término se cumplirá cuando se lleve a cabo la Inspección Física Interna y Externa en el Organismo de Inspección de la Empresa.

La comunicación por la cual la Empresa determine el reemplazo del medidor instalado en el predio informará sobre la razones técnicas y jurídicas que sirven de fundamento a la decisión de cambio del medidor, se anexarán si es el caso, los informes técnicos emitidos por el Laboratorio de Medidores u Organismo de Inspección. Se deberá informar igualmente, la cotización del valor por concepto de suministro e instalación de medidor y el derecho que le asiste al usuario o suscriptor a reemplazarlo por su cuenta, conforme las especificaciones técnicas determinadas por la Empresa, con arreglo al artículo 144 de la Ley 142 de 1994.

Si el suscriptor o usuario hace uso de este derecho, con el propósito de verificar el cumplimiento de las especificaciones técnicas determinadas por ACUACAR, siempre deberá entregar a la Empresa certificado de calibración emitido por un Laboratorio debidamente acreditado ante la ONAC cuya expedición no fuere superior a 30 días, acreditar la propiedad y el origen legítimo del mismo, conforme lo dispone la CLÁUSULA sexta del presente Anexo Técnico. La Empresa podrá calibrar el medidor a costas del usuario en el Laboratorio de Medidores de Acucar, para que una vez calibrado, si el resultado es conforme se proceda a su instalación.

El usuario y/o suscriptor dispondrá de un período de facturación para tomar las acciones necesarias y reemplazar por su cuenta el medidor. Vencido éste plazo, la Empresa procederá a instalar el nuevo medidor por cuenta del usuario o suscriptor, el cual le será facturado atendiendo lo previsto en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994. En todo caso, la Empresa deberá ofrecer financiamiento a los suscriptores residenciales de los estratos 1, 2 y 3, para cubrir los costos de suministro e instalación, obra civil o reemplazo del aparato, plazo que deberá ser por lo menos de 3 años, dando libertad al usuario de pactar un período más corto, de conformidad con lo estipulado en el artículo 97 de la Ley 142 de 1994.

ANEXO TÉCNICO PARA CONTROL DE VERTIMIENTOS A LA RED DE ALCANTARILLADO

CLÁUSULA PRIMERA: OBJETO

El presente Anexo tiene por objeto reglamentar el uso de la red de alcantarillado al que se conectan las redes interiores de las viviendas o edificaciones, fijando las prescripciones a las que deberán someterse en materia de vertimientos, los usuarios actuales y futuros de dichos sistemas.

CLÁUSULA SEGUNDA: ÁMBITO

El Anexo Técnico para Control de Vertimientos es de estricto cumplimiento en todos los elementos que integran las infraestructuras de saneamiento, incluyendo en este concepto: Las actuales redes locales de alcantarillado, los colectores e interceptores generales, los sistemas de tratamiento y de disposición final y toda ampliación de los mencionados elementos. Dado el carácter del servicio de alcantarillado sanitario por razones de seguridad, interés social y ambiental la inobservancia de estas disposiciones se considera materia que afecta gravemente a la Empresa, por tanto, el usuario siempre será informado.

CLÁUSULA TERCERA: CONTROL DE LA CONTAMINACIÓN EN ORIGEN

La regulación de la contaminación en origen se establece mediante prohibiciones o limitaciones en las descargas de los vertimientos, con las siguientes finalidades:

1. Salvaguardar la integridad y seguridad de las personas y de las instalaciones de saneamiento.
2. Preservar la infraestructura física de las obras y de los equipos constituyentes
3. Prever cualquier anomalía en los procesos de tratamiento y de disposición utilizados.
4. Proteger los cuerpos de agua receptores, eliminando cualquier efecto nocivo tanto para el hombre como para los recursos naturales.
5. Conseguir los objetivos de calidad asignados al medio receptor en función de sus usos.

CLÁUSULA CUARTA: VERTIMIENTOS PROHIBIDOS Y RESTRINGIDOS:

Se prohíbe verter directa o indirectamente a la red de alcantarillado, vertimientos con características o con concentraciones de contaminantes iguales o superiores a los expresados en la Resolución 0631 del 17 de marzo de 2015, Capítulo IV – Parámetros de ingredientes activos de plaguicidas de las categorías toxicológicas IA, IB y II y sus valores límites máximos permisibles en los vertimientos puntuales de aguas residuales no domésticas (ARND) a cuerpos de aguas superficiales y al alcantarillado público, artículo 7, Capítulo VIII – parámetros físicoquímicos y sus valores límites máximos permisibles en los vertimientos puntuales de aguas residuales no domésticas –ARND al alcantarillado público—, artículo 16 y demás normas que la complementen, sustituyan o modifiquen.

Se prohíbe el uso de agua de dilución en los vertimientos, excepto en los casos de emergencia o peligro descritos en el presente Anexo.

Se prohíbe igualmente el vertimiento de aguas pluviales, de cualquier otro tipo de aguas blancas o aguas industriales no contaminadas (de refrigeración, etc.) que no provengan de las descargas instantáneas de los aparatos sanitarios a los colectores de aguas residuales.

Queda prohibido el vertimiento directo o indirecto al alcantarillado público de cualquiera de los siguientes productos:

1. Materias sólidas o viscosas en cantidades o en tamaños tales que produzcan obstrucciones que impidan el correcto funcionamiento del alcantarillado o dificulten los trabajos de su conservación y mantenimiento.
2. Disolventes o líquidos orgánicos inmiscibles en agua, combustibles o inflamables.
3. Aceites y grasas flotantes.
4. Gases o vapores combustibles, inflamables, explosivos o tóxicos o procedentes de motores de explosión.
5. Materias que, por su naturaleza, por sí mismas o por interacción con otras puedan originar:
 - a. Cualquier tipo de molestia pública
 - b. La formación de mezclas inflamables o explosivas con el aire
 - c. La creación de atmósferas molestas o peligrosas que impidan o dificulten los trabajos del personal encargado del funcionamiento de las instalaciones públicas de saneamiento.
6. Materias que tengan o adquieran propiedades corrosivas capaces de deteriorar los materiales del alcantarillado o perjudicar al personal encargado de su limpieza y conservación
7. Residuos industriales que por sus características o concentraciones requieran un tratamiento específico.
8. Los que produzcan concentraciones de gases en la atmósfera de la red de alcantarillado superiores a los límites siguientes:
 - a. Cloro: 1 parte por millón
 - b. Dióxido de azufre: 5 partes por millón.
 - c. Cianhídrico: 10 partes por millón.
 - d. Sulfhídrico: 20 partes por millón.
 - e. Monóxido de carbono: 100 partes por millón.
9. Queda prohibido el vertimiento a la red tanto por parte de las industrias farmacéuticas como de los centros sanitarios de los fármacos obsoletos o caducados.
10. Fangos procedentes de sistemas de tratamiento de aguas residuales.
11. Residuos de origen pecuario.
12. Residuos procedentes de actividades de la construcción, tales como arenas, arcillas, escombros, bentonita.

Parágrafo: Esta relación es de carácter enunciativo, ACUACAR la revisará periódicamente y en interés de la prestación del servicio podrá ser ampliada conforme los conocimientos científicos y/o técnicos recomienden, por lo tanto, los elementos aquí indicados no son taxativos.

CLÁUSULA QUINTA: VERTIMIENTOS

Los caudales punta vertidos a la red no podrán exceder de lo dispuesto en la normativa legal vigente y en aquellas otras normas que la complementen, adicionen, modifiquen o sustituyan.

La Empresa controlará especialmente el caudal y la calidad del efluente en el caso de limpieza de tanques, piscinas, con ocasión de su vaciado para mantenimientos, cierre vacacional o circunstancias análogas.

El caudal promedio máximo del vertimiento puntual de aguas residuales que realice un generador al alcantarillado público no podrá exceder la más restrictiva de las siguientes condiciones:

- En un factor de 1,5 veces el caudal promedio horario, determinando este último de acuerdo con la caracterización del vertimiento puntual, según la frecuencia requerida en la normativa aplicable.
- Los lineamientos de ACUACAR con respecto a la capacidad hidráulica de la red.

Las aguas residuales domésticas deben recolectarse internamente en las instalaciones en donde se desarrollan las actividades productivas (industriales, comerciales o de servicios), a través de una red separada e independiente de la red que recolecta y conduce las otras aguas residuales de la actividad productiva.

Parágrafo: Actividades de Construcción. Deberá obtenerse la autorización para los vertimientos antes de iniciar la obra por parte del responsable de la actividad (obra de construcción). No está permitido el vertido de residuos de la construcción ni aguas de infiltración al sistema de alcantarillado.

Las aguas lluvias y su alcantarillado pluvial, deben estar separados del alcantarillado de aguas residuales al interior de los procesos productivos, tal como está establecido en la normativa aplicable.

La mezcla directa de las aguas lluvias con las aguas residuales antes de su tratamiento o la combinación de estas en la red de alcantarillado interna de los procesos productivos antes de su tratamiento, se considera una actividad de dilución de vertimientos, y por lo tanto, está prohibida su realización.

Para quienes manejen hidrocarburos o sustancias peligrosas deben presentar un Plan de Contingencia contra Derrames, debidamente aprobado por la autoridad ambiental competente, en concordancia con el Decreto – Ley 321 de 1999 ó aquel que lo modifique o sustituya.

El usuario y/o suscriptor debe gestionar internamente la implementación de procedimientos e infraestructura de control contemplados dentro de los criterios de buenas prácticas de ingeniería, con el fin de prevenir, evitar, minimizar y/o controlar la incorporación de residuos sólidos urbanos, grasas y aceites de cocción, ácidos y bases fuertes, aceites y materiales lubricantes y refrigerantes, solventes usados, pinturas, materiales inflamables (combustibles), explosivos, residuos de construcción y demolición, arenas y piedras, biocidas y otras sustancias, en cantidades y/o concentraciones que son consideradas como perjudiciales o dañinas para la red de alcantarillado público y/o para los sistemas de tratamiento implementados por el prestador del servicio público.

CLÁUSULA SEXTA: INSTALACIONES DE PRETRATAMIENTO

Todas las industrias, tanto si requieran realizar o no pretratamientos de sus vertimientos, deberán disponer antes del vertido a la red de alcantarillado, de una reja de desbaste de separación neta entre barras adecuada a la naturaleza de sus vertimientos, con un máximo de 50 mm.

Las aguas residuales que entren al sistema de alcantarillado público deberán tener características similares a las aguas residuales domésticas y por este motivo cumplir los límites de vertimiento establecidos en la legislación vigente.

Si los efluentes no cumplen las condiciones que se establecen en el presente anexo, el usuario tiene la obligación de construir, operar y mantener a su cargo todas aquellas instalaciones de tratamiento que sean necesarias y eficaces para que la calidad del agua sea similar a las aguas residuales domésticas.

La Empresa podrá revisar y en su caso modificar, las limitaciones anteriores en atención a consideraciones particulares, cuando los sistemas de tratamiento y disposición lo permitan o lo requieran.

Los pretratamientos deberán ser construidos, operados y mantenidos por el propio usuario. Podrán ser realizados por un único usuario o por una agrupación de ellos.

Las aguas residuales que no viertan a la red pública de alcantarillado y que por tanto no pasen por los sistemas de tratamiento y disposición final del sistema de alcantarillado público, no serán objeto de lo dispuesto en el presente Anexo.

CLÁUSULA SÉPTIMA: SITUACIÓN DE PELIGRO O EMERGENCIA

Se entenderá que existe una situación de emergencia o peligro, cuando debido a un incidente eventual e imprevisible no controlado en las instalaciones del usuario, que produzca o exista riesgo inminente de producirse, un vertimiento inusual a la red de alcantarillado que ponga en peligro la seguridad de las personas, el ambiente o bien al propio sistema de alcantarillado público.

Asimismo, y con igual denominación se incluyen aquellos vertimientos cuyo caudal instantáneo produzca condiciones de obstrucción y rebosamiento en las redes, cámaras y demás componentes del sistema de alcantarillado.

CLÁUSULA OCTAVA: ATENCIÓN DE LA EMERGENCIA

Ante una situación de emergencia o peligro, el usuario deberá de inmediato aplicar las medidas previstas en su Plan de Contingencias aprobado previamente, por la Autoridad Ambiental, para mitigar los daños que pudieren ocasionarse y comunicar urgentemente el incidente producido a la Autoridad Ambiental o de Salud y al teléfono de daños de Aguas de Cartagena S.A. E.S.P., línea 116 o diligencie el formulario que se encuentra disponible en la página web: [www.acuacar.com/Servicio al Cliente/Reporte de Daños](http://www.acuacar.com/Servicio%20al%20Cliente/Reporte%20de%20Da%C3%B1os).

El usuario deberá indicar el tipo de productos y la cantidad de los mismos que se han vertido a la red de alcantarillado, en todo caso, deberá utilizar todos los mecanismos eficaces para reducir al mínimo la cantidad de productos vertidos y aplicar el plan de contingencias.

Las instalaciones con riesgo de producir vertimientos inusuales a la red de alcantarillado deberán disponer de instalaciones de seguridad, capaces de contener los posibles vertimientos accidentales y en sus procedimientos, se incluirán las medidas que deberán tomar para prever los accidentes más peligrosos que se puedan producir en función de las características de sus propios procesos industriales.

Las instrucciones se redactarán de forma comprensible para el personal poco calificado, deberán ser divulgadas al interior de su empresa y situadas en los puntos estratégicos del local, especialmente en los sitios donde los operarios hayan de actuar para llevar a cabo las medidas correctoras.

Este requisito se determinará en la factibilidad de servicios y los aspectos allí relacionados serán objeto de inspección por los técnicos al servicio de la Empresa.

En un término máximo de 5 días hábiles después de materializarse un riesgo, el usuario remitirá a la Empresa un informe detallado de lo sucedido, que deberá contener como mínimo los siguientes datos:

- a) Nombre e identificación de la industria
- b) localización de ésta,
- c) Caudal y materias vertidas
- d) motivo del accidente, con la precisión de las circunstancias de tiempo, modo y lugar en el que ocurrieron los hechos
- e) Descripción de las medidas de correcciones efectuadas "in situ" por el usuario,
- f) Información sobre la hora y forma en que lo comunicó a la Empresa los hechos y
- g) En general, todos aquellos datos que permitan a los técnicos de la Empresa una correcta valoración de lo sucedido y de sus consecuencias.

CLÁUSULA NOVENA: MEDIDAS ESPECIALES DE SEGURIDAD

La Empresa, en función de los datos de que disponga, podrá exigir en los casos que crea oportunos la adopción de medidas especiales de seguridad, para los usuarios no domésticos. Por lo tanto, tales usuarios permitirán las visitas, reuniones, inspecciones y en general, todas las pruebas a que hubiere lugar.

CLÁUSULA DÉCIMA: CARACTERIZACIÓN DE LOS VERTIMIENTOS

Los suscriptores y/o usuarios en cuyo predios o inmuebles se requiera de la prestación del servicio comercial, industrial, oficial y especial, de que trata el artículo 3 del Decreto 302 de 2000 o la norma que lo modifique, adicione o sustituya, están obligados a cumplir la norma de vertimiento vigente y deberán presentar al prestador del servicio, la caracterización de sus vertimientos, cada seis meses, con el fin de verificar su estado de cumplimiento.

Estas medidas y determinaciones se realizarán bajo la dirección y supervisión técnica de la Empresa o entidad en quien ésta delegue.

CLÁUSULA DÉCIMO PRIMERA SEGUNDA: DETERMINACIÓN DEL CAUDAL Y CALIDAD DEL VERTIDO:

Los usuarios no domésticos, deberán instalar y poner a disposición de los técnicos para la determinación de las características de los vertimientos y/o de la carga contaminante vertida, los siguientes dispositivos:

- a) Pozo de muestras. Cada usuario colocará en la conexión de descarga de sus vertimientos de aguas residuales, una cajilla de inspección o registro de fácil acceso, libre de cualquier interferencia, localizado aguas abajo, antes de la descarga a la red y fuera de la propiedad. Remitirá a la Empresa, planos de localización de los pozos para su identificación y censo.
- b) Medición del Vertido. La medición del vertido corresponderá al consumo facturado del servicio público domiciliario de acueducto. Sin embargo, si los caudales vertidos fueron superiores o difieren a los consumidos en materia de acueducto el predio, ACUACAR dispondrá el registro del caudal vertido y exigirá al usuario no doméstico en consecuencia, la instalación de medidores o estructuras de aforo de aguas residuales apropiadas, para realizar el cobro diferencial.
- c) Muestras. La técnica en la toma de muestras variará según la determinación a realizar.
- d) Determinaciones. Para concentraciones máximas que no puedan ser superadas en ningún momento, la medida será instantánea y tomada a cualquier hora del día. Para concentraciones medias representativas, las medidas serán horarias, integradas proporcionalmente al caudal y tomadas durante el periodo de vertimiento.
- e) Pretratamiento. En el caso de existir pretratamientos de las aguas residuales, se instalará a la salida de los efluentes depurados un pozo de muestras con las mismas condiciones y requisitos mencionados en el apartado a) de este Artículo

CLÁUSULA DÉCIMO SEGUNDA: INSPECCIÓN Y VIGILANCIA:

Sin perjuicio de lo dispuesto por la Autoridad Ambiental o de Salud, para los efectos de su control, los usuarios no domésticos del sistema de alcantarillado deberán permitir y facilitar la toma de muestras de sus vertimientos, para efectos de lo determinado por este Anexo.

El titular de la instalación que genere vertimientos de aguas residuales no domésticas estará obligado para con el personal autorizado acreditado por la Empresa a:

- a) Facilitar a los inspectores, sin necesidad de comunicación previa, el acceso a aquellas partes de las instalaciones que consideren necesarias para el cumplimiento de su misión.
- b) Facilitar el montaje de los instrumentos necesarios para realizar las medidas, determinaciones, ensayos y comprobaciones requeridos.

- c) Permitir a los inspectores la utilización de los instrumentos que el usuario utilice para su propio control, en especial aquellos que usa para el aforo de caudales y toma de muestras para realizar los análisis y comprobaciones.
- d) Facilitar a la inspección los datos necesarios para el ejercicio y cumplimiento de sus funciones.

Del resultado de la inspección se dejará constancia, en la que se detallará:

- a) El resumen histórico de los vertimientos desde la última inspección, con el concepto del inspector sobre si la instalación mantiene bajo un control eficaz las descargas de sus vertimientos.
- b) Las tomas y tipos de muestras realizadas.
- c) Las modificaciones introducidas y las medidas adoptadas para corregir las eventuales deficiencias señaladas por la inspección en visitas anteriores.
- d) Las anomalías detectadas en la inspección y las observaciones adicionales que se estimen oportunas.

CLÁUSULA DÉCIMO TERCERA: REGISTRO DE VERTIMIENTO

La Empresa elaborará un registro de los vertimientos con el objeto de identificar y regular las descargas. En este registro, los vertimientos se clasificarán en función del caudal y de su potencial contaminante.

Con base en este registro y a los resultados de las comprobaciones efectuadas en la red, la Empresa cuantificará periódicamente las diversas clases de vertimientos con el fin de actualizar las limitaciones de las descargas y conocer la dinámica de los cambios producidos.

CLÁUSULA DÉCIMO CUARTA: COSTOS DEL MONITOREO PARA EL CONTROL DE VERTIDOS:

Los costos correspondientes a los análisis de Laboratorio derivados de los monitoreos para el control de los vertimientos deberán ser asumidos por el usuario.

Cuando un usuario existente amplíe su producción, se considerará usuario nuevo con respecto al control de vertimientos correspondiente al grado de ampliación y deberá gestionar ante la Empresa, una nueva factibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado.

Cualquier ampliación o modificación del proceso o de la infraestructura física necesaria, deberá disponer de sitios adecuados que permitan la toma de muestras para la caracterización y aforo de sus efluentes. El control de los vertimientos deberá efectuarse simultáneamente con la iniciación de las operaciones de ampliación y/o modificación

CLÁUSULA DÉCIMO QUINTA: INFRACCIONES Y MEDIDAS CORRECTORAS

Las infracciones a las normas establecidas en este Anexo se consideran materia que afecta gravemente a la Empresa y serán sancionadas con la suspensión del servicio de acueducto, sin



perjuicio de las multas y sanciones establecidas en la legislación que pudieran ser de aplicación por la autoridad competente.

Bajo condiciones graves de afectación a la infraestructura o la generación de situaciones que pongan en riesgo la salud de los trabajadores y la comunidad o que puedan afectar el ambiente del cuerpo receptor, ACUACAR cursará las denuncias ante las autoridades competentes.



ANEXO AUTORIZACIONES PARA CONSULTA- REPORTE Y COMPARTIR INFORMACIÓN

En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 5 de la Resolución CRA No. 413 de 2006, mediante el presente documento autorizo expresamente a AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P., o a quien represente sus derechos u ostenten en el futuro la calidad de acreedor, en forma permanente e irrevocable, para que con fines estadísticos y de información comercial, informe, reporte, procese o divulgue a las distintas Centrales de Información y Riesgo, todo lo referente al comportamiento, y en especial sobre el nacimiento, modificación, extinción de obligaciones por concepto de la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado sanitario por parte de Aguas de Cartagena S.A. E.S.P.

Lo anterior implica que la información reportada permanecerá en la base de datos durante el tiempo que la misma Ley establezca, de acuerdo con el momento y las condiciones en que se efectúe el pago de las obligaciones.

En constancia de haber leído, entendido y aceptado lo anterior, firmo la presente autorización el _____

Nombre:
C.C.
SUSCRIPTOR

ANEXO AUTORIZACIÓN PARA RECOLECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

El SUSCRIPUTOR autoriza de manera expresa a ACUACAR y a los terceros con los cuales está vinculada, para la recolección y tratamiento de los datos personales que proporciona relacionados con la prestación y gestión de los trámites, bienes y servicios de ACUACAR, así como de las obligaciones derivadas de la facturación conjunta de servicios de saneamiento básico.

Para todos los efectos a que haya lugar los datos personales que facilita EL SUSCRIPUTOR, tienen como finalidad general procurar la gestión de las consultas y peticiones que nos realice, mantenerle informado sobre proyectos, programas y eventos comerciales, y actuaciones relativas a los servicios que presta ACUACAR y de sus obligaciones en virtud de la facturación conjunta de servicios de saneamiento básico, y en particular, las que sean indicadas oportunamente en los formularios de registro que diligencie.

Nuestra Empresa ha desarrollado la Política de Protección y Seguridad de Datos, de acuerdo con la cual es tratada la información que reposa en las bases de datos de ACUACAR y que es recolectada en desarrollo de sus actividades, así como los mecanismos dispuestos para el ejercicio de los derechos de los titulares de dicha información, para su acceso, actualización, rectificación y supresión.

ACUACAR ha implantado las medidas de seguridad de índole técnica y de organización, necesarias y apropiadas para garantizar la seguridad de sus datos de carácter personal y evitar la alteración, pérdida, tratamiento y/o acceso no autorizado, todo ello según lo previsto en la normativa vigente.

El SUSCRIPUTOR siempre podrá acceder, consultar, actualizar, rectificar o suprimir sus datos personales, para lo cual puede contactarnos dirigiéndose a la cuenta protecciondedatos@acuacar.com, al número único para servicio 116 o entregar una comunicación en cualquiera de los puntos de atención al usuario dispuestos por la Empresa para su servicio.

Para conocer la Política de Protección y Seguridad de Datos, visite www.acuacar.com

NOMBRE: _____
C.C. _____
EL SUSCRIPUTOR

