 <p>AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A. E.S.P. NIT 900 045 405-7</p>	<b>SISTEMA DE GESTION</b>	<b>Código:</b> GES-OT-005
		<b>Página:</b> 1 de 1
		<b>Versión:</b> 1
	<b>CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS PARA PERSONAS PRESTADORAS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y/O ALCANTARILLADO</b>	<b>Vigente a partir de:</b> 08-10-2019

**CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS PARA PERSONAS PRESTADORAS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y/O ALCANTARILLADO QUE CUENTEN CON MAS DE 5.000 SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS EN EL ÁREA RURAL O URBANA**

(Adopción del modelo establecido en la Resolución CRA 768 de 2016)

**EMPRESA: AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A. E.S.P.**

**CAPITULO I**

**DISPOSICIONES GENERALES**

**CLÁUSULA 1.- OBJETO.** El presente Contrato de servicios públicos tiene por objeto que la Empresa AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A. E.S.P., preste los servicios públicos domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado, en favor del suscriptor y/o usuario, en un inmueble urbano, dentro del perímetro urbano del Municipio de Barrancabermeja que comprende siete comunas, siempre que las condiciones técnicas de la persona prestadora lo permitan, a cambio de un precio en dinero, el cual se determinará de conformidad con la normatividad vigente. Asimismo, establecerá las condiciones técnicas de acceso que tiene que satisfacer el inmueble.

La empresa AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A. E.S.P. establecerá un anexo técnico que hace parte integral del presente contrato donde se determinan cuáles son los alcances de la prestación y las comunas que comprende el Municipio de Barrancabermeja, así como las demás condiciones de acceso al servicio.

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

**CLÁUSULA 3.- SOLIDARIDAD.** Los propietarios, tenedores o poseedores del inmueble en el que se presta el servicio, los demás usuarios y los suscriptores son solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos.

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

**CLÁUSULA 4.- RÉGIMEN LEGAL DEL CONTRATO.** El 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 de servicios públicos domiciliarios.

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

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


**CLÁUSULA 5.- VIGENCIA DEL CONTRATO.** El CSP se entiende Pactado a término **Indefinido**, a partir del momento del perfeccionamiento del contrato.

**CAPITULO II**

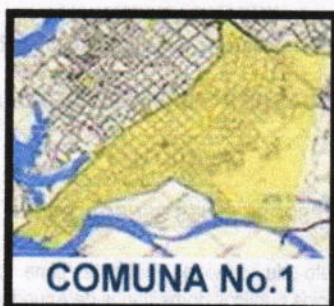
**CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

**CLÁUSULA 6.- ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.** El área en la cual se prestarán los servicios públicos domiciliarios está comprendido por siete (7) comunas distribuidas de la siguiente forma:

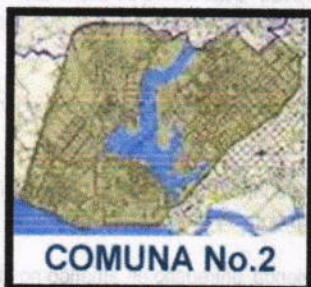


	<b>SISTEMA DE GESTION</b>	<b>Código:</b> GES-OT-005
		<b>Página:</b> 2 de 2
		<b>Versión:</b> 1
	<b>CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS PARA PERSONAS PRESTADORAS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y/O ALCANTARILLADO</b>	<b>Vigente a partir de:</b> 08-10-2019

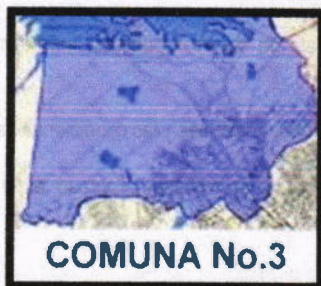
**BARRIOS QUE CONFORMAN LA COMUNA 1:** Arenal, Brisas del Río, Buenos Aires, Buenos Aires II, Cardales, Colombia, David Núñez Cala, El Dorado, El Recreo, Gonzalo Jiménez de Quezada, Isla del Zapato, Isla Victoria, La Campana, La Victoria, El Cruce, Las Playas, Palmira, San Francisco, San José, San Luis, Sector Comercial, Tres Unidos, Urbanización Cincuentenario y Las Margaritas.



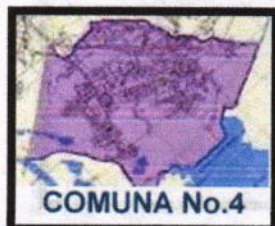
**BARRIOS QUE CONFORMAN LA COMUNA 2:** Aguas Claras, Cavipetrol 1, Cavipetrol 2, Galán Gómez, Las Colinas, Olaya Herrera, Pamaso, Pueblo Nuevo, Torcoroma, Torres Flotantes, Urbanización Lagos del Ciprés, Uribe Uribe, Villa Luz I, Villa Luz II y Villa Olímpica.




**BARRIOS QUE CONFORMAN LA COMUNA 3:** 20 de Enero, 22 de Marzo, Algarrobos, Altos de la Virgen, Altos de los Ángeles, Altos del Rosario, Bajos de Israel, Belén, Brisas de Altamira, Brisas de la Libertad, Brisas del 20 de Enero, Brisas del Rosario, Caminos de San Silvestre, Campo Hemoso, Ciudad Bolívar, Ciudadela Pipatón, Ciudadela Pipatón 4 etapa, Colinas del Norte, Cortijillo, Coviba Eduardo Rolón, Cristo Rey, Internacional, Novalito, Jerusalén, Jorge E. Gaitán, La Floresta, La Libertad, La Paz 1 y 2 etapa, La Tora, Las Camelias, Los Ficus, Luis Eleazar, Villa María Irida, María Lucía, Miradores del Cacique, Primero de Abril, San Judas Tadeo, Santa Isabel, Urbanización Periodistas, Urbanización Villas de Navarra, Villa del Prado, Villa Luisa, Villa Mary, Villa Nueva.



**BARRIOS QUE CONFORMAN LA COMUNA 4:** Altos del Cañaveral, Altos del Cincuentenario, Antonia Santos, Bellavista, Urbanización Bosques de la Cira 1 y 2 etapa, Buenavista, Ciudadela Cincuentenario, Conjunto Cerrado El Refugio, El Bosque, El Castillo, El Cincuentenario, El Limonar 1 y 2 etapa, El Palmar 1 y 2 etapa, El Refugio, Nuevo Milenio, José Antonio Galán, La Liga, La Península, La Planada del cerro, La Toca, Las Brisas, Las Colmenas, Las Nieves, Las Palmas, Los Almendros, Los Lagos, Los Mandarinos, Los Naranjos, Los Pinos, Nogales, Planada El Cerro, Portal del Boga, Santa Bárbara, Urbanización La Marsella, Urbanización Los Tamarindos, Villa de Leyva, Villa Rosa, Yarima



 <p>AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A. E.S.P. M.I. 502 045 405-1</p>	<b>SISTEMA DE GESTION</b>	<b>Código:</b> GES-OT-005
		<b>Página:</b> 3 de 3
		<b>Versión:</b> 1
	<b>CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS PARA PERSONAS PRESTADORAS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y/O ALCANTARILLADO</b>	<b>Vigente a partir de:</b> 08-10-2019

**BARRIOS QUE CONFORMAN LA COMUNA 5:** Alcázar, Barrancabermeja, Campo Alegre, Chapinero, El Chicó, El Triunfo, Ramaral, Inv. San Pedro Claver, Tierradentro 1 y 2 etapa, La Candelaria, La Esperanza, La Independencia, Las Américas, Las Malvinas, Las Torres, Los Rosales, Miraflores, Nueva Esperanza, Primero de Mayo, Provienda, Ramaral, San José Obrero, Santa Ana, Santander, Simón Bolívar, Urbanización Los Lagos, Urbanización Villa Rosita, Versailles.



**BARRIOS QUE CONFORMAN LA COMUNA 6:** 20 de Agosto, 20 de Julio, Antonio Nariño, Benjamín Herrera, Boston, Brisas del Oriente, Corinto, El Danubio, El Progreso, Kennedy, La Puerta del Sol, Las Granjas, Los Alpes, Los Comuneros, Los Álamos, Oro Negro 1 y 3 etapa, Rafael Rangel, Brisas de San Martín, San Pedro, Villa Fadua y Villa Leyva.




**BARRIOS QUE CONFORMAN LA COMUNA 7:** 16 de Marzo, 3 de Octubre, Nueve de Abril, Altos del Campestre, Altos de Cañaveral, Brisas del Campestre, Divino Niño, Colinas del Campestre, El Campestre, El Campin, El Campincito, El Diamante, El Paraiso, El Poblado, El Prado, El Retén, Miradores del Sur, Las Torres, La Esmeralda, Las Flores, Los Corales, Los Fundadores, María Eugenia, Minas del Paraiso, Nuevo Horizonte, Pablo Acuña, Pozo Siete, Prado del Campestre, Rabo Largo, Santa Bárbara, Urbanización Minas del Paraiso, Vereda La Independencia, Villa Aura, Villa Plata, Villarelys I, Villarelys II, Villarelys III.



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

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

**Parágrafo.** Cuando la propiedad del medidor radique en cabeza de la persona prestadora del servicio, esta deberá cumplir las obligaciones propias derivadas del derecho de propiedad respecto de la revisión, cambio y mantenimiento del equipo de medida.

 <p>AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A. E.S.P. TEL. 030 045-408-1</p>	<b>SISTEMA DE GESTION</b>	<b>Código:</b> GES-OT-005
		<b>Página:</b> 4 de 4
		<b>Versión:</b> 1
	<b>CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS PARA PERSONAS PRESTADORAS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y/O ALCANTARILLADO</b>	<b>Vigente a partir de:</b> 08-10-2019

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

**CLÁUSULA 8.- PUBLICIDAD.** La empresa deberá publicar la siguiente información para conocimiento del suscriptor o usuario:


1. El contrato de servicios públicos domiciliarios, cuyas copias deberán ser enviadas al suscriptor y/o usuario, una vez el prestador se acoja al presente formato de contrato de servicios públicos domiciliarios.
2. Zona geográfica de prestación dentro de la cual se compromete a cumplir los estándares de servicio establecidos en el estudio de costos vigente, producto de la aplicación de la metodología tarifaria prevista en la Resolución CRA 688 de 2014, o la que la modifique, adicione o aclare.
3. Las metas anuales de los estándares de servicio y de eficiencia establecidas por la persona prestadora, así como el avance en el cumplimiento de las mismas, los cuales se deberán actualizar cada seis (06) meses.
4. Las tarifas vigentes.
5. El Plan de Obras e Inversiones Regulado –POIR–.

### CAPITULO III

#### DE LAS OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LAS PARTES

**CLÁUSULA 9.- OBLIGACIONES DE LA EMPRESA.** Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones de la empresa y se entienden incorporadas en el contrato de servicios públicos domiciliarios, las siguientes:


1. Suministrar continuamente un servicio de buena calidad a partir de la conexión, de acuerdo con los parámetros normativos vigentes de carácter obligatorio fijados por las autoridades competentes y las especificaciones técnicas previstas en el contrato de servicios públicos domiciliarios.
2. Medir los consumos y vertimientos cuando la medición sea técnicamente posible, conforme a la normatividad vigente.
3. Facturar el servicio de acuerdo con la tarifa resultante de la aplicación de la metodología tarifaria vigente o del contrato respectivo, cuando esta se haya definido contractualmente.
4. Garantizar la presión mínima en la red, de conformidad con lo exigido en el Artículo 61 de la Resolución 330 de 2017 del Ministerio de ambiente, vivienda y Desarrollo Económico, o aquella que la modifique, adicione o aclare.
5. Permitir al suscriptor 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, tenedor o usuario, en el sitio oportunamente pactado en el contrato de servicios públicos domiciliarios.
7. Prestar ayuda al suscriptor o usuario cuando este lo solicite, con el fin de detectar el sitio y la causa de fugas imperceptibles de agua, en el interior del inmueble.
8. Investigar de oficio, las desviaciones significativas frente a consumos anteriores.
9. Hacer los descuentos y reparar e indemnizar los perjuicios ocasionados como consecuencia de falla en la prestación del servicio prevista en los Artículos 136 y 137 de la Ley 142 de 1994, salvo que medie caso fortuito o fuerza mayor.
10. Devolver al suscriptor o usuario los cobros no autorizados, de conformidad con la Resolución CRA 659 de 2013, resolución 783 de 2016 o la norma que la modifique, adiciones 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 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 veinte cuatro (24) horas para el evento de suspensión, y cinco (5) días hábiles en caso de corte.
12. Informar a los suscriptores o usuarios acerca de la manera de utilizar los servicios con eficiencia y seguridad y adelantar campañas masivas de divulgación sobre el particular.
13. Dar garantía sobre las acometidas y medidores suministrados o construidos por la persona prestadora, la cual no podrá ser inferior a tres (03) años.
14. Informar a los suscriptores y usuarios en un término no inferior a veinticuatro (24) horas de anticipación o en el plazo que establezca la reglamentación vigente, sobre los términos y motivos de las suspensiones del servicio programadas para mantenimientos periódicos y reparaciones técnicas, salvo que se trate de emergencias o eventos fuera del control de la persona prestadora.
15. Identificar a los funcionarios y demás personal autorizado para ingresar a las instalaciones de los suscriptores o usuarios, con el fin de practicar revisiones y tomar lecturas de los medidores.
16. Otorgar financiamiento a los suscriptores, tenedores, poseedor o usuarios de los estratos 1, 2 y 3, para la amortización de los aportes por conexión domiciliaria, incluyendo la acometida y el medidor,
17. Devolver al suscriptor o usuario el medidor y demás equipos retirados por la persona prestadora que sean de su propiedad, salvo que, por razones de tipo probatorio, estos se requieran por un tiempo. La persona prestadora deberá comunicar por escrito al suscriptor 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 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.

 <p>AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A. E.S.P. Nº. 500 045 468-7</p>	<b>SISTEMA DE GESTION</b>	<b>Código:</b> GES-OT-005
		<b>Página:</b> 5 de 5
		<b>Versión:</b> 1
	<b>CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS PARA PERSONAS PRESTADORAS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y/O ALCANTARILLADO</b>	<b>Vigente a partir de:</b> 08-10-2019

21. Entregar al suscriptor 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 o usuario la estratificación adoptada por el municipio, de conformidad con el certificado de estratificación expedida por Planeación Municipal.
23. Asignar al inmueble objeto del servicio la categoría de uso correspondiente y modificarla en los casos que corresponda.
24. Cobrar al suscriptor 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, usuario o quien atienda la visita con ocasión de cualquier verificación en terreno, así como en el caso de instalación, suspensión, corte, conexión, reinstalación y revisión del instrumento de medida.
27. Cuando adelante actividades de calibración de medidores, o que impliquen tal calibración, deberá hacerlo a través de laboratorios acreditados por la entidad nacional de acreditación competente.
28. Remitir a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios los expedientes para resolver el recurso de apelación de las reclamaciones de los suscriptores o usuarios, dentro de los tres días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el recurso de reposición.
29. Disponer de formatos y demás medios que faciliten a los suscriptores o usuarios presentar peticiones, quejas y recursos.
30. Constituir una oficina de peticiones, quejas y recursos. Garantizar los medios necesarios para que el suscriptor o usuario pueda presentar personalmente o por cualquier otro medio electrónico o tecnológico las peticiones, quejas o recursos.
31. No exigir la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con esta. No obstante lo anterior, para recurrir el suscriptor 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 periodos, salvo que las sumas en discusión correspondan precisamente al promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el Artículo 155 de la Ley 142 de 1994.
32. No suspender, terminar o cortar el servicio, hasta tanto haya notificado al suscriptor o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna.
33. Adelantar las acciones contenidas en los planes de contingencia, necesarias para garantizar la continuidad, calidad y presión del servicio.
34. Establecer las especificaciones de las acometidas de acueducto y alcantarillado, conforme con lo establecido en el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico (RAS).
35. Aplicar al suscriptor o usuario los descuentos en el cargo fijo y en el cargo por consumo, originados por el incumplimiento de la persona prestadora frente a las metas para alcanzar los estándares de calidad del servicio establecidos por la persona prestadora, en el periodo que aplique el descuento según lo establecido en el régimen de calidad y descuentos de la Resolución CRA 688 de 2014 o la que la modifique, adicione o aclare.
36. Prestar el servicio público domiciliario conforme a los estándares de servicio y de eficiencia definidos en el contrato de servicios públicos domiciliarios.
37. En caso de ser procedente, incluir en el contrato de servicios públicos domiciliarios las metas definidas para los niveles de servicio y estándares de calidad pactadas en el contrato de Asociación Público Privada, así como los que provengan de la aplicación del parágrafo 1 del Artículo 87 de la Ley 142 de 1994.
38. Emitir la primera factura por concepto de prestación del servicio dentro de los noventa (90) días siguientes a la conexión acompañada de una copia física del contrato de servicios públicos domiciliarios y realizar el cobro conforme a lo previsto en el artículo 1.3.21.2 de la Resolución CRA 151 de 2001, o la norma que la modifique, adicione o aclare.
39. Mantener la reserva de los datos personales del suscriptor o usuario y garantizar su derecho al habeas data.
40. No reportar a las centrales de riesgo información del suscriptor o usuario sin el consentimiento expreso y escrito de los mismos.
41. Publicar para conocimiento de los suscriptores o usuarios, así como de los potenciales usuarios del servicio: (i) el contrato de servicios públicos domiciliarios; (ii) el mapa del Área de Prestación del Servicio –APS- dentro de la cual se compromete a cumplir los estándares de servicio; (iii) las metas anuales de los estándares de servicio y de eficiencia establecidas, así como el cumplimiento de las mismas; (iv) las tarifas vigentes y (v) el Plan de Obras e Inversiones Regulado –POIR-.

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

1. Hacer buen uso del servicio, de modo que no genere riesgos excepcionales o se constituya en una carga injustificada para la persona prestadora o los demás miembros de la comunidad.
2. Informar de inmediato a la persona prestadora sobre cualquier cambio en las características, identificación o uso de los inmuebles reportados en el momento de la solicitud de instalación de los servicios o la variación del propietario, dirección u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicios públicos 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 y realizar a su costa las reparaciones o daños causados a la acometida domiciliaria de conformidad con el Artículo 21 del decreto 302 de 2000.
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 o usuario deberá informar de tal hecho a la persona prestadora.
8. Pagar oportunamente las facturas. El no recibir la factura no lo exonera del pago, salvo que la persona prestadora no haya efectuado la facturación en forma oportuna.

 <p>AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A. E.S.P. Nº 900 045 408-1</p>	<b>SISTEMA DE GESTION</b>	<b>Código:</b> GES-OT-005
		<b>Página:</b> 6 de 6
		<b>Versión:</b> 1
	<b>CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS PARA PERSONAS PRESTADORAS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y/O ALCANTARILLADO</b>	<b>Vigente a partir de:</b> 08-10-2019

9. Permitir la suspensión o corte del servicio cuando a ello hubiere lugar.
10. Solicitar la factura a la persona prestadora cuando aquella no haya llegado oportunamente, cuya PRIMERA copia será gratuita, las copias posteriores tendrán un costo conforme a la resolución de costos y servicios emitida por la Empresa Anualmente.
11. En el caso de suscriptores o usuarios no residenciales, garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo en los casos de financiación o refinanciación de la deuda contraída por la prestación del servicio o sanciones interpuestas por actos inherentes al servicio.
12. Para el restablecimiento del servicio suspendido o que haya sido objeto de corte por causas imputables al suscriptor o usuario, este debe eliminar su causa, cancelar de manera previa todos los gastos de corte, suspensión, reconexión o reinstalación en los que incurra la persona prestadora y satisfacer las demás medidas previstas en el contrato de servicios públicos.
13. Permitir a la empresa el cambio de la acometida cuando no tenga el diámetro adecuado para la prestación del servicio o cuando la misma se encuentre deteriorada.
14. Permitir la revisión de las instalaciones domiciliarias y atender las exigencias respecto de adecuaciones y reparaciones que estime necesarias la empresa para la correcta utilización del servicio. Para estos efectos, el personal que realice la medición deberá contar con una identificación que lo acredite para realizar tal labor.
15. Abstenerse de conectar mecanismos de bombeo que succionen el agua directamente de las redes locales o de la acometida de acueducto, así como abstenerse de realizar cambios en la localización del medidor y la acometida, cambios en el diámetro de la acometida e independizaciones de la misma.
16. En el caso de multiusuarios sin posibilidad de medición individual y, a fin de que la persona prestadora tome las medidas necesarias para expedir una única factura, presentar ante esta, las razones de tipo técnico por las cuales no existe medición individual y el número de unidades independientes residenciales, comerciales, industriales, oficiales o especiales que conforman la edificación.
17. Presentar a la persona prestadora del servicio la caracterización de sus vertimientos cuando esté obligado a ello.
18. Vincularse a los servicios públicos domiciliarios de acueducto y 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 y del decreto 302 de 2000.
19. Abstenerse de realizar conexiones fraudulentas o sin autorización de la persona prestadora de los servicios públicos.
20. Abstenerse de descargar al sistema de alcantarillado, sustancias prohibidas o no permitidas por la normatividad vigente.
21. Tomar las acciones necesarias para reparar el medidor o reemplazarlo, a satisfacción de la persona prestadora, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos.
22. Mantener la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos.  
Mantener libre de escombros materiales, basuras u otros elementos las cajas de inspección, de conformidad con el decreto 302 de 2000
23. Abstenerse de cambiar la localización de las acometidas sin autorización de la persona prestadora del servicio.
24. La reparación o reposición de las acometidas domiciliarias de acueducto y alcantarillado y medidores estará a cargo de los suscriptores o usuarios, de conformidad con el Decreto 302 de 2000 Artículo 21.

**CLÁUSULA 11.- DERECHOS DE LA PERSONA PRESTADORA.** Se entienden incorporados en el contrato de servicios públicos los derechos que a favor de las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios 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 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 o usuario.
3. Solicitar a los suscriptores o usuarios no residenciales una garantía adicional de pago para el suministro del servicio.
4. Verificar el estado de los instrumentos de medición, incluyendo su retiro temporal para la verificación. En caso de retiro del medidor la empresa 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. Cobrar el valor de las revisiones o geófonos que se realicen por fuera de las obligaciones contenidas en el Artículo 149 de la Ley 142 de 1994, es decir las solicitudes de revisión o practica de geófono que se realicen a solicitud del usuario deberán ser pagadas por el usuario o suscriptor que la solicite, costos que se establecerán de conformidad con la resolución emitida por la empresa de conformidad con el Artículo 21 del decreto 302 de 2000.
6. Cobrar las reparaciones hechas a las acometidas domiciliarias cuando el usuario omite su reparación.
7. Imponer las medidas de suspensión y corte que provengan del incumplimiento del suscriptor o usuario.
8. Incluir dentro de la facturación cualquier obligación a favor o en contra del suscriptor o usuario, derivada de la conexión o prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, conforme a la normatividad vigente.
9. Verificar que los suscriptores o usuarios del sistema de alcantarillado cumplan con la normatividad vigente en materia de vertimientos definidos por la autoridad competente.
10. Cobrar ejecutivamente el valor del servicio público prestado o ejercer el cobro coactivo si está facultado legalmente para ello.
11. Recuperar los consumos dejados de facturar por causas imputables al suscriptor o usuario, permitiendo en todo caso su derecho de defensa y contradicción, de conformidad con las cláusulas 28 y 29 del presente contrato.
12. Denunciar el fraude a las acometidas y redes públicas.
13. Exigir la independización de las acometidas y la consecuente instalación de medidores individuales cuando sea técnicamente posible.


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

 <p>AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A. E.S.P. Nº. 500 045 426-1</p>	<b>SISTEMA DE GESTION</b>	<b>Código:</b> GES-OT-005
		<b>Página:</b> 7 de 7
		<b>Versión:</b> 1
	<b>CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS PARA PERSONAS PRESTADORAS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y/O ALCANTARILLADO</b>	<b>Vigente a partir de:</b> 08-10-2019

1. A ser tratado dignamente por la persona prestadora.
2. Al debido proceso, al derecho de defensa y contradicción, de conformidad con cláusula 28 del presente contrato de servicios públicos.
3. A no ser discriminado por la persona prestadora de servicios públicos domiciliarios y a recibir trato igualitario.
4. A ser informado clara y oportunamente de sus obligaciones y de las consecuencias de incumplirlas.
5. A presentar reclamaciones contra la factura sin que sea obligado al pago de las sumas reclamadas, de conformidad con el Artículo 155 de la Ley 142 de 1994.
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 o usuario.
9. A que se le apliquen los descuentos por el incumplimiento de la persona prestadora para alcanzar las metas de los estándares de servicio a los que se ha obligado en los términos de la Resolución CRA 688 de 2014, o la que la modifique, adicione, aclare o sustituya.
10. A obtener información completa, precisa y oportuna sobre asuntos relacionados con la prestación del servicio.
11. A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a las peticiones, actuaciones, solicitudes o quejas que se propongan realizar, así como a llevarlas a cabo.
12. A conocer, en cualquier momento, el estado de los trámites adelantados ante la persona prestadora en los que tengan la condición de interesados y a obtener copias a su costa.
13. A no presentar documentos que no sean exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.
14. A reclamar cuando la persona prestadora aplique un estrato diferente al establecido por la respectiva entidad territorial competente para tales fines.
15. A reclamar en contra del uso asignado por la persona prestadora al inmueble objeto del servicio.
16. A conocer las condiciones uniformes del contrato.
17. A ser protegido contra el abuso de posición dominante contractual de las personas prestadoras de servicios públicos, para lo cual se deben tener en cuenta las causales que presumen abuso de la posición dominante previstas en el Artículo 133 de la Ley 142 de 1994.
18. A la prestación continua de un servicio de buena calidad y a las reparaciones por falla en la prestación del servicio, de conformidad con el Artículo 137 de la Ley 142 de 1994.
19. A obtener información clara, completa, precisa y oportuna del contenido de las facturas.
20. A presentar peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos y a obtener respuesta oportuna y completa, de acuerdo con la normatividad vigente.
21. A recibir la factura a su cargo por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma.
22. A recibir la primera factura por concepto de prestación del servicio dentro de los noventa (90) días siguientes a la conexión acompañada de una copia física del contrato de servicios públicos, y a que el cobro que se realice con posterioridad ha dicho término se efectúe conforme a lo previsto en el artículo 1.3.21.2. de la Resolución CRA 151 de 2001, o la norma que la modifique, adicione o aclare.
23. A que le sea devuelto el medidor cuando sea de su propiedad en los casos en los cuales es necesario su cambio.
24. A solicitar a la persona prestadora, la revisión de las instalaciones internas con el fin de establecer si hay deterioro en ellas, y de ser el caso, que esta efectúe las recomendaciones que considere oportunas para su reparación o adecuación, por parte de personal técnico.
25. En los casos de revisión por anomalías, retiro provisional del equipo de medida, cambio del mismo y visitas técnicas, a solicitar la asesoría o participación de un técnico particular o de cualquier persona para que verifique el proceso de revisión de los equipos de medida e instalaciones internas, de conformidad con las condiciones previstas en la regulación y en el Artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006 o la norma que la modifique, adicione o aclare.
26. A la participación en los comités de desarrollo y control social.
27. A recibir copia de la lectura efectuada para efectos de facturación, cuando lo solicite.
28. A que se le afore o se le mida el consumo cuando sea técnicamente posible.
29. A que no se le suspenda el servicio, ni se le cobre la reinstalación, cuando demuestre que se realizó el pago.
30. A que el prestador mantenga la reserva de sus datos personales y garantice su derecho al habeas data.
31. A que la persona prestadora del servicio no reporte a las centrales de riesgo su información sobre el cumplimiento de las obligaciones pecuniarias sin su consentimiento expreso y escrito.
32. A conocer los siguientes documentos relacionados con la prestación del servicio: (i) el contrato de condiciones; (ii) el mapa del Área de Prestación del Servicio –APS- dentro de la cual la persona prestadora se compromete a cumplir los estándares de servicio; (iii) las metas anuales de los estándares de servicio y de eficiencia, así como el avance en el cumplimiento de las mismas; (iv) las tarifas vigentes y (v) el Plan de Obras e Inversiones Regulado – POIR.-

#### **Capítulo IV DE LAS CONDICIONES TÉCNICAS**

**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:

 <p>AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A. E.S.P. Nº. 502 045 406-1</p>	<b>SISTEMA DE GESTION</b>	<b>Código:</b> GES-OT-005
		<b>Página:</b> 8 de 8
		<b>Versión:</b> 1
	<b>CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS PARA PERSONAS PRESTADORAS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y/O ALCANTARILLADO</b>	<b>Vigente a partir de:</b> 08-10-2019

13.1 Condiciones de acceso: Deben ser desarrolladas observando lo establecido en el artículo 2.3.1.3.2.2.6 del Decreto 1077 de 2015, relacionados así:

1. Estar ubicado dentro del perímetro de servicio, tal como lo dispone el párrafo segundo del artículo 12 de la Ley 388 de 1997.
2. Contar con la Licencia de Construcción cuando se trate de edificaciones por construir, o la cédula catastral en el caso de obras terminadas.
3. Estar ubicado en zonas que cuenten con vías de acceso o espacios públicos y redes de acueducto o alcantarillado requeridas para adelantar las redes locales y las conexiones domiciliarias que permitan atender las necesidades del inmueble.
4. Estar conectado al sistema público de alcantarillado, cuando se pretenda la conexión al servicio de acueducto, salvo lo establecido en el artículo 4o. de este decreto.
5. Contar con un sistema de tratamiento y disposición final adecuada de aguas residuales debidamente aprobado por la autoridad ambiental competente, cuando no obstante, ser usuario o suscriptor de la red de acueducto, no existe red de alcantarillado en la zona del inmueble.
6. Los usuarios industriales y/o especiales de alcantarillado que manejen productos químicos y derivados del petróleo deberán contar con un plan de contingencia que garantice que bajo ninguna condición se corre el riesgo de que estas sustancias lleguen al sistema público de alcantarillado.
7. 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.
8. Contar con tanque de almacenamiento de agua cuando la Entidad Prestadora de Servicios Públicos lo justifique por condiciones técnicas del servicio. Como mínimo deberá cubrir un día de consumo. 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.
9. En edificaciones de tres (3) o más pisos, deben contar con los sistemas hidroneumáticos, bombeos y almacenamientos internos necesarios para permitir la utilización eficiente de los servicios. Se prohíbe instalar bombeos directos desde la red pública, es decir, siempre debe instalarse un tanque de succión al cual debe llegar el agua desde la red de distribución del Acueducto Municipal.

13.2 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 alcantarillado, según lo definido en los artículos 2.3.1.2.2. A 2.3.1.2.8 del Decreto 1077 de 2015, el cual se encuentra en el anexo técnico que hace parte integral del presente contrato y quedara así:

Los prestadores de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado dentro de las áreas del perímetro urbano, están en la obligación de expedir la certificación de viabilidad y disponibilidad inmediata de los mencionados servicios cuando le sean solicitadas.

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

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

Entregadas las redes secundarias de servicios públicos, corresponde a los prestadores su operación, reposición, adecuación, mantenimiento, actualización o expansión para atender las decisiones de ordenamiento territorial definidas en los planes de ordenamiento territorial o los instrumentos que lo desarrollen o complementen.

**El urbanizador o quien construye está en la obligación de construir las redes locales o secundarias necesarias para la ejecución del respectivo proyecto urbanístico y la prestación efectiva de los servicios de acueducto y alcantarillado.** En estos la Empresa AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A E.S.P deberá hacer la supervisión técnica de la ejecución de estas obras y recibir la infraestructura. Cuando el proyecto se desarrolle por etapas este recibo se dará a la finalización de la correspondiente etapa.

En el evento en que el urbanizador acuerde con el prestador hacer el diseño y/o la construcción de redes matrices, el prestador está en la obligación de cubrirlos o retribuirlos.

En ningún caso las empresas prestadoras podrán exigir los urbanizadores la realización de diseños y/o construcción de redes matrices o primarias.

(Decreto 3050 de 2013, art. 4).

13.3 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 el cual quedara así:

**13.3.1 Régimen de acometidas.** La empresa 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. 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 y



 <p>AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A. E.S.P. NM. 500 045 405-1</p>	<b>SISTEMA DE GESTION</b>	Código: GES-OT-005
		Página: 9 de 9
	<b>CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS PARA PERSONAS PRESTADORAS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y/O ALCANTARILLADO</b>	Versión: 1
		Vigente a partir de: 08-10-2019

en caso de que la empresa AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A. E.S.P. realice alguna intervención a dichas acometidas podrá cobrarlas al usuario.

**PARÁGRAFO.** Los suscriptores o usuarios deberán comunicar a la Empresa AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A. E.S.P. cualquier modificación, división, aumento de unidad a la cual se le presta el servicio, para que evalúe la posibilidad técnica de la prestación de los mismos y determinen las modificaciones hidráulicas que se requieran. (Decreto 302 de 2000, art.11).

**13.3.2 Unidad de acometida por usuario.** La Empresa AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A. E.S.P. sólo estará obligada a autorizar una acometida de acueducto y alcantarillado por unidad habitacional o unidad no residencial, salvo que por razones técnicas se requieran acometidas adicionales. La entidad prestadora de los servicios públicos podrá exigir la Independización de las acometidas cuando lo estime necesario. En edificios multifamiliares y multiusuarios, la entidad prestadora de los servicios públicos podrá autorizar acometidas para atender una o varias unidades independientes. (Decreto 302 de 2000, art. 12).

**13.3.3 Cambio de localización de la acometida.** Es atribución exclusiva de Empresa AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A. E.S.P. realizar cambios en la localización del medidor y de la acometida y en el diámetro de la misma, así como efectuar las independizaciones del caso, previo el pago de los costos que se generen, por parte del usuario.

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

Cuando por división del inmueble, alguna de sus partes que goce del servicio de acueducto o de alcantarillado, pase a dominio de otra persona; deberá hacerse constar en la respectiva escritura cuál porción se reserva el derecho al servicio. Si no lo hiciere así, el derecho al servicio quedará asignado a aquella sección del inmueble por donde se encuentre instalada la acometida. (Decreto 302 de 2000, art. 13, Modificado por el Decreto 229 de 2002, art. 3).

#### Características de las Acometidas Domiciliarias.

La acometida domiciliaria será de tipo flexible de 3x1/2"-3x3/4"-3"x1", 4"x1/2"-4"x3/4"-4"x1, 6"x1/2"-6"x3/4"-6"x1, y contempla la instalación del collar de derivación, registro de incorporación, tubería de polietileno, registro antifraude, Válvula de Corte, acople PE 20 mm, 24mm, 32 mm, accesorios, micro medidor y caja Hierro Dúctil, con ventanilla-sistema de seguridad.

Las tuberías serán en polietileno PF+UAD de 20mm, 24mm, 32 mm, de alta densidad con alto o medio esfuerzo y seguirán la norma NTC 3664 o su equivalente ASTM D 3035 para conducción de fluidos a presión con base en el diámetro exterior controlado. Estas tuberías serán suministradas bajo cumplimiento de la norma NTC 4585 (ISO 4427). Y cumplirá con los siguientes métodos de ensayo:

Dimensiones y tolerancias. NTC 3358

Resistencia hidrostática. NTC 3758 (ISO 1167)

Reversión longitudinal: NTC 4451-1

#### ESPECIFICACIONES OTROS MATERIALES:

Los siguientes materiales deben cumplir con los parámetros establecidos en las Normas RAS 2000 Título B Numeral B.7.6.12, Accesorios:

REGISTRO INCORPORACIÓN 1/2" NPT EXTERIOR x PE-AL-PE O PE 20 mm O PF+UAD

REGISTRO DE CONTROL 1/2" NPT INTERIOR x 1/2" NPT INTERIOR

REGISTRO DE CORTE ANTI-FRAUDE 1/2" NPT INTERIOR x PE-AL-PE- O PE 20mm

REGISTRO DE CORTE ANTI-FRAUDE 1/2" NPT INTERIOR x 1/2" NPT INTERIOR

CONECTOR PARA MEDIDOR DE AGUA M 1/2" NPT x 1/4" NPS.


#### CAJILLA DE SEGURIDAD PARA ACOMETIDA DOMICILIARIA

Las tapas no deben presentar defectos que afecten su condición para el uso. Las tapas deben garantizar compatibilidad con sus asientos, esto es, estabilidad y ausencia de ruido cuando están en uso bajo cargas de tráfico pesado; puede lograrse mediante mecanizado de las superficies de contacto, uso de soportes elásticos, diseño de apoyos en tres puntos o por cualquier otro método que asegure el cumplimiento de este requisito. Las tapas deben tener un sistema de cierre fácil de manipular.

#### MATERIALES

Las cajas deben estar fabricadas con las características que se describen a continuación:

- Tapa en hierro dúctil según la norma ASTM A 356 y caja en polipropileno de alta densidad.
- Peso total máximo HD: 7.3 kg
- Tapa móvil con sistema antifraude en hierro nodular ASTM A 356
- Resistencia a la flexión: 1500 kgf. Que evite la rotura por impacto
- Tornillo de seguridad en bronce alojado totalmente dentro del orificio del marco para dificultar su manipulación

 <p>AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A. E.S.P. Nº 100 045 406-1</p>	<b>SISTEMA DE GESTION</b>	<b>Código:</b> GES-OT-005
		<b>Página:</b> 10 de 10
		<b>Versión:</b> 1
	<b>CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS PARA PERSONAS PRESTADORAS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y/O ALCANTARILLADO</b>	<b>Vigente a partir de:</b> 08-10-2019

- Debe tener una llave especial que permita la manipulación de la caja
- Pasadores en acero 3/8"
- Ventanilla de lectura de consumo

**Rotulado:** Todos los productos deben tener una identificación en relieve, con la siguiente información: Lote de producción o fecha de fabricación, La leyenda empresa de acueducto, el logo simbolo de la referencia, marca registrada, logotipo o nombre del fabricante

13.4 Procedimientos para: instalación del medidor por primera vez, calibración de medidores, verificación de la condición metrológica de los medidores y retiro del medidor, según lo establecido en la Resolución CRA 457 de 2008. Los medidores tendrán las siguientes especificaciones técnicas:

**13.4.1 De los medidores.** Los suscriptores o usuarios están en la obligación de adquirir, instalar, mantener y reparar a su costa los instrumentos necesarios para medir sus consumos de agua, en tal caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan siempre y cuando los instrumentos de medida cumplan con los requisitos técnicos aquí exigidos por la empresa y una vez adquirido deberá aportar a la empresa la documentación que demuestra la calibración y acreditación del aparato de medida con la finalidad de que la empresa lo acepte.

**PARAGRAFO:** No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse que los medidores funcionen en forma adecuada; pero si será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la Empresa AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A E.S.P, 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.

**PARAGRAFO:** Cuando el usuario o suscriptor, pasado un periodo de facturación a partir de la comunicación de la necesidad del cambio no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la Empresa AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A E.S.P podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor, así las cosas el usuario estará en la obligación de cancelar a la empresa los gastos en que pueda incurrir con ocasión de dicha reparación o reemplazo. (Decreto 302 de 2000, art. 14).

**13.4.2 De la obligatoriedad de los medidores de acueducto.** De ser técnicamente posible cada acometida deberá contar con su correspondiente medidor de acueducto, el cual será instalado en cumplimiento de los programas de micromedición establecidos por la Empresa AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A E.S.P de conformidad con la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico. Para el caso de edificios de propiedad horizontal o condominios, de ser técnicamente posible, cada uno de los inmuebles que lo constituyan deberá tener su medidor individual.

La Empresa AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A E.S.P determinará el sitio de colocación de los medidores, procurando que sea de fácil acceso para efecto de su mantenimiento y lectura y podrá instalar los medidores a los inmuebles que no lo tienen, en este caso el costo del medidor correrá por cuenta del suscriptor o usuario.

La Empresa AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A E.S.P debe ofrecer financiamiento a los suscriptores de uso residencial de los estratos 1, 2 y 3, para cubrir los costos del medidor, su instalación, obra civil, o reemplazo del mismo en caso de daño., Esta financiación debe ser de por lo menos treinta (36) (sic) meses, dando libertad al usuario de pactar periodos más cortos si así lo desea. Este cobro se hará junto con la factura de acueducto.

Para los usuarios temporales, La Empresa AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A E.S.P podrá exigir una ubicación fija y visible de una cámara o cajilla para el contador, con el fin de verificar la lectura y la revisión de control.

La Empresa AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A E.S.P podrá exigir la instalación de medidores o estructuras de aforo de aguas residuales, para aquellos usuarios que se abastecen de aguas provenientes de fuentes altermas pero que utilizan el servicio de alcantarillado.


La entidad prestadora de los servicios públicos dará garantía de buen servicio del medidor por un lapso no inferior a tres (03) años, cuando el mismo sea suministrado directamente por la entidad. A igual disposición se someten las acometidas. En caso de falla del medidor dentro del periodo de garantía, el costo de reparación o reposición será asumido por la entidad prestadora del servicio, sin poder trasladarlo al usuario. Igualmente, no podrán cambiarse los medidores hasta tanto no se determine que su funcionamiento está por fuera del rango de error admisible.

(Decreto 302 de 2000, art. 15, Modificado por el Decreto 229 de 2002, art. 4).

**INSTALACIÓN DEL MEDIDOR POR PRIMERA VEZ.** Es atribución de Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P., para los casos en que se vaya a instalar el medidor por primera vez, determinar el lugar donde técnicamente debe ubicarse. Las condiciones para su financiación y cobro, cuando sea adquirido por el usuario a Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P., se hará de conformidad con las disposiciones legales, reglamentarias y regulatorias vigentes para cada estrato.

En todo caso, al instalar un equipo de medida, este deberá contar con su respectivo informe emitido por un laboratorio, debidamente acreditado por le entidad nacional de acreditación competente para el efecto, en donde consten los resultados de la calibración, de manera que se pueda verificar el cumplimiento de las condiciones técnicas consagradas en el Contrato de Servicios Públicos. Parágrafo. Para medidores de diámetro igual o superior a 1½ pulgadas, Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P., podrán calibrar estos medidores en el sitio de instalación utilizando para ello un patrón de referencia trazable a un laboratorio acreditado.

**CALIBRACIÓN DE MEDIDORES.** La empresa Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P., en ejercicio de lo dispuesto en el Artículo 145 de la Ley 142 de 1994, efectuarán directamente o a través de terceros, utilizando laboratorios debidamente acreditados por la entidad

	<b>SISTEMA DE GESTION</b>	<b>Código:</b> GES-OT-005
		<b>Página:</b> 11 de 11
		<b>Versión:</b> 1
	<b>CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS PARA PERSONAS PRESTADORAS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y/O ALCANTARILLADO</b>	<b>Vigente a partir de:</b> 08-10-2019

nacional de acreditación competente para el efecto, el control metrológico del equipo de medida, con la frecuencia y oportunidad necesarias, según las particularidades de su sistema y en los casos que establezca la normatividad vigente.

**VERIFICACIÓN DE LA CONDICIÓN METROLÓGICA DE LOS MEDIDORES.** La empresa Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P., debe definir las acciones y su periodicidad, orientadas a verificar el adecuado funcionamiento de los medidores, atendiendo las particularidades de su sistema, con base en estudios técnicos.

Para garantizar el cumplimiento de lo establecido en el inciso 3° del artículo 144 de la Ley 142 de 1994, Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P., deberá adoptar sistemas de información, que les permitan llevar y actualizar el catastro de medidores, de conformidad con lo establecido para el efecto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

En los sistemas de información del catastro de medidores se dejará constancia de las acciones previstas en el inciso primero del presente primero de la Resolución CRA 457 de Diciembre 12 de 2008.

**PARÁGRAFO 1°.** El costo de la revisión del equipo de medición será asumido por Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P., solamente cuando surja de la necesidad de verificar su buen funcionamiento por iniciativa de la empresa o cuando se derive de desviaciones significativas asociadas al funcionamiento del equipo.

El costo de las revisiones será asumido por el suscriptor o usuario cuando estas no estén asociadas a desviaciones significativas y sean solicitadas por alguno de estos.

**PARÁGRAFO 2°.** Sólo será posible la reposición, cambio o reparación del medidor por decisión de la empresa Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P., cuando el informe emitido por el laboratorio debidamente acreditado indique que el instrumento de medida no cumple con su función de medición.

**RETIRO DEL MEDIDOR.** Cuando sea necesario proceder al retiro del medidor, se comunicará al suscriptor o usuario, con una antelación no inferior a dos (2) días hábiles a la fecha de la operación, indicándole la posibilidad de ejercer el derecho consagrado en el artículo tercero de la Resolución CRA 457 de 2008. Una vez se lleve a cabo la operación, se suscribirá un acta única en la que conste el estado en que se encuentra el equipo y la forma como se procedió a su retiro. En este documento, el suscriptor o usuario dejará las constancias que considere necesarias. Los datos que se consignen en la respectiva acta deben ser legibles, claros, sin tachones o enmendaduras; copia de esta acta se entregará al suscriptor o usuario, quien deberá firmarla.

Si el suscriptor o usuario se niega a firmar el acta respectiva, el funcionario de la empresa dejará constancia explicando las razones que motivan la no suscripción del acta por parte del suscriptor o usuario y esta deberá contar con la firma de dos (2) testigos diferentes al personal de la empresa.

En todo caso, la empresa Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P., deberá entregar dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes al retiro del medidor el informe de revisión realizado por el laboratorio debidamente acreditado. Si como resultado de la revisión técnica, se concluye que el medidor no funciona adecuadamente, la decisión será comunicada al suscriptor o usuario, adjuntando el resultado.

El suscriptor o usuario tendrá la opción de reemplazarlo o repararlo asumiendo este los costos correspondientes. Si la reparación o el reemplazo la realiza alguien diferente a la empresa Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P., el suscriptor deberá enviarlo a este para que proceda a instarlo. En aquellos casos en los cuales el suscriptor o usuario, presente un informe de calibración del equipo de medida expedido por un laboratorio debidamente acreditado, se dará por cumplida la condición requerida. Si por el contrario el usuario o suscriptor no presenta dicho informe, la empresa AGUAS DE BARRANCABERMEJA SA ESP podrá, a cargo del suscriptor o usuario, calibrar el equipo en un laboratorio debidamente acreditado.

La empresa Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P., solo será responsable de la conservación de las condiciones técnicas del equipo retirado en el estado que conste en el acta de retiro, documento en el que el suscriptor o usuario tendrá la posibilidad de consignar las observaciones que considere pertinentes respecto de la forma en que Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P., procedió a la manipulación del aparato de medida.

La empresa Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P., deberá registrar las actividades de manejo y transporte de las evidencias físicas involucradas en su actuación, a fin de conservar el estado real del equipo de medición al momento del retiro.

En caso de no instalarse el medidor provisional como consecuencia del retiro del medidor, será aplicable la previsión del Artículo 146 de la Ley 142 de 1994, es decir la facturación por promedio. En todo caso, una vez vencido el término consagrado en el Artículo 144 de la Ley 142 de 1994, para efectos del reemplazo o reparación de los medidores, sin que el suscriptor o usuario hubiere tomado las medidas allí establecidas, la empresa AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A. E.S.P., podrá tomar las medidas pertinentes para garantizar la efectiva medición del consumo.

**PARÁGRAFO.** En caso de ser necesario el control metrológico del equipo de medida, este deberá realizarse en un laboratorio de calibración, debidamente acreditado por el organismo nacional competente para tal efecto. Igual requisito deberán cumplir los medidores provisionales.

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.

	<b>SISTEMA DE GESTION</b>	<b>Código:</b> GES-OT-005
		<b>Página:</b> 12 de 12
		<b>Versión:</b> 1
	<b>CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS PARA PERSONAS PRESTADORAS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y/O ALCANTARILLADO</b>	<b>Vigente a partir de:</b> 08-10-2019

La Empresa AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A. E.S.P establece las siguientes **CARACTERÍSTICAS Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN:**

#### ESPECIFICACIONES GENERALES

Se establecen las especificaciones y condiciones generales que son comunes a todos los medidores, independiente del uso, aplicación, tipo de medidor y diámetro.

Todas las partes de los medidores y los materiales usados en su fabricación deberán ser aptos para ser instalados en cajas, en donde podrá existir acumulación de agua, polvo, tierra, arena y presencia de agentes corrosivos. La temperatura podrá variar entre 5°C y 30°C.

Todos los medidores de agua deberán tener orificios para la instalación de sellos, precintos y dispositivos de protección que se puedan sellar, de tal manera que no exista la posibilidad de alterar el medidor o su dispositivo de ajuste, sin que se destruyan los elementos de protección.

**Calidad de los materiales:** Los materiales de los medidores que estén en contacto con el agua no deberán corroerse, contener sustancias tóxicas que puedan incidir perjudicialmente en la salud humana u organismos vivos; por lo tanto los medidores deben poseer un certificado de conformidad sanitaria expedido por un organismo acreditado en certificación de producto donde se certifica que los materiales usados en la fabricación del medidor son aptos para su aplicación en agua potable.

El acabado de las piezas que hacen parte del medidor deberá tener una superficie uniforme, libre de abolladuras, depresiones, protuberancias, porosidades, fisuras, grietas y aristas vivas.

Si el medidor tiene tornillos, tuercas y arandelas para unión de partes, deberán fabricarse con materiales resistentes a la corrosión, adicionalmente no deberán afectarse por vibración o variación frecuente de carga. Las roscas cumplirán con los estándares de las normas ISO, ANSI o DIN, según el grado de ajuste y estanqueidad que se requiera.

Para el caso de los medidores que se entreguen pintados, la pintura aplicada es para identificación y en ningún caso será aceptada como protección anticorrosiva. No se aceptarán medidores repintados.

**Dispositivo de verificación:** El elemento indicador que tiene la década de valor más baja, se denomina elemento de control. Su división de escala de valor más bajo se denomina el intervalo de verificación de la escala y debe estar acorde para un medidor de la relación R (Q3/Q1) ofrecida.

**Certificado de conformidad MID (Measuring Instrument Directive):** Todos los medidores ofrecidos a Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P., deberán tener certificado de conformidad propio y vigente MID, emitido por un organismo o instituto de metrología reconocido y competente para emitir la respectiva certificación. Deberá certificarse bajo cualquiera de los siguientes módulos MID del Anexo MI-001:

- a) B + F
- b) B + D
- c) H1

Donde,


Módulo B:	- examen de modelo.
Módulo D:	- declaración de conformidad con el modelo basado en la garantía de la calidad del proceso de fabricación.
Módulo F:	- declaración de conformidad con el modelo, basado en la verificación del producto.
Módulo H1:	- declaración de conformidad con el modelo basado en la garantía total de la calidad más el examen del diseño.

**Presión de trabajo máxima admisible:** Los medidores deberán ser aptos para trabajar a una presión hasta de 1,6 Mpa.

**Clase de pérdida de presión ( $\Delta P$ ):** La máxima pérdida de presión producida por el medidor, incluyendo su filtro o cualquier otro elemento o dispositivo que éste requiera para su normal funcionamiento y dentro de las condiciones de operación nominales, CON, no debe exceder de 0,63 bar ( $\Delta P$  63).

**Temperatura de trabajo máxima admisible (T):** Los medidores son para trabajar con agua potable fría de acuerdo con lo establecido en la Norma NTC-ISO 4064, por lo tanto, deberán poder soportar sin ningún inconveniente y sin que se deformen sus piezas, temperaturas del agua a medir de hasta 30 °C. Clase T30.

**Rotulado:** Todos los medidores deben estar rotulados según la norma NTC-ISO 4064, en su carcasa o dial del dispositivo, en forma clara, fija e indeleble, puede ser en alto o bajo relieve, siempre y cuando no sea desmontable, puede rotularse con una placa de identificación, siempre y cuando forme una unión fija con el medidor.

 <p>AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A. E.S.P. N.º 002 085 406-1</p>	<b>SISTEMA DE GESTION</b>	Código: GES-OT-005
		Página: 13 de 13
	<b>CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS PARA PERSONAS PRESTADORAS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y/O ALCANTARILLADO</b>	Versión: 1
Vigente a partir de: 08-10-2019		

El medidor deberá tener, como mínimo, las siguientes indicaciones impresas bien sea en el cuerpo o en la carátula de manera que se garantice su fácil lectura y la no pérdida de estos datos:

- a. Sentido del flujo del agua.
- b. Diámetro nominal del medidor DN.
- c. Caudal Permanente Q3
- d. Marca y Modelo del Fabricante.
- e. Rango de Medición (R) en posición de instalación Horizontal y Vertical.
- f. Presión de trabajo máxima admisible.
- g. Clase de Pérdida de presión ( $\Delta P$ )
- h. Temperatura de trabajo máxima admisible T
- i. Marca de aprobación de modelo.
- j. Año de fabricación y número de serie.

**Protección contra campos magnéticos:** Los medidores de transmisión magnética de diámetro mayor o igual a 25 mm (1") deberán estar dotados de un sistema o dispositivo de blindaje magnético, de manera que cuando se presenten campos magnéticos inducidos alrededor, sobre o en contacto con cualquier parte del medidor, no se afecte su funcionamiento o disminuya su relación R, es decir que se elimine toda posibilidad de fraude. El sistema de blindaje magnético debe ser fabricado en un material resistente a la oxidación y corrosión, debido a que estos aspectos producen el rompimiento del par magnético.

**Condiciones de presión y caudal:** los medidores deben estar diseñados para cumplir con una presión máxima admisible (PMA) de 16 bar y una pérdida máxima de carga de 0.63 bar para cualquier caudal en el intervalo Q1 y Q3, ambos incluidos. Esto considera cualquier filtro o tamiz que sea parte del diseño del medidor.

**Carcasa:** el diseño de la carcasa debe ser de una o dos partes, con el orificio de entrada y de salida sobre un eje común. La carcasa debe ser de latón o de aleaciones como las establecidas en las normas ASTM B62, MS-58, NTC 1279 tipo I.

**Exactitud:** Los caudales mínimo (Q1), de transición (Q2), permanente (Q3) y de sobrecarga (Q4) del medidor deben cumplir lo especificado de la Norma Técnica Colombiana ISO 4064:2015 del ICONTEC.

El error máximo admisible, positivo o negativo, con caudales comprendidos entre el caudal mínimo (Q1) y el caudal de transición (Q2) (excluido) es 5% para agua a una temperatura dentro de las Condiciones de Operación Nominales CON.

El error máximo admisible, positivo o negativo, con caudales comprendidos entre el caudal de transición (Q2) (incluido) y el caudal de sobrecarga (Q4) es 2%, para agua a una temperatura dentro de las Condiciones de Operación Nominales CON.

No se admiten medidores cuyo pre-equipamiento tenga una conexión que atravesase la unidad de registro y comprometa el grado de protección IP solicitado.

**Registrador:** el registrador inundado en lubricante o similar, completamente sellado. Debe tener los números orientados de manera que se pueda leer con facilidad en el sentido del flujo.

El medidor de agua no debe permitir la condensación o empañamiento del registrador. La unidad de registro del medidor debe estar protegida por un visor de vidrio templado.

**Protección IP:** en los medidores mecánicos y de transmisión magnética, se debe garantizar como mínimo un grado de protección IP 68 en la unidad de registro.

**Sellos de seguridad:** el medidor debe tener un orificio en el cuerpo próximo a la rosca, como mínimo de 3 mm de diámetro, de tal manera que permita la instalación de un sello de seguridad entre el medidor y la acometida.

El sello de seguridad debe fabricarse en un material que facilite su instalación y que sea resistente a la corrosión y a la tracción.

**Sistema de regulación:** Para el caso de los medidores mecánicos de 15mm (1/2") y 20 mm (3/4"), estos no podrán tener un sistema de regulación externo del caudal.

Para el caso de medidores mecánicos con diámetro mayor o igual a 25mm (1"), los medidores podrán tener un sistema de regulación y ajuste del caudal, en todo caso este sistema de regulación, debe permitir la instalación de una protección o sello de una sola vida, que evidencie cualquier manipulación en este mecanismo.

**Acoplamiento de la unidad de registro y la unidad de medida:** para los medidores de 15mm y 20 mm, la unidad de registro debe estar acoplada a la unidad de medida mediante un dispositivo (una unión fija, sello o precinto); que no permita el movimiento o separación entre ellas. El dispositivo de protección debe ser de una sola vida, es decir que en caso de intentar separarla o abrir el medidor, se destruya el dispositivo o el medidor o deje evidencia de esta acción. No se admiten para la unión elementos como tornillos, remaches y en general elementos reemplazables.

 <p>AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A. E.S.P. N.º 510 065 406-1</p>	<b>SISTEMA DE GESTION</b>	<b>Código:</b> GES-OT-005
		<b>Página:</b> 14 de 14
		<b>Versión:</b> 1
	<b>CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS PARA PERSONAS PRESTADORAS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y/O ALCANTARILLADO</b>	<b>Vigente a partir de:</b> 08-10-2019

Para los medidores de diámetro igual o mayor a 25 mm, la unidad de registro podrá ser removible y debe tener un mecanismo para instalar los sellos de seguridad (precintos), que permitan evidenciar la manipulación del medidor. Los medidores se deben suministrar sellados, no se aceptan sellos de plomo.

#### ESPECIFICACIONES PARTICULARES PARA MEDIDORES DE 15MM (1/2")

**Tabla 1.** Principales características técnicas requeridas.

Diámetro nominal DN	15 mm (1/2")
Transmisión Tipo	Mecánica
Caudal Permanente	Q3 = 2,5 m <sup>3</sup> /h
Medidor Tipo	Velocidad de chorro único
Rango de medición en posición horizontal	Como Mínimo R160 (Q1= 15,63 L/h)
Rango de medición en posición vertical	Como Mínimo R80 (Q1 = 31,25 L/h)
Longitud L	115 mm Tolerancia según NTC-ISO 4064
Altura máxima desde el eje del medidor a su parte superior con tapa cerrada	H2 ≤ 90 mm
Altura máxima desde el eje del medidor hasta la base	H1 ≤ 30 mm
Altura total máxima (H1 + H2)	≤ 110 mm Las alturas H1 y H2 podrían compensarse para cumplir con la altura total máxima.
Ancho máximo del medidor (W1 + W2)	92 mm
Conexión	Rosca macho G 3/4 B.

#### ESPECIFICACIONES PARTICULARES PARA MEDIDORES MAYORES O IGUALES A 20MM (3/4")

**Designación y relación:** La designación y relación de los medidores iguales o superiores a 20 mm (3/4"), debe cumplir como mínimo con las especificaciones que se indican en la Tabla 1, referenciada de la norma NTC-ISO 4064, de acuerdo con el diámetro nominal de los medidores.

**Tabla 2.** Relación de los medidores Q3 y tipos de transmisión autorizada

**Diámetro nominal, longitud L, conexión y tipo de medidor:** las condiciones de diseño que deben cumplir los medidores mecánicos, con diámetros iguales o superiores a 20 mm (3/4"), obligatoriamente son las que se muestran en la Tabla 3, según su diámetro.

**Tabla 3.** Diámetros, conexiones y característica del tipo de medidor mecánico

Relación y tipos de transmisión autorizados				
Diámetro nominal mm (Pulgada)	Q3 (m <sup>3</sup> /h)	Relación R	Posición	Tipo de transmisión
20 mm (3/4")	4	160	Horizontal	Mecánica
25 mm (1")	6.3	160	Horizontal	Mecánica
40 mm (1 1/2")	16	160	Horizontal	Mecánica
50 mm (2")	40	80	Horizontal	Mecánica o magnética
80 mm (3")	63	80	Horizontal	Mecánica o magnética
100 mm (4")	100	80	Horizontal	Mecánica o magnética
150 mm (6")	250	80	Horizontal	Mecánica o magnética

Diámetro nominal. (Pulgadas)	Longitud L (mm)	Tipo de conexión a proceso	Características del medidor
20 mm (3/4")	190	G 1 B	Medidor tipo velocidad de chorro único
25 mm (1")	260	G 1 1/4 B	Medidor tipo velocidad de chorro múltiple
40 mm (1 1/2")	300	G 2 B	Medidor tipo velocidad de chorro múltiple
50 mm (2")	200	Bridas ANSI B16.5 – Clase 150 de diámetro 2"	Medidor tipo velocidad hélice woltman
80 mm (3")	225	Bridas ANSI B16.5 – Clase 150 de diámetro 3"	Medidor tipo velocidad hélice woltman
100 mm (4")	250	Bridas ANSI B16.5 – Clase 150 de diámetro 4"	Medidor tipo velocidad hélice woltman
150 mm (6")	300	Bridas ANSI B16.5 – Clase 150 de diámetro 6"	Medidor tipo velocidad hélice woltman

 <p>AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A. E.S.P. N.º 030 045 405-7</p>	<b>SISTEMA DE GESTION</b>	<b>Código:</b> GES-OT-005
		<b>Página:</b> 15 de 15
		<b>Versión:</b> 1
	<b>CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS PARA PERSONAS PRESTADORAS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y/O ALCANTARILLADO</b>	<b>Vigente a partir de:</b> 08-10-2019

**DOCUMENTOS OBLIGATORIOS A PRESENTAR A AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A. E.S.P., POR LOS USUARIOS Y PROVEEDORES PARA LA ACEPTACIÓN DE LOS MEDIDORES:**

**PROVEEDORES:**

1. Catálogo o Ficha Técnica del medidor en donde se especifique, entre otros, por lo menos la siguiente información:
  - a) Plano dimensional del medidor.
  - b) 1.2 Curva metrológica de desempeño.
  - c) 1.3 Valor de la pérdida de carga a Q3, (este valor debe tomarse incluyendo el filtro y los demás aditamentos y accesorios que requiera el medidor para su normal funcionamiento).
2. Copia del certificado vigente de Aprobación de Modelo del medidor, expedido de conformidad con la MID, para los Módulos B+D, o para los módulos B+F o para el Módulo H1. Para medidores de 15mm (1/2") se debe presentar el certificado o carta de garantía por mínimo tres (3) años, propia del medidor suministrado, expedida por el representante de la marca en el país, o por el fabricante, para medidores de diámetro igual o superior a 20mm (3/4") se debe presentar certificado o carta de garantía por mínimo un (1) año.
3. Copia del Certificado de Conformidad Sanitaria del medidor, emitido por un organismo competente, en donde se certifique que los materiales usados en la fabricación del medidor son aptos para su uso en aplicaciones con agua potable.

**USUARIOS:**

1. Factura Original de la compra del medidor.
2. Para medidores de 15mm (1/2") hasta 50mm (2") se debe presentar el certificado de calibración propio de cada medidor con vigencia máxima de tres (3) meses, emitido por un laboratorio acreditado por el ONAC., para medidores de diámetro igual o superior a 80mm (3") se debe presentar el protocolo de verificación en fábrica propio del medidor, emitido por el Fabricante.
3. Copia del Certificado vigente de Acreditación ante el ONAC, del Laboratorio que realizó la calibración del medidor.

**De los medidores generales o de control.** En el caso de edificios o unidades inmobiliarias cerradas la empresa AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A E.S.P podrá existir un medidor de control inmediatamente abajo de la acometida y adicional a ello es obligación de cada usuario, suscriptor o propietario instalar medidores individuales en cada una de las unidades habitacionales o no residenciales que conforman el edificio o las unidades inmobiliarias o áreas comunes.

Las áreas comunes de edificios o unidades inmobiliarias cerradas deben disponer de medición que permitan facturar los consumos correspondientes. De no ser técnicamente posible la medición individual del consumo de áreas comunes, se debe instalar un medidor general en la acometida y calcular el consumo de las áreas comunes como la diferencia entre el volumen registrado por el medidor general y la suma de los consumos registrados por los medidores individuales. (Decreto 302 de 2000, art. 16, Modificado por el Decreto 229 de 2002, art. 5).

**13.3.7 Medidores para grandes consumidores no residenciales.** 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. (Decreto 302 de 2000, art. 17, Modificado por el Decreto 229 de 2002, art. 6).

**13.3.8 Medidores para multiusuario.** Los suscriptores o usuarios de edificios catalogados como multiusuarios sometidos al régimen de propiedad horizontal, que cuenten con un medidor colectivo, podrán solicitar a La Empresa AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A E.S.P la instalación de medidores individuales. En este caso, los suscriptores o usuarios deberán realizar a su cargo todas las obras requeridas por la entidad prestadora de los servicios públicos para la instalación de los mismos.


**PARÁGRAFO.** La Empresa AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A E.S.P, podrá autorizar la Independización del servicio en el caso de que la mayoría de los copropietarios la solicite, previo un acuerdo de pago de los saldos vigentes a la fecha de la Independización y la ejecución por los beneficiarios de las adecuaciones técnicas requeridas. (Decreto 302 de 2000, art. 18).

**13.3.9 Cambio de medidor.** La Empresa AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A E.S.P, podrá cambiar el medidor cuando éste no tenga el diámetro adecuado para el servicio que se presta. En tales casos, el suscriptor o usuario pagará a la entidad prestadora de los servicios públicos, según la diferencia entre el valor del medidor nuevo y el valor del medidor retirado, a los precios vigentes, así como de los materiales derivados de tales obras, a los precios vigentes, sea en su contra o a su favor en un plazo máximo de seis (6) meses.

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

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

En todo caso, cuando el medidor sea retirado para su reemplazo, éste será entregado al suscriptor, en su condición de propietario del mismo, salvo indicación expresa de éste en contrario. (Decreto 302 de 2000, art. 19, Modificado por el Decreto 229 de 2002, art. 7).

	<b>SISTEMA DE GESTION</b>	Código: GES-OT-005
		Página: 16 de 16
		Versión: 1
	<b>CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS PARA PERSONAS PRESTADORAS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y/O ALCANTARILLADO</b>	Vigente a partir de: 08-10-2019

**13.3.10 Mantenimiento de las acometidas y medidores.** En ningún caso se permite derivar acometidas desde la red matriz o de la red local sin autorización previa de La Empresa AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A E.S.P.

El costo de reparación o reposición de las acometidas y medidores estará a cargo de los suscriptores o usuarios, una vez expirado el periodo de garantía en los términos del Artículo 15 de este capítulo.

Es obligación del suscriptor o usuario mantener la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos. (Decreto 302 de 2000, art. 20).

*Parágrafo: el mantenimiento de las cajas de inspección domiciliaria de alcantarillado es responsabilidad del usuario, por lo tanto la empresa AGUAS DE BARRANCABERMEJA SA ESP no está obligada a realizar dicho manteniendo; luego entonces, en los casos en los que la prestadora realice dicha actividad podrá cobrar el servicio prestado.*

**Mantenimiento de las instalaciones domiciliarias.** El mantenimiento de las redes internas de acueducto y alcantarillado no es responsabilidad de La Empresa AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A E.S.P, pero ésta podrá revisar tales instalaciones y exigir las adecuaciones y reparaciones que estime necesarias para la correcta utilización del servicio.

Cada usuario del servicio deberá mantener en buen estado la instalación domiciliaria del inmueble que ocupe y, en consecuencia, la empresa Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P., no asumirá responsabilidad alguna derivada de modificaciones realizadas en ella. De todas formas los usuarios deben preservar la presión mínima definida en el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico.

**PARÁGRAFO.** Cuando el suscriptor o usuario lo solicite o cuando se presenten consumos de aguas excesivos e injustificados, Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P., deberá efectuar una revisión de las redes internas a fin de establecer si hay deterioro en ellas y, de ser el caso, podrá hacer las sugerencias que considere oportunas para su reparación, las cuales serán a costa del suscriptor o usuario.

**PARÁGRAFO:** Cuando a solicitud a usuario la empresa Aguas de Barrancabermeja S.A E.S.P realice reparaciones a la red domiciliaria (tramo que va desde la red principal hasta caja inspección) **dichos costos deberán ser asumidos por el usuario y se podrán cobrar vía factura.**

**PARÁGRAFO:** en los casos en que el usuario no realice o no autorice a la empresa a realizarlas a su costa los arreglos a la red domiciliaria la empresa podrá suspender el mismo para evitar las fugas del servicio y la pérdida de agua tratada.

**MANTENIMIENTO DE LAS REDES PÚBLICAS.** La empresa Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P., está en la obligación de hacer el mantenimiento y reparación de las redes Matrices y Redes Menores de acueducto y alcantarillado, mas no en las domiciliarias. Así mismo deberá contar con un archivo referente a la fecha de construcción de las redes, especificaciones técnicas y demás información necesaria para el mantenimiento y reposición de la misma.

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

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

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipo:</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ventederos de placa fina ____</li> <li>• Caneleta Parshall ____</li> <li>• Electromagnético para aguas residuales ____</li> <li>• Sistemas electrónicos en contacto con el agua residual de medida de altura de presión y velocidad ____</li> <li>• Sistemas electrónicos sin contacto con el agua residual de medida de nivel y velocidad ____</li> <li>• Otro ____ Indicar cuál:</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Especificaciones adicionales del tipo de medidor:</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Telemetría ____</li> <li>• Otro ____ Indicar cuál:</li> </ul>

**Cláusula 15.- CONDICIONES DE CALIDAD:** la empresa AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A E.S.P para la prestación del Servicio Público de Acueducto y Alcantarillado, establece 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 Capítulo 3 del título 3 de la parte 2 del libro 2 del decreto 1076 de 2015 y con la Resolución 0631 de 2015 del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, o el que los modifique, adicione o aclare.
- La continuidad en la prestación del servicio será de 24 horas y en caso de tener niveles de continuidad inferiores las personas prestadoras deberán establecer metas anuales para reducir la diferencia entre el valor del año base y el estándar de servicio, con la



 <p>AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A. E.S.P. Nº 500 045 426-1</p>	<b>SISTEMA DE GESTION</b>	<b>Código:</b> GES-OT-005
		<b>Página:</b> 17 de 17
		<b>Versión:</b> 1
	<b>CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS PARA PERSONAS PRESTADORAS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y/O ALCANTARILLADO</b>	<b>Vigente a partir de:</b> 08-10-2019

gradualidad exigida en el artículo 9 de la Resolución CRA 688 de 2014 o la que la modifique, adicione o aclare, y consignar tales metas en el contrato de servicios públicos domiciliarios.

- La presión mínima se debe definir con base en el artículo 61 de la Resolución 0330 de Junio 8 de 2017 del Ministerio de Vivienda, ciudad y territorio.

## CAPÍTULO V

### COBRO DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

**Cláusula 16.- FACTURACIÓN.** La factura solo incluirá valores expresamente autorizados conforme a la ley, la regulación y las condiciones uniformes del presente CSP, el servicio de alcantarillado no podrá pagarse con independencia del servicio de acueducto, salvo aquellos casos en que exista prueba de medir petición, queja o recurso debidamente interpuesto ante la empresa contra el servicio de alcantarillado.

**16.1 CONTENIDO MÍNIMO DE LAS FACTURAS.** La factura expedida por la empresa AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A E.S.P. deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

1. El nombre de la empresa y su NIT.
2. El nombre del suscriptor 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 suscriptor o usuario sea residencial, y clase de uso del servicio.
5. El período de facturación del servicio y fecha de expedición de la factura.
6. El cargo por unidad en el rango de consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente.
7. El valor de los descuentos a aplicar por la persona prestadora cuando se produzca incumplimiento en las metas de los estándares de servicio, teniendo en cuenta las disposiciones del artículo 95 de la Resolución CRA 688 de 2014, o aquella que la modifique, adicione o aclare.
8. El valor de las devoluciones por cobros no autorizados o por errores en facturación o estratificación, así como de los intereses correspondientes
9. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.
10. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar.
11. La lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, si existe. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos deberá indicarse la base promedio con la cual se liquida el consumo.
12. La comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos, con los que se cobraron los tres periodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral, y seis periodos, 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.

**16.2 PERÍODO DE FACTURACIÓN.** Las facturas se entregarán mensualmente, en cualquier hora y día hábil en el predio en el que se presta el servicio. En todo caso, la factura se pondrá en conocimiento de los suscriptores o usuarios vinculados al contrato con al menos cinco (5) días de antelación a la fecha de primer vencimiento, mediante los mecanismos de reparto y sectorización que la empresa decida utilizar siempre y cuando estos garanticen su entrega oportuna.


**Parágrafo.** En caso que sea necesario para la adecuada facturación del servicio prestado, la empresa AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A E.S.P. podrá ajustar su periodo de facturación. Tal ajuste no excluirá la obligación de poner en conocimiento la factura al usuario o suscriptor en los términos establecidos en la presente cláusula.

**16.3 SITIO DE ENTREGA DE LA FACTURA.** En las zonas urbanas, las facturas se entregarán en la dirección del inmueble receptor del servicio, salvo que el suscriptor, propietario o usuario registre para estos efectos dirección diferente.

**16.4. IMPOSIBILIDAD DE MEDICIÓN.** De conformidad con el Artículo 146 de la ley 142 de 1994, Cuando sin acción u omisión de las partes, no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos la empresa podrá establecer el valor así:

- 16.4.1 Con base en los consumos promedios del mismo suscriptor o usuario, durante los últimos seis (6) periodos de facturación, si hubiese estado recibiendo el servicio en ese lapso y el consumo hubiese sido medido con instrumentos.
- 16.4.2 De no ser posible aplicar el procedimiento descrito en el numeral anterior, con base en los consumos promedios de otros suscriptores o usuarios durante los últimos seis (6) periodos de facturación, si las características de los consumidores beneficiados con el contrato de los otros suscriptores o usuarios, fuere similar a los de quienes se benefician del contrato cuyo consumo se trata de determinar.
- 16.4.3 De no ser posible aplicar los procedimientos descritos en los numerales anteriores, el cálculo se realizará con base en aforo individual que se haga.

**Parágrafo 1.** En cuanto al servicio de alcantarillado, éstos se estimarán con base en los parámetros establecidos por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico; es decir, mediante relación uno a uno con el consumo medido de agua potable,

 <p>AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A. E.S.P. Nº 1.900.045.498-1</p>	<b>SISTEMA DE GESTION</b>	<b>Código:</b> GES-OT-005
		<b>Página:</b> 18 de 18
		<b>Versión:</b> 1
	<b>CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS PARA PERSONAS PRESTADORAS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y/O ALCANTARILLADO</b>	<b>Vigente a partir de:</b> 08-10-2019

esto exceptúa los casos donde existen pozos artesianos, caso para el cual se debe medir directamente el agua que se procede a verter.

**Parágrafo 2.** En caso de fugas imperceptibles los consumos se medirán en los términos del Artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

**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, la empresa realizará los descuentos en el cargo fijo y en el cargo por consumo originados por el incumplimiento frente a las metas para alcanzar los estándares de calidad del servicio que aplican a los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.

La empresa cuenta con un plazo máximo de seis (6) meses para hacer efectivo el descuento total en la factura de los suscriptores o usuarios afectados, el cual empezará a contar una vez finalice el semestre objeto de evaluación. La persona prestadora deberá cumplir con los estándares de calidad técnica del servicio (ver tabla 1, tabla 2), en su área de prestación del servicio desde la entrada en vigencia de la Resolución CRA 688 de 2014 o aquella que la modifique, adicione o aclare.

**Parágrafo 1.** Los descuentos están asociados al indicador de calidad; al indicador de continuidad y al indicador de incumplimiento de reclamos comerciales por facturación. Estos se determinarán con base 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 o usuarios afectados, resulta de sumar el descuento por calidad, el descuento por continuidad y el descuento por reclamos comerciales. La reincidencia en el incumplimiento genera un descuento mayor.

**Cláusula 18.- SANCIONES NO PECUNIARIAS.** La empresa Aguas de Barrancabermeja S.A E.S.P, previo cumplimiento del debido proceso establecido en el Artículo 19.1 del presente contrato para suspensión y el Artículo 27 del presente contrato para corte, podrá imponer las medidas de suspensión y corte del servicio. Además, cuando los suscriptores o usuarios incurran en mora en el pago de las facturas por concepto de la prestación del servicio objeto del contrato de servicios públicos domiciliarios, la empresa podrá aplicar intereses de mora sobre saldos insolutos de conformidad con la tasa de interés moratorio aplicable en el Código Civil.

## CAPÍTULO VI

### SUSPENSIÓN Y REINSTALACIÓN DEL SERVICIO

**Cláusula 19.- SUSPENSIÓN Y CORTE.** De conformidad con el artículo 2.3.1.1.1. Del Decreto 1077 de 2015, la suspensión del servicio obedece a "la interrupción temporal del servicio por común acuerdo, por interés del servicio, o por incumplimiento o por otra de las causales previstas en la Ley 142 de 1994, en el presente decreto, en las condiciones uniformes del contrato de servicio público y en las demás normas concordantes". Entiéndase por corte del servicio de acueducto, como la "Interrupción del servicio que implica la desconexión o taponamiento de la acometida.

La empresa podrá suspender el servicio prestado por las causas que establezca el régimen legal vigente.

El corte del servicio es la interrupción definitiva del servicio.

Una vez haya desaparecido la causal que le dio origen a la suspensión del servicio y se hayan cancelado los gastos de suspensión y reinstalación, es obligación de la empresa reinstalar el servicio en un término no superior a veinticuatro (24) horas.

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

**Cláusula 20.- FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.** El incumplimiento de la empresa en la prestación continua del servicio se denomina falla en la prestación del servicio y su ocurrencia le confiere al suscriptor 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.


## CAPÍTULO VII

### PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES Y RECURSOS

**Cláusula 21.- PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS.** Los suscriptores o usuarios tienen derecho a presentar ante la empresa peticiones, quejas y recursos por cualquiera de los siguientes medios: físico en los puntos de atención, líneas telefónicas, fax, correo electrónico, correo certificado.

El término máximo que tiene la empresa para responder son quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación y si la respuesta no ocurre en este plazo se produce el silencio administrativo positivo.

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

	<b>SISTEMA DE GESTION</b>	<b>Código:</b> GES-OT-005
		<b>Página:</b> 19 de 19
		<b>Versión:</b> 1
	<b>CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS PARA PERSONAS PRESTADORAS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y/O ALCANTARILLADO</b>	<b>Vigente a partir de:</b> 08-10-2019

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

El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas.

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

**LUGAR DE PRESENTACION DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS** El suscriptor o usuario podrá presentar peticiones, quejas y recursos en los siguientes canales determinados por la empresa para estos efectos:

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
Presencial y Correspondencia	Oficina de Atención al Usuario – Recepción PTAP	1. Calle 49 No. 17-68 barrio Colombia. (adicionalmente puede incluir sus observaciones en el buzón de sugerencias ubicado en nuestra oficina )	Lunes a Jueves 7 am a 11:00. 2pm a 5:00 pm Viernes: 7am a 11am 2pm a 4pm
		2. Planta de Tratamiento de Agua Potable Barrio El Boston, Carretera Nacional.	Lunes a Jueves 7 am a 11:00. 2pm a 5:00 pm Viernes: 7am a 2 pm
Telefónico	Línea fija - celular – línea daños	(097) 6216504 116	Permanente
Electrónico	Correo Electrónico	<a href="mailto:contactenos@aguasdebarrancabermeja.gov.co">contactenos@aguasdebarrancabermeja.gov.co</a> <a href="mailto:atencionalcliente@aguasdebarrancabermeja.gov.co">atencionalcliente@aguasdebarrancabermeja.gov.co</a> .co	Permanente
	Página Web	<a href="http://www.aguasdebarrancabermeja.gov.co">www.aguasdebarrancabermeja.gov.co</a>	Permanente

El funcionario encargado de resolver las PQR presentadas por los usuarios en lo que se refiere a actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación es el PIII adscrito a la subgerencia comercial.

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


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

La empresa AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A E.S.P podrá ceder el contrato de servicios públicos domiciliarios cuando en este se identifique al cesionario. Igualmente, se podrá ceder cuando, habiendo informado al suscriptor o usuario de su interés en cederlo con una antelación de por lo menos dos (2) meses, la empresa no haya recibido manifestación explícita del suscriptor o usuario.

## CAPÍTULO VIII

### CLAUSULAS ADICIONALES

**Cláusula 23.- TERMINACIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS.** Sin perjuicio del debido proceso del suscriptor o usuario, la empresa podrá tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio en los siguientes eventos:

 <p>AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A. E.S.P. Nº 000 045 408-1</p>	<b>SISTEMA DE GESTION</b>	<b>Código:</b> GES-OT-005
		<b>Página:</b> 20 de 20
		<b>Versión:</b> 1
	<b>CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS PARA PERSONAS PRESTADORAS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y/O ALCANTARILLADO</b>	<b>Vigente a partir de:</b> 08-10-2019

1. **Por mutuo acuerdo:** Cuando sea a solicitud un suscriptor o usuario o un usuario vinculado al contrato, si convienen en ello la empresa y los terceros que puedan resultar afectados; y cuando lo solicite la empresa, si el suscriptor o usuario, los usuarios vinculados, y los terceros que puedan resultar afectados convienen en ello.

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

2. Por incumplimiento del contrato por un periodo de doce (12) meses, o en forma repetida, o en materias que afecten gravemente a la empresa o a terceros.

Son causales que afectan gravemente a la empresa o a terceros las siguientes:

- a. El atraso en el pago reiterado de tres (3) facturas de servicios durante un periodo de dos (2) años.
- b. Reincidencia en alguna de las causales de suspensión por incumplimiento, enunciadas en la cláusula 19 del presente contrato dentro de un periodo de dos (2) años.
- c. Por suspensión del servicio por un periodo continuo de seis (6) meses, excepto cuando la suspensión haya sido solicitada por el suscriptor o usuario, o cuando la suspensión obedezca a causas imputables a la empresa.
- d. Por demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio.
- e. Por decisión unilateral del suscriptor y/o usuario de resolver el contrato, en el evento de falla en la prestación del servicio por parte de la empresa.
- f. Por declaración judicial, relativa a la eficacia del vinculo contractual.

Parágrafo. No se procederá a dar por terminado el contrato y a cortar el servicio por las causales establecidas en los numerales 2 literal a) y 3 de esta cláusula cuando la persona prestadora:

- a) Habiendo incurrido en falla en la prestación del servicio no haya procedido a hacer las reparaciones establecidas en el artículo 137 de la Ley 142 de 1994;
- b) Entregue de manera inoportuna la factura, o habiendo solicitado el suscriptor y/o usuario duplicado de la misma, no se le haya enviado;
- c) No facture el servicio prestado. Si la persona prestadora procede al corte del servicio estando incurso dentro de estas circunstancias, deberá reconectar el servicio sin costo alguno para el suscriptor y/o usuario
- g. Por intervenir o alterar las acometidas de la empresa, de conformidad con el Artículo 141 de la Ley 142 de 1994 inciso tercero.
- h. Por reconectarse al servicio de manera reiterada por un lapso de doce (12) meses sin haber eliminado la causa que genero la suspensión del mismo, de conformidad con el Artículo 141 de la Ley 142 de 1994 inciso segundo.

**CLAUSULA 24.- ACUERDOS ESPECIALES.** El suscriptor o usuario potencial que no estuviere de acuerdo con alguna de las condiciones del contrato, podrá manifestarlo así, y hacer una petición con la contra propuesta del caso.

Si la empresa la acepta, se convertirá en suscriptor o usuario con acuerdo especial, sin que por ello deje de ser un contrato uniforme de servicios públicos. Salvo lo previsto en ese acuerdo, a tal suscriptor o usuario se aplicarán las demás condiciones uniformes que contiene este CSP. Cuando haya conflicto entre las condiciones uniformes y las condiciones especiales se preferirán estas.

En caso de pactarse cláusulas especiales, su alcance deberá incluirse en el aparte correspondiente del Anexo 1.

**CLÁUSULA 25.- SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.** Las diferencias que surjan entre la empresa y cualquiera de las otras personas que sean partes en el contrato, con ocasión de la celebración, ejecución y terminación del contrato de servicios públicos domiciliarios, y que no hayan podido resolverse aplicando las normas que éste contiene sobre recursos, se someterán a la decisión judicial. Lo anterior, sin perjuicio de que las partes puedan acudir a otros mecanismos alternativos de solución de conflictos previstos en la ley, caso en el cual la cláusula compromisoria debe ser autorizada de manera expresa y por escrito por el suscriptor. La negativa a suscribirla por parte del suscriptor no será motivo para negar la celebración del contrato de servicios públicos.

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

Celebración, ejecución y terminación del contrato de servicios públicos domiciliarios, y que no hayan podido resolverse aplicando las normas que éste contiene sobre recursos, se someterán a la decisión judicial. Lo anterior, sin perjuicio de que las partes puedan acudir a otros mecanismos alternativos de solución de conflictos previstos en la ley, caso en el cual la cláusula compromisoria debe ser autorizada de manera expresa y por escrito por el suscriptor. La negativa a suscribirla por parte del suscriptor no será motivo para negar la celebración del contrato de servicios públicos.

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

