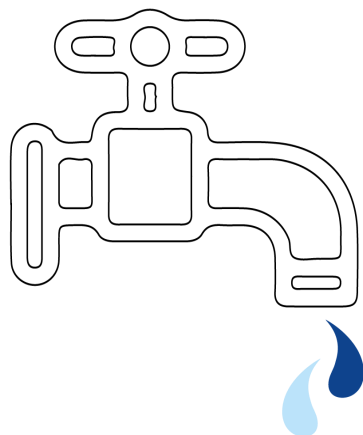


# CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES

## ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO



EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.

LA MESA



Para contestar cite:  
Radicado CRA N°: 20220120102781  
Fecha: 14-10-2022

Bogotá D.C.

Señores  
EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.  
Doctor  
José William Tejedor Bayona  
Gerente General  
Diagonal 8 No. 1 – 37 Barrio Quintas de San Pablo  
Teléfono: 60 1 84 712 13  
[direccioncomercial@aguasdeltequendama.com](mailto:direccioncomercial@aguasdeltequendama.com); [usuario@aguasdeltequendama.com](mailto:usuario@aguasdeltequendama.com)  
La Mesa, Cundinamarca

Asunto: Radicado CRA 2022-321-008231-2 del 13 de septiembre de 2022.

Respetado señor Tejedor:

Mediante la comunicación del asunto, se recibió el documento contentivo del contrato de condiciones uniformes (CCU) para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado por parte de la EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P., para el Municipio La Mesa, incluida la Inspección de San Javier, Cundinamarca.

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

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

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

Cordial saludo,

CARLOS ALBERTO MENDOZA VÉLEZ  
Jefe Oficina Asesora Jurídica

Elaboró: María Daniela Herrera - María Jimena Hidalgo.  
Revisó: María Alejandra Muñoz.  
Aprobó: Guillermo Ibarra.

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTOY ALCANTARILLADO

DISPOSICIONES GENERALES

**Cláusula 1. Objeto.** El presente contrato de servicios públicos domiciliarios tiene por objeto la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado que la **EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.** se compromete a prestar en favor del suscriptor y/o usuario, a cambio de un precio en dinero, el cual se determinará de conformidad con la normatividad vigente.

El servicio de Acueducto se prestará en un inmueble en el área urbana y rural del Municipio de La Mesa, incluida la Inspección de San Javier.

LA MESA	
Rural	
Vereda	Zapata
Vereda	El Tigre
Vereda	Lagunas
Vereda	Laguna Verde
Vereda	San Andrés
Vereda	La Trinidad
Vereda	La Concha
Vereda	San Nicolás
Vereda	El Hato
Vereda	El Palmar
Vereda	San Esteban
Vereda	Santa Bárbara

El servicio de Alcantarillado se prestará en un inmueble en el área urbana del Municipio de La Mesa, incluida la Inspección de San Javier.

**Cláusula 2. Partes.** Son partes en el contrato de servicios públicos domiciliarios, la **EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.** y el usuario y/o suscriptores.

**Cláusula3.Solidaridad.** Los propietarios o poseedores del inmueble en el que se presta el servicio, los suscriptores y/o usuarios, son solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos.

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

**Cláusula 4. Régimen legal del contrato de servicios públicos.** Este contrato de servicios públicos domiciliarios se registrará por lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, por sus decretos reglamentarios, por la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, por 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.

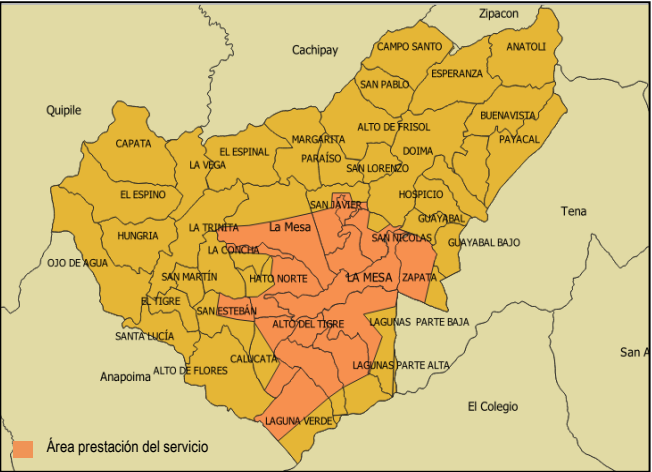
**PARÁGRAFO 1:** Se entiende incorporada en el contrato de servicios públicos toda la normatividad vigente aplicable al contrato de servicios públicos.

**PARÁGRAFO 2:** Cuando haya conflicto entre las condiciones uniformes y las condiciones especiales, se preferirán estas.

**Cláusula 5. Vigencia del contrato.** El contrato de servicios públicos domiciliarios se pacta a término indefinido.

CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

**Cláusula 6: Área de prestación del servicio.** El área en la cual se prestarán los servicios públicos domiciliarios es.



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

La **EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.** 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 el medidor sea propiedad de la **EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.** esta deberá cumplir las obligaciones propias derivadas del derecho de propiedad respecto de la revisión, cambio y mantenimiento del equipo de medida

El suscriptor y/o usuario tendrá el carácter de depositario de los medidores de propiedad de la **EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.** y en tal condición, responderá por su custodia en los términos de ley.

**Cláusula 8. Publicidad.** La **EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.** deberá publicar la siguiente información para conocimiento del suscriptor y/o usuario:

- 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.
- 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.

2. Las metas anuales de los estándares de servicio y de eficiencia establecidas por la **EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**, así como el avance en el cumplimiento de las mismas, los cuales se deberán actualizar cada seis (6) meses.
3. Las tarifas vigentes.
4. El Plan de Obras e Inversiones Regulado –POIR–.

**Cláusula 9. Obligaciones de la EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.** Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones de la **EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**, que se entienden incorporadas en el contrato de servicios públicos domiciliarios, las siguientes:

1. Suministrar continuamente un servicio de buena calidad a partir de la conexión, de acuerdo con los parámetros normativos vigentes de carácter obligatorio fijados por las autoridades competentes y las especificaciones técnicas previstas en el contrato de servicios públicos domiciliarios.
2. Medir los consumos y vertimientos cuando la medición sea técnicamente posible, conforme a la normatividad vigente.
3. Facturar el servicio de acuerdo con la tarifa resultante de la aplicación de la metodología tarifaria vigente o del contrato respectivo, cuando esta se haya definido contractualmente.
4. Garantizar la presión mínima en la red, de conformidad con lo exigido en el artículo 62 de la Resolución 0330 de 2017 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, o aquella que la modifique, adicione o aclare.
5. Permitir al suscriptor y/o usuario elegir libremente al proveedor de los bienes y servicios públicos domiciliarios, siempre y cuando aquellos reúnan las condiciones técnicas definidas en el contrato.
6. Entregar la factura al suscriptor y/o usuario, en el sitio oportunamente pactado en el contrato de servicios públicos domiciliarios.
7. Prestar ayuda al suscriptor y/o usuario cuando este lo solicite, con el fin de detectar el sitio y la causa de fugas imperceptibles de agua, en el interior del inmueble.
8. Investigar de oficio, las desviaciones significativas frente a consumos anteriores.
9. Hacer los descuentos y reparar e indemnizar los perjuicios ocasionados como consecuencia de falla en la prestación del servicio prevista en los artículos 136 y 137 de la Ley 142 de 1994, salvo que medie caso fortuito o fuerza mayor.
10. Devolver al suscriptor y/o usuario los cobros no autorizados, de conformidad con la Resolución CRA 659 de 2013 o la norma que la modifique, adicione o aclare. En todo caso, el interés que se aplicará a la devolución de los cobros no autorizados será el interés simple.
11. Restablecer el servicio cuando este ha sido suspendido o cortado por una causa imputable al suscriptor y/o usuario, una vez haya desaparecido la causal que le dio origen, se hayan cancelado los gastos de corte, suspensión, reinstalación y reconexión, en un término no superior a veinticuatro (24) horas para el evento de suspensión, y cinco (5) días hábiles en caso de corte.
12. Informar a los suscriptores y/o usuarios acerca de la manera de utilizar los servicios con eficiencia y seguridad y adelantar campañas masivas de divulgación sobre el particular.
13. Dar garantía sobre las acometidas y medidores suministrados o contruidos por la **EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**, la cual no podrá ser inferior a tres (3) años.
14. Informar a los suscriptores y/o usuarios en un término no inferior a veinticuatro (24) horas de anticipación o en el plazo que establezca la reglamentación vigente, sobre los términos y motivos de las suspensiones del servicio programadas para mantenimientos periódicos y reparaciones técnicas, salvo que se trate de emergencias o eventos fuera del control de la **EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**
15. Identificar a los funcionarios y demás personal autorizado para ingresar a las instalaciones de los suscriptores y/o usuarios, con el fin de practicar revisiones y tomar lecturas de los medidores.
16. Otorgar financiamiento a los suscriptores y/o usuarios de los estratos 1, 2 y 3, para la amortización de los aportes por conexión domiciliaria, incluyendo la acometida y el medidor, el cual no podrá ser inferior a tres (3) años.
17. Devolver al suscriptor y/o usuario el medidor y demás equipos retirados por la **EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.** que sean de su propiedad, salvo que, por razones de tipo probatorio, estos se requieran por un tiempo. La **EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**, deberá comunicar por escrito al suscriptor y/o usuario, las razones de tipo probatorio por las cuales se retira temporalmente el medidor, así como el tiempo requerido para tales efectos.

18. Verificar que los medidores funcionen en forma adecuada.
19. Respetar el debido proceso y derecho de defensa al suscriptor y/o usuario en todas sus actuaciones frente a estos, observando la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa previstas en la Constitución Política, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y las demás normas que le sean aplicables.
20. En el caso de inmuebles urbanos, entregar a los interesados en extinguir la solidaridad a la que se refiere el artículo 15 de la Ley 820 de 2003, un formato plenamente ajustado a las disposiciones contempladas en el artículo 50 del Decreto 3130 de 2003, o la norma que lo modifique, adicione o aclare.
21. Entregar al suscriptor y/o usuario certificación de calibración de un laboratorio acreditado por la autoridad nacional de acreditación en la cual se pruebe o se justifique la necesidad del cambio del medidor y su imposibilidad de reparación.
22. Aplicar al suscriptor y/o usuario la estratificación adoptada por el municipio.
23. Asignar al inmueble objeto del servicio la categoría de uso correspondiente y modificarla en los casos que corresponda.
24. Cobrar al suscriptor y/o usuario la contribución de solidaridad y otorgar los subsidios de acuerdo con la ley.
25. Realizar el mantenimiento y reparación de las redes a su cargo, acorde con sus planes de operación e inversiones.
26. Salvo en los casos de visitas para la lectura ordinaria del medidor para efectos de facturación, dejar copia del informe de visita al suscriptor y/o usuario con ocasión de cualquier verificación en terreno, así como en el caso de instalación, suspensión, corte, conexión, reinstalación y revisión del instrumento de medida.
27. Cuando adelante actividades de calibración de medidores, o que impliquen tal calibración, deberá hacerlo a través de laboratorios acreditados por la entidad nacional de acreditación competente.
28. Remitir a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios los expedientes para resolver el recurso de apelación de las reclamaciones de los suscriptores y/o usuarios, dentro de los 3 días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el recurso de reposición.
29. Disponer de formatos y demás medios que faciliten a los suscriptores y/o usuarios presentar peticiones, quejas y recursos.
30. Constituir una oficina de peticiones, quejas y recursos. Cuando La **EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.** opere en varios municipios, deberá garantizar en cada uno de ellos, los medios necesarios para que el suscriptor y/o usuario pueda presentar personalmente o por cualquier otro medio electrónico o tecnológico las peticiones, quejas o recursos.
31. No exigir la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con esta. Sin embargo, para recurrir el suscriptor y/o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos, salvo que las sumas en discusión correspondan precisamente al promedio del consumo de los últimos cinco períodos.
32. No suspender, terminar o cortar el servicio, hasta tanto haya notificado al suscriptor y/o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna.
33. Adelantar las acciones contenidas en los planes de contingencia, necesarias para garantizar la continuidad, calidad y presión del servicio.
34. Establecer las especificaciones de las acometidas de acueducto y alcantarillado, conforme con lo establecido en el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico (RAS).
35. Aplicar al suscriptor y/o usuario los descuentos en el cargo fijo y en el cargo por consumo, originados por el incumplimiento de la **EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**, frente a las metas para alcanzar los estándares de calidad del servicio establecidos por la **EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**, en el período que aplique el descuento según lo establecido en el régimen de calidad y descuentos de la Resolución CRA 688 de 2014 o la que la modifique, adicione o aclare.
36. Prestar el servicio público domiciliario conforme a los estándares de servicio y de eficiencia definidos en el contrato de servicios públicos domiciliarios.
37. En caso de ser procedente, incluir en el contrato de servicios públicos domiciliarios las metas definidas para los niveles de servicio y estándares de calidad pactadas en el contrato de Asociación Público Privada, así como los que provengan de la aplicación del parágrafo 1 del artículo 87 de la Ley 142 de 1994.
38. Emitir la primera factura por concepto de prestación del servicio dentro de los noventa (90) días siguientes a la conexión acompañada de una copia física del contrato de servicios públicos domiciliarios y realizar el cobro conforme a lo previsto en el artículo 1.3.21.2 de la Resolución CRA 151 de 2001, o la norma que la modifique, adicione o aclare..

40. No reportar a las centrales de riesgo información del suscriptor y/o usuario sin el consentimiento expreso y escrito de los mismos.
41. Publicar para conocimiento de los suscriptores y/o usuarios, así como de los potenciales usuarios del servicio: (i) el contrato de servicios públicos domiciliarios; (ii) el mapa del Área de Prestación del Servicio (APS) dentro de la cual se compromete a cumplir los estándares de servicio; (iii) las metas anuales de los estándares de servicio y de eficiencia establecidas, así como el cumplimiento de las mismas; (iv) las tarifas vigentes y (v) el Plan de Obras e Inversiones Regulado (POIR).

**Cláusula 10. Obligaciones del suscriptor y/o usuario.** Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones del suscriptor y/o usuario que se entienden incorporadas en el contrato de servicios públicos, las siguientes

1. Hacer buen uso del servicio, de modo que no genere riesgos excepcionales o se constituya en una carga injustificada para la **EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.** o los demás miembros de la comunidad.
2. Informar de inmediato a la **EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.** o sobre cualquier cambio en las características, identificación o uso de los inmuebles reportados en el momento de la solicitud de instalación de los servicios o la variación del propietario, dirección u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicios públicos y/o en el sistema de información comercial.
3. Contratar con personal idóneo la ejecución de instalaciones internas, o la realización de labores relacionadas con modificaciones, ampliaciones y trabajos similares. Quedan bajo su exclusiva responsabilidad los riesgos que puedan presentarse por el incumplimiento de esta obligación.
4. Realizar el pago de los aportes de conexión, cuando a ello hubiere lugar, de conformidad con lo previsto en la sección 2.4.4 de la Resolución CRA 151 de 2001 o la norma que la modifique, adicione o aclare.
5. Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica.
6. Instalar el medidor atendiendo las condiciones técnicas establecidas por la **EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.** o permitir la instalación del mismo.
8. Verificar que la factura remitida corresponda al inmueble receptor del servicio. En caso de irregularidad, el suscriptor y/o usuario deberá informar de tal hecho a la **EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**
9. Pagar oportunamente las facturas. El no recibir la factura no lo exonera del pago, salvo que la EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P. no haya efectuado la facturación en forma oportuna.
10. Permitir la suspensión y/o corte del servicio cuando a ello hubiere lugar.
11. Solicitar la factura a la **EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.** cuando aquella no haya llegado oportunamente, cuya copia será gratuita.
12. En el caso de suscriptores y/o usuarios no residenciales, garantizar con título valor el pago de las facturas a su cargo, en los eventos que señale la **EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.** en las cláusulas adicionales, siempre y cuando los mismos guarden relación directa con la prestación del servicio.
13. Para el restablecimiento del servicio suspendido o que haya sido objeto de corte por causas imputables al suscriptor y/o usuario, este debe eliminar su causa, cancelar de manera previa todos los gastos de corte, suspensión, reconexión o reinstalación en los que incurra la **EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.** y satisfacer las demás medidas previstas en el contrato de servicios públicos.
14. Permitir a la **EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.** el cambio de la acometida cuando no tenga el diámetro adecuado para la prestación del servicio o cuando la misma se encuentre deteriorada.
15. Permitir la revisión de las instalaciones domiciliarias y atender las exigencias respecto de adecuaciones y reparaciones que estime necesarias la **EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.** para la correcta utilización del servicio.
16. Evitar la conexión de 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.
17. Presentar en el caso de multiusuarios sin posibilidad de medición individual, las razones de tipo técnico por las cuales no existe la misma y el número de unidades independientes residenciales, comerciales, industriales, oficiales o especiales que conforman la edificación, a fin de que la **EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.** tome las medidas necesarias para expedir una única factura.

18. Presentar a la **EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.** la caracterización de sus vertimientos cuando esté obligado a ello.
19. Vincularse a los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, siempre que exista la red de distribución de ambos servicios, o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad, previa aprobación de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en los términos del artículo 16 de la Ley 142 de 1994.
20. Abstenerse de realizar conexiones fraudulentas o sin autorización de la **EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**
21. Abstenerse de descargar al sistema de alcantarillado, sustancias prohibidas o no permitidas por la normatividad vigente.
22. Tomar las acciones necesarias para reparar el medidor o reemplazarlo, a satisfacción de la **EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA 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.
23. Mantener la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos.
24. Abstenerse de cambiar la localización de las acometidas sin autorización de la **EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**

**Cláusula 11. Derechos de la EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.** Se entienden incorporados en el contrato de servicios públicos los derechos que a favor de la **EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.** consagre la Constitución Política, la Ley 142 de 1994, los decretos reglamentarios y la regulación vigente, así como los siguientes:

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

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

1. A ser tratado dignamente por la **EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**
2. Al debido proceso, al derecho de defensa y contradicción.
3. A no ser discriminado por la **EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.** y a recibir



trato igualitario.

5. A presentar reclamaciones contra la factura sin que sea obligado al pago de las sumas reclamadas.
6. A que no se le suspenda o corte el servicio, hasta tanto no esté en firme la decisión de la reclamación cuando haya sido presentada por el usuario.
7. A la libre elección de la persona prestadora del servicio.
8. A la medición de sus consumos reales. La medición de consumos se realizará de conformidad con lo establecido en la ley y la regulación vigente y en ningún caso, habrá lugar al cobro de más de un cargo fijo por cada equipo de micromedición por suscriptor y/o usuario.
9. A que se le apliquen los descuentos por el incumplimiento de la **EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.** 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 **EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.** 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 **EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.** 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 **EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.** 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 la **EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**, para lo cual se deben tener en cuenta las causales que presumen abuso de la posición dominante previstas en el artículo 133 de la Ley 142 de 1994. A la prestación continua de un servicio de buena calidad y a las reparaciones por falla en la prestación del servicio, de conformidad con el artículo 137 de la Ley 142 de 1994.
18. A obtener información clara, completa, precisa y oportuna del contenido de las facturas.
19. A presentar peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos y a obtener respuesta oportuna y completa, de acuerdo con la normatividad vigente.
20. A recibir la factura a su cargo por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma.
21. A recibir la primera factura por concepto de prestación del servicio dentro de los noventa (90) días siguientes a la conexión acompañada de una copia física del contrato de servicios públicos, y a que el cobro que se realice con 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.
22. A que le sea devuelto el medidor cuando sea de su propiedad en los casos en los cuales es necesario su cambio.
23. A solicitar a la **EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**, 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.
24. En los casos de revisión por anomalías, retiro provisional del equipo de medida, cambio del mismo y visitas técnicas, a solicitar la asesoría y/o participación de un técnico particular o de cualquier persona para que verifique el proceso de revisión de los equipos de medida e instalaciones internas, de conformidad con las condiciones previstas en la regulación y en el artículo 12 de la Resolución CRA No. 413 de 2006 o la norma que la modifique, adicione o aclare.
25. A la participación en los comités de desarrollo y control social.
26. A recibir copia de la lectura efectuada para efectos de facturación, cuando lo solicite.
27. A que se le afore o se le mida el consumo cuando sea técnicamente posible.
28. A que no se le suspenda el servicio, ni se le cobre la reinstalación, cuando demuestre que se realizó el pago.
29. A que la **EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.** mantenga la reserva de sus datos personales y garantice su derecho al habeas data.
30. A que la **EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.** no reporte a las centrales de riesgo su información sobre el cumplimiento de las obligaciones pecuniarias sin su consentimiento expreso y escrito..

31. A conocer los siguientes documentos relacionados con la prestación del servicio: (i) el contrato de condiciones contrato de condiciones; (ii) el mapa del Área de Prestación del Servicio (APS) dentro de la cual la **EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.** 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).

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

- A. **Condiciones de acceso.** Deben ser desarrolladas observando lo establecido en el artículo 2.3.1.3.2.2.6. del Decreto 1077 de 2015. Para obtener la conexión de los servicios de acueducto y alcantarillado, el inmueble deberá cumplir los siguientes requisitos:
  1. Estar ubicado dentro del perímetro de servicio, tal como lo dispone el parágrafo segundo del artículo 12 de la Ley 388 de 1997.
  2. Contar con la Licencia de Construcción cuando se trate de edificaciones por construir.
  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 inciso final del artículo 2.3.1.3.2.1.3, 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 semisótanos podrá realizarse previo el cumplimiento de las normas técnicas fijadas por la **EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.** de los servicios públicos.
  8. Contar con tanque de almacenamiento de agua, debido a la baja continuidad del servicio por carencia de fuentes hídricas que nos permitan el abastecimiento permanente. El almacenamiento de agua debe ser de cinco (5 M3), que puedan suplir las necesidades de cinco días en situaciones de desabastecimiento, los usuarios industriales o comerciales deberán disponer de almacenamiento para cinco (5) días de acuerdo a sus necesidades de producción
  9. Los tanques de almacenamiento deberán disponer de los elementos necesarios para evitar los desperdicios y la contaminación del agua y deberán ajustarse a las normas establecidas por la entidad.
  10. En edificaciones de tres (3) o más pisos, contar con los sistemas necesarios para permitir la utilización eficiente de los servicios.
- B. Con respecto a los términos y condiciones para el trámite de las solicitudes de viabilidad y disponibilidad de prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, según lo definido en los artículos 2.3.1.2.2, a 2.3.1.2.8, del Decreto 1077 de 2015.
- B. 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.
  1. En ningún caso se permite derivar acometidas desde la red matriz o de la red local sin autorización previa de la **EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**
  2. El costo de reparación o reposición de las acometidas y medidores estará a cargo de los suscriptores o usuarios, una vez expirado el período de garantía en los términos del artículo 15 de este capítulo.
  3. Es obligación del suscriptor o usuario mantener la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos

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

Los medidores tendrán las siguientes especificaciones técnicas:

CARACTERISTICAS TECNICAS A GARANTIZAR		
MEDIDOR VOLUMETRICO DE 1/2" VOLUMETRICO		
N°	CARACTERISTICAS	SOLICITADA
1	Modelo del Medidor	Máximo 1 año de Fabricación
2	Rango de Medición	R 200 o mayor
3	Diámetro (mm)	15 mm
4	Presión Máxima Admisible PMA	16 BAR
5	Caudal Permanente Q3	2,5 m3/h
6	Caudal Arranque Qa	0,5 L/h
7	Caudal Mínimo Q1	15,67 L/h
8	Tipo de Lectura	RECTA
9	Tipo de Transmisión	Magnética
10	Temperatura máxima de trabajo (°c)	30°
11	Material de la Carcasa	Latón Bronce
12	Especificaciones adicionales del tipo de medidor	Telemetría

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 de 3 años definido en el artículo 2.3.1.3.2.3.12. del Decreto 1077 de 2015.

**Cláusula 14. Medición de alcantarillado.** Será el equivalente a la medición del servicio público domiciliario de acueducto. La unidad de medida deberá estar dada en metros cúbicos. La **EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.** 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.

CARACTERISTICAS TECNICAS A GARANTIZAR		
1	Tipo	Electromagnético para aguas residuales
2	Especificaciones adicionales del tipo de medidor	Telemetría

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

- La calidad de agua potable debe cumplir con lo señalado por el Decreto 1575 de 2007 y la Resolución 2115 de 2007, o el que los modifique, adicione o aclare.
- La calidad de los vertimientos recibidos en las redes de alcantarillado debe cumplir con lo establecido en el Decreto 3930 de 2010 del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial y con la Resolución 0631 de 2015 del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, o el que los modifique, adicione o aclare.
- La continuidad en la prestación del servicio será de 24 horas semanales en zona urbana y 12 horas en área rural, en caso de tener niveles de continuidad inferiores la **EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.** establecerá metas anuales para reducir la diferencia entre el valor del año base y el estándar de servicio, con la gradualidad exigida en el artículo 9° de la Resolución CRA 688 de 2014 o la que la modifique, adicione o aclare, y consignar tales metas en el contrato de servicios públicos domiciliarios.
- La presión mínima será de 10 MCA, de conformidad con el artículo 62 de la Resolución 0330 de 2017 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, o aquella que la modifique, adicione o aclare.

**COBRO DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO**

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

La factura que expida la **EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.** deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

- El nombre de la **EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.** responsable de la prestación del servicio y su NIT.
- El nombre del suscriptor y/o usuario, número de identificación del medidor al cual se presta el servicio y dirección del inmueble receptor del servicio.
- La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro.
- El estrato socioeconómico, cuando el inmueble es residencial y la clase de uso del servicio
- El período de facturación del servicio y fecha de expedición de la factura
- El cargo por consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente.
- El valor de los descuentos a aplicar por la **EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.** 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.
- El valor de las devoluciones por cobros no autorizados o por errores en facturación o estratificación, así como de los intereses correspondientes.
- Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.
- Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar.
- 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.
- 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.
- 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.
- El valor y fechas de pago oportuno, así como la fecha de suspensión del servicio.
- Los valores unitarios y totales cobrados al suscriptor y/o usuario por concepto de las tasas ambientales para acueducto y alcantarillado
- La factura será entregada por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago señalada en la misma indicando la fecha máxima de entrega de la factura. La periodicidad en la entrega de la factura será bimestral.

**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 REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.** deberá realizar los descuentos en el cargo fijo y en el cargo por consumo originados por el incumplimiento frente a las metas para alcanzar los estándares de calidad del servicio que aplican a los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado. la **EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.** cuenta con un plazo máximo de seis (6) meses para hacer efectivo el descuento total en la factura de los suscriptores y/o usuarios afectados, el cual empezará a contar una vez finalice el semestre objeto de evaluación.

La **EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.** 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 ibídem.

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

**Cláusula 18. Sanciones no pecuniarias.** La **EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**, previo cumplimiento del debido proceso, podrá imponer las sanciones no pecuniarias de suspensión y corte del servicio. Además, cuando los suscriptores y/o usuarios incurran en mora en el pago de las facturas por concepto de la prestación del servicio objeto del contrato de servicios públicos domiciliarios, la **EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.** podrá aplicar intereses de mora sobre saldos insolutos de conformidad con la tasa de interés moratorio aplicable en el Código Civil.

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

La **EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.** podrá suspender el (los) servicio(s) prestado(s) por las causas que establezca el régimen legal vigente.

El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio entre otros, en los eventos que a continuación se señalan:

1. La falta de pago por el término que fije La **EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.** sin exceder en todo caso de tres períodos de facturación, y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas.
2. La alteración inconsulta y unilateral por parte del usuario o suscriptor de las condiciones contractuales de prestación del servicio.
3. Hacer conexiones fraudulentas o sin autorización de La **EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**
4. Dar al servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado, o al inmueble receptor de dicho servicio, un uso distinto al declarado o convenido con La **EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**
5. Realizar modificaciones en las acometidas, carga y capacidad instalada o hacer conexiones externas sin previa autorización de La **EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**
6. Proporcionar de forma permanente o temporal el servicio público domiciliario a otro inmueble o usuario distinto al beneficiario del servicio.
7. Adulterar las conexiones o aparato de medición o de control, así como alterar el normal funcionamiento de estos.
8. Dañar o retirar el equipo de medida, retirar, romper o adulterar cualquiera de los sellos instalados en los equipos de medida, protección, control y gabinete.
9. Cancelar las facturas con cheques que no sean pagados por el banco respectivo, salvo que exista causa justificada de no pago, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes, o cuando se cancele el servicio con una cuenta adulterada.
10. No efectuar dentro del plazo fijado, la adecuación de las instalaciones internas a las normas vigentes de La **EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.** por razones técnicas o de seguridad en el suministro del servicio.
11. Conectar equipos sin la autorización de la **EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.** una reconexión cuando el servicio se encuentre suspendido.
12. No permitir el traslado del equipo de medición, la revisión, la reparación o el cambio justificado del mismo, cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición.
13. Incumplimiento de las normas ambientales vigentes sobre manejo, conservación y cuidado del agua, así como de los residuos líquidos.
14. Interconectar las tuberías del servicio público de Acueducto atendido por La **EMPRESA REGIONAL**

**AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.** con cualquier otra fuente de agua.

15. Incumplimiento de las normas ambientales vigentes sobre manejo, conservación y cuidado del agua, así como de los residuos líquidos.
16. Interconectar las tuberías del servicio público de Acueducto atendido por La **EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.** con cualquier otra fuente de agua.
17. No tener el predio conectado al sistema de Alcantarillado estando ubicado en una zona con red para este servicio ya existiendo factibilidad técnica para la conexión.

Durante la suspensión, ninguna de las partes puede tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas tan pronto termine la causal de suspensión.

Haya o no suspensión, La **EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.** puede ejercer todos los demás derechos que las leyes y el contrato uniforme le conceden para el evento del incumplimiento.

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 REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.** 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 REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.** reconectar el servicio en un término no superior a cinco (5) días hábiles.

**Cláusula 20. Falla en la prestación del servicio.** El incumplimiento de **EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.** en la prestación continua del servicio se denomina falla en la prestación del servicio y su ocurrencia le confiere al suscriptor y/o usuario el derecho, desde el momento en que se presente, a la resolución del contrato de servicios públicos domiciliarios o su cumplimiento con las reparaciones consagradas en el artículo 137 de la Ley 142 de 1994, esto es, a que no se le haga cobro alguno por conceptos distintos del consumo o de la adquisición de bienes y servicios recibidos y a la indemnización de perjuicios.

## PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES Y RECURSOS

**Cláusula 21. Peticiones, quejas y recursos.** Los suscriptores y/o usuarios tienen derecho a presentar ante la **EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.** 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 REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.** para responder son quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación y si la respuesta no ocurre en este plazo se produce el silencio administrativo positivo. Las peticiones, quejas y recursos serán tramitados de conformidad con el Título VIII Capítulo VII de la Ley 142 de 1994, en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en la Ley 1755 de 2015 o aquella que la modifique, adicione o aclare.

Contra los actos de suspensión, terminación, corte y facturación que realice la **EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**, 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 **EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.** que enumera el inciso primero del artículo 154 de la Ley 142 de 1994, debe hacerse uso dentro de los cinco (5) días siguientes a aquel en que la **EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.** ponga el

acto en conocimiento del suscriptor y/o usuario. Los recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado, aunque se emplee un mandatario.

LUGAR DE PRESENTACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS

El suscriptor y/o usuario podrá presentar peticiones, quejas y recursos en las oficinas de Atención al usuario de la **EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.** ubicadas en:

La Mesa	
Dirección	Diagonal 8 No. 1 - 37 Barrio Quintas de San Pablo
Teléfono	601) 84 71 213 – 314 285 64 11
Correo	usuario@aguasdeltequendama.com
Pág. WEB	www.aguasdeltequendama.com

Cuyo funcionario responsable de resolver:

Área	Cargo
Dirección Comercial	Director Comercial

**Cláusula 22. Cesión del contrato de servicios públicos domiciliarios.** Salvo que las partes dispongan lo contrario, cuando medie enajenación de la bien raíz al cual se le suministra el servicio, se entiende que hay cesión del contrato, la cual opera de pleno derecho e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para usar el servicio. En tal caso se tendrá como nuevo suscriptor al cesionario a partir del momento en que adquiera la propiedad. Sin perjuicio de lo anterior, la **EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA 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 REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA 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 y/o usuario de su interés en cederlo con una antelación de por lo menos dos (2) meses, la **EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.** no haya recibido manifestación explícita del suscriptor y/o usuario.

**Cláusula 23. Terminación del contrato de Servicios Públicos Domiciliarios.** la **EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.** puede terminar el contrato de servicios públicos domiciliarios y proceder al corte del servicio, por mutuo acuerdo o por incumplimiento del contrato de servicios públicos domiciliarios, únicamente en los casos dispuestos en el régimen legal vigente.

**Cláusula 24. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS:** Las diferencias que surjan entre la **EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.** y el suscriptor y/o usuario, con ocasión de la celebración, ejecución y terminación del contrato de servicios públicos domiciliarios, y que no hayan podido resolverse aplicando las normas que éste contiene sobre recursos, se someterán a la decisión judicial.

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

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.

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.

**Cláusula 25. Estándares de servicio:** La **EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.** se compromete a prestar el(los) servicio(s) público(s) domiciliario(s) de acueducto y/o alcantarillado con los siguientes estándares de servicio:

La **EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.** deberá establecer metas anuales para reducir la diferencia entre el valor del año base y el estándar de servicio, con la gradualidad exigida en el artículo 90 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.

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



[illegible]

La **EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.** deberán establecer metas anuales para reducir la diferencia entre el valor del año base y el estándar de eficiencia, con la gradualidad exigida en el artículo 9 de la Resolución CRA 688 de 2014, o la que la modifique, adicione o aclare y consignar tales metas en el contrato de servicios públicos domiciliarios.

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

**PARÁGRAFO 2.** La **EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.** está obligada a informar a los suscriptores y/o usuarios los estándares de eficiencia producto de la aplicación de la Resolución CRA 688 de 2014, la que la modifique, adicione o aclare, así como los que provengan de Alianzas Público Privadas o de la aplicación del parágrafo 1 del artículo 87 de la Ley 142 de 1994.



**JOSE WILLIAM TEJEDOR BAYONA**  
**GERENTE GENERAL**  
**EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**