

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO

DATOS GENERALES

Persona Prestadora: EMPRESAS PUBLICAS AGUAS DE FLORENCIA S.A.S E.S.P

NIT: 901.161.566-5

Dirección: CALLE 13 ENTE CRA 9 Y 11 LOCAL 191 CC LA PERDIZ

Municipio: Florencia

Departamento: Caquetá

Línea de Atención: 3209673578

DISPOSICIONES GENERALES

Clausula 1. OBJETO. Este contrato tiene por objeto la prestación de los servicios públicos domiciliarios por parte de LAS EMPRESAS PUBLICAS AGUAS DE FLORENCIA S.A.S E.S.P a un SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, a cambio de un precio en dinero.

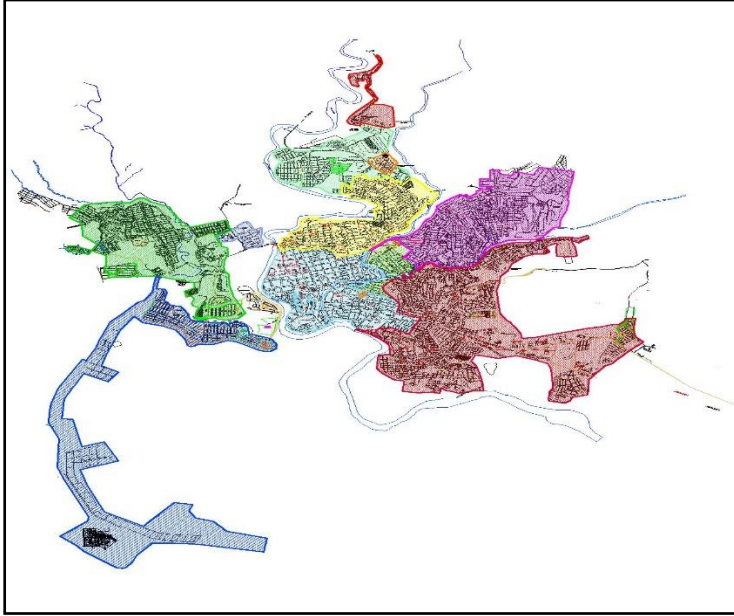
Cláusula 2. LAS EMPRESAS PUBLICAS AGUAS DE FLORENCIA S.A.S E.S.P prestará el servicio de: Alcantarillado X.

Cláusula 3. INMUEBLE. EMPRESAS PUBLICAS AGUAS DE FLORENCIA S.A.S E.S.P. prestará el servicio en un inmueble:

Urbano X Rural _

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

Cláusula 4. AREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO APS. LAS EMPRESAS PUBLICAS AGUAS DE FLORENCIA S.A.S E.S.P, prestará lo servicios en la siguiente área: Área urbana del Municipio de Florencia, Caquetá. La APS se anexa con plano cartográfico



Cláusula 5. VIGENCIA. El contrato se pacta a término Indefinido.

Cláusula 6. REGIMEN DEL CONTRATO. El contrato se rige por la normatividad vigente de los contratos de servicios públicos y, en particular, por la Ley 142 de 1994 y los decretos reglamentarios, las normas del Código de Comercio y del Código Civil, la regulación de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA, las condiciones uniformes y los acuerdos especiales que pacten las partes. Cuando hay conflicto entre las condiciones uniformes y las condiciones especiales, se preferirán estas.

Cláusula 7. PARTES. Son partes del contrato LAS EMPRESAS PUBLICAS AGUAS DE FLORENCIA S.A.S E.S.P. y el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. Se entiende por suscriptor aquella persona con la cual se celebra el contrato y por usuario aquella persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se denomina también consumidor.

Cláusula 8. SOLIDARIDAD. Los propietarios o poseedores del inmueble en el que se presta el servicio, los suscriptores y/o usuarios, son solidarios en las obligaciones y derechos de este contrato.

El arrendador de bienes inmuebles urbanos no será responsable y su inmueble dejará de estar en afecto al pago de servicios públicos, a partir del vencimiento del periodo de facturación correspondiente a aquel en el que el arrendatario efectuó la denuncia del contrato de arrendamiento ante las EMPRESAS PUBLICAS AGUAS DE FLORENCIA S.A.S E.S.P y remita las garantías o depósitos constituidos para el pago de las facturas correspondientes.

Igualmente, no habrá solidaridad cuando LAS EMPRESAS PUBLICAS AGUAS DE FLORENCIA S.A.S E.S.P., en caso de incumplimiento del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO en el pago de las facturas de hasta tres (3) periodos cuando la facturación se realice mensualmente o dos (2) periodos cuando la misma se realice bimestralmente, no suspenda el servicio

Cláusula 9. PUBLICIDAD. LAS EMPRESAS PUBLICAS AGUAS DE FLORENCIA S.A.S E.S.P. publicará la siguiente información para conocimiento del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO:

1. El contrato de servicios públicos domiciliarios, así como la modificación del mismo.
2. El avance en el cumplimiento de las metas del servicio.
3. Las tarifas vigentes.
4. El plan de inversiones proyectado, cuando aplique.

REGIMEN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES

Cláusula 10. DERECHOS Y OBLIGACIONES. Son derechos y obligaciones del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO y de LAS EMPRESAS PUBLICAS AGUAS DE FLORENCIA S.A.S E.S.P. todos aquellos contenidos en la legislación, reglamentación y regulación vigente. Para efectos de las condiciones uniformes, los derechos y obligaciones generales de las partes se enlistan, de manera enunciativa, en las cláusulas que a continuación se presentan, y los específicos se consagran a lo largo del presente contrato.

Cláusula 11. DERECHOS DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. Son derechos del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO los siguientes:

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

10. A que LAS EMPRESAS PUBLICAS AGUAS DE FLORENCIA S.A.S E.S.P. mantenga la reserva de sus datos personales y garantice su derecho al habeas data.

Parágrafo. El derecho contenido en el numeral 5 de la presente clausula no se aplica cuando la prestación de los servicios se realice bajo la figura de Área de servicio exclusivo.

Cláusula 12. DERECHOS DE LAS EMPRESAS PUBLICAS AGUAS DE FLORENCIA S.A.S E.S.P. Son derechos de LAS EMPRESAS PUBLICAS AGUAS DE FLORENCIA S.A.S E.S.P. los siguientes:

1. Cobrar y recibir el pago del valor de los servicios prestados aplicando la tarifa resultante de la normatividad vigente.
2. Exigir el cumplimiento de la normatividad vigente en materia de vertimientos definida por la autoridad competente.
3. Denunciar el fraude a las acometidas y redes públicas.

Cláusula 13. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. Son obligaciones del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO las siguientes:

1. Hacer el pago por la prestación de los servicios, en los términos descritos en la cláusula 17 del presente contrato.
2. Hacer buen uso de los servicios, de modo que no genere riesgos excepcionales o se constituya en una carga injustificada para LAS EMPRESAS PUBLICAS AGUAS DE FLORENCIA S.A.S E.S.P. o los demás miembros de la comunidad.
3. Informar de inmediato a LAS EMPRESAS PUBLICAS AGUAS DE FLORENCIA S.A.S E.S.P. sobre cualquier cambio en las características, identificación o uso de los inmuebles reportados en el momento de la solicitud de instalación de los servicios o la variación del propietario, dirección u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicios públicos y/o en el sistema de información comercial.
4. Cumplir la normatividad vigente en materia de vertimientos definida por la autoridad competente. (Solo si recibe el servicio público domiciliario de alcantarillado).
5. Vincularse a los servicios públicos domiciliarios de 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.

Cláusula 14. OBLIGACIONES DE LA PERSONA PRESTADORA. Son obligaciones de LAS EMPRESAS PUBLICAS AGUAS DE FLORENCIA S.A.S E.S.P. las siguientes:

1. Suministrar continuamente un servicio de buena calidad a partir de la conexión, de acuerdo con los parámetros normativos vigentes de carácter obligatorio fijados por las autoridades competentes, las especificaciones y los estándares de servicio definidos en

el contrato de servicios públicos domiciliarios.

2. 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.

3. 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.

4. Investigar de oficio, las desviaciones significativas frente a consumos anteriores.

5. 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.

6. 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.

7. Aplicar al suscriptor y/o usuario la estratificación adoptada por el municipio.

8. Asignar al inmueble objeto del servicio la categoría de uso correspondiente y modificarla en los casos que corresponda.

9. Adelantar las acciones contenidas en los planes de contingencia, necesarias para garantizar la continuidad, calidad y presión de los servicios.

10. Cumplir con la normatividad vigente en materia de vertimientos definida por la autoridad competente. (Solo si se presta el servicio público domiciliario de alcantarillado).

11. Incluir las metas definidas en el contrato de Asociación Publico Privada para los niveles de servicio y estándares de calidad, así como las que provengan de la aplicación del parágrafo

1 del artículo 87 de la Ley 142 de 1994, cuando tales contratos apliquen.

12. Mantener la reserva de los datos personales del suscriptor y/o usuario y garantizar su derecho al habeas data.

COBRO DE LOS SERVICIOS

Cláusula 15. FACTURACIÓN DE LOS SERVICIOS. LAS EMPRESAS PUBLICAS AGUAS DE FLORENCIA S.A.S E.S.P. facturará los servicios de acuerdo con la tarifa resultante de aplicar la metodología tarifaria vigente, expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA o del contrato respectivo, cuando este se haya definido contractualmente.

La factura que expida LAS EMPRESAS PUBLICAS AGUAS DE FLORENCIA S.A.S E.S.P. deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

1. El nombre de la persona prestadora del servicio y su NIT.

2. El nombre del suscriptor y/o usuario, número de identificación del medidor al cual se presta el servicio y dirección del inmueble receptor del servicio.

3. La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro.

4. El estrato socioeconómico, cuando el inmueble es residencial y la clase de uso de los servicios.
5. El período de facturación de los servicios y la fecha de expedición de la factura.
6. El cargo por consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente.
7. El valor de las devoluciones por cobros no autorizados o por errores en facturación o estratificación, así como de los intereses correspondientes.
8. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.
9. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar, a cargo del suscriptor y/o usuario.
10. La lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, si existe. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos deberá indicarse la base promedio con la cual se liquida el consumo, establecido con base en consumos promedios o aforos, de acuerdo con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.
11. La comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos, con los que se cobraron los tres períodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral, y seis periodos, si la facturación es mensual.
12. El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad de los suscriptores y/o usuarios.
13. El valor y fechas de pago oportuno, así como la fecha de suspensión del servicio.
14. Los valores unitarios y totales cobrados al suscriptor y/o usuario por concepto de las tasas ambientales para alcantarillado.

En la Factura de los servicios públicos de alcantarillado podrán cobrarse otro tipo de servicios. Sin embargo, estos servicios adicionales no podrán ser pagados de manera independiente de los servicios de saneamiento básico, salvo en aquellos casos en que exista prueba de mediar petición, queja o recurso debidamente interpuesto ante LAS EMPRESAS PUBLICAS AGUAS DE FLORENCIA S.A.S E.S.P. de los servicios de saneamiento básico. Igualmente, en la factura podrán incluirse cobros diferentes al consumo o cargo fijo, asociados a los servicios de alcantarillado

En cualquier caso, LAS EMPRESAS PUBLICAS AGUAS DE FLORENCIA S.A.S E.S.P, deberá discriminar los conceptos y valores cobrados.

Las deudas a favor de LAS EMPRESAS PUBLICAS AGUAS DE FLORENCIA S.A.S E.S.P. podrán cobrarse, ejecutivamente, ante la jurisdicción ordinaria o mediante el proceso administrativo de cobro coactivo cuando la persona prestadora sea de naturaleza oficial o mixta.

Cláusula 16. ENTREGA DE LA FACTURA. LAS EMPRESAS PUBLICAS AGUAS DE FLORENCIA S.A.S E.S.P. entregará las facturas observando las siguientes condiciones:

Lugar: Se entregará en el predio receptor de los servicios.

Periodicidad: Mensual

La factura se entregará por los menos cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago señalada en el recibo. Si la factura no se entrega dentro de este término, el SUScriptor Y /O USUARIO solicitará un duplicado en los puntos de atención de LAS EMPRESAS PUBLICAS AGUAS DE FLORENCIA S.A.S E.S.P.

LAS EMPRESAS PUBLICAS AGUAS DE FLORENCIA S.A.S E.S.P. entregará la primera factura en un plazo no superior a noventa (90) días a partir de la fecha de conexión, acompañada de una copia física del contrato de servicios públicos domiciliarios.

El SUScriptor Y/O USUARIO verificará que la factura entregada corresponda al inmueble receptor de los servicios. En caso de presentarse alguna irregularidad, el SUScriptor Y/O USUARIO, informará de tal hecho a LAS EMPRESAS PUBLICAS AGUAS DE FLORENCIA S.A.S E.S.P.

Cláusula 17. PAGO DE LA FACTURA. El SUScriptor Y/O USUARIO pagará oportunamente las facturas. En caso de que el SUScriptor Y/O USUARIO no reciba oportunamente la factura, solicitará a LAS EMPRESAS PUBLICAS AGUAS DE FLORENCIA S.A.S E.S.P. una copia que será gratuita. El hecho de no recibir la factura no exonera al SUScriptor Y/O USUARIO del pago, salvo que LAS EMPRESAS PUBLICAS AGUAS DE FLORENCIA S.A.S E.S.P. no haya efectuado la facturación oportunamente.

Cuando el SUScriptor Y/O USUARIO no pague la factura en un término máximo de dos (2) periodos de facturación, dará derecho a LAS EMPRESAS PUBLICAS AGUAS DE FLORENCIA S.A.S E.S.P. a suspender los servicios, salvo que medie reclamación o recurso interpuesto.

LAS EMPRESAS PUBLICAS AGUAS DE FLORENCIA S.A.S E.S.P. no podrá exigir al SUScriptor Y/O USUARIO el pago de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con la factura. Sin embargo, para interponer el recurso, el SUScriptor Y/O USUARIO acreditará el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco (5) periodos.

Parágrafo 1. En caso de incumplimiento en el pago de facturas, el reporte de información negativa que haga LAS EMPRESAS PUBLICAS AGUAS DE FLORENCIA S.A.S E.S.P. procederá previa comunicación al SUScriptor Y/O USUARIO con el fin de que este pueda demostrar o efectuar el pago de la obligación, así como controvertir aspectos tales como el monto de la obligación o cuota y la fecha de exigibilidad.

Parágrafo 2. El SUScriptor Y/O USUARIO de inmuebles no residenciales garantizará con un título valor el pago de las facturas a su cargo en los eventos que señale LAS EMPRESAS PUBLICAS AGUAS DE FLORENCIA S.A.S E.S.P. como parte

de acuerdos especiales, siempre y cuando guarden relación directa con la prestación de los servicios. (Solo aplica si el usuario y/o suscriptor es no residencial).

Cláusula 18. CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR. LAS EMPRESAS PUBLICAS AGUAS DE FLORENCIA S.A.S E.S.P. podrá recuperar los consumos dejados de facturar por causas imputables al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, garantizando, en todo caso, su derecho de defensa y contradicción, con base en:

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

Cláusula 19. COBROS NO AUTORIZADOS: LAS EMPRESAS PUBLICAS AGUAS DE FLORENCIA S.A.S E.S.P. no cobrará servicios no prestados, tarifas, ni conceptos diferentes a los previstos en las condiciones uniformes de este contrato.

Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas LAS EMPRESAS PUBLICAS AGUAS DE FLORENCIA S.A.S E.S.P. no podrá cobrarle al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO bienes o servicios que no facturó por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumo anterior. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO

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

DEFENSA DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO

Cláusula 20. PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS. EL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO tienen derecho a presentar ante LAS EMPRESAS PUBLICAS AGUAS DE FLORENCIA S.A.S E.S.P. peticiones, quejas y recursos relacionados, entre otras cosas, con el contrato de servicios públicos, la factura, el estrato aplicado cuando sea diferente al establecido por la entidad territorial competente y el uso asignado al inmueble objeto de los servicios por la persona prestada.

LAS EMPRESAS PUBLICAS AGUAS DE FLORENCIA S.A.S E.S.P. resolverá las peticiones, quejas y recursos que sean presentados por el suscriptor y/o usuario dentro del término de quince (15) días hábiles, contando a partir de la fecha de su presentación. Pasado este término sin que LAS EMPRESAS PUBLICAS AGUAS DE FLORENCIA S.A.S E.S.P. haya resuelto la petición, queja, o recurso, se entenderá que ha sido resuelto de forma favorable, salvo que se demuestre que el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO auspició la demora o que se requirió practica de pruebas.

Dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento del término de 15 días hábiles, la entidad prestadora del servicio público domiciliario reconocerá al suscriptor y/o usuario los efectos del silencio administrativo positivo. Si no lo hiciera, el peticionario podrá solicitar de la Superintendencia de Servicio Públicos Domiciliarios, la imposición de las sanciones a que haya lugar conforme a la ley, sin perjuicio de que ella adopte las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad de acto administrativo presunto.

Cuando se trate de actos de suspensión, terminación, corte y facturación de los servicios, el SUScriptor Y/O USUARIO podrá interponer, ante LAS EMPRESAS PUBLICAS AGUAS DE FLORENCIA S.A.S E.S.P., el recurso de reposición y, en subsidio, de apelación, contra el acto que resuelve la petición, queja o recurso, dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión.

LAS EMPRESAS PUBLICAS AGUAS DE FLORENCIA S.A.S E.S.P., dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión que resolvió el recurso de reposición, remitirá el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios SSPD para resolver el recurso de apelación, en caso de que haya sido interpuesto como subsidiario.

LAS EMPRESAS PUBLICAS AGUAS DE FLORENCIA S.A.S E.S.P. no podrá suspender, terminar o cortar el servicio, hasta tanto haya notificado al SUScriptor Y/O USUARIO la decisión sobre los recursos que hubiesen sido interpuestos oportunamente.

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

Clausula 21. FORMA DE PRESENTACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS. EL SUScriptor Y/O USUARIO Podrá presentar las peticiones, quejas y recursos, verbalmente o por escrito, a través de cualquiera de los siguientes medios: Físico, en los puntos de atención de LAS EMPRESAS PUBLICAS AGUAS DE FLORENCIA S.A.S E.S.P., líneas telefónicas, correo electrónico, correo certificado, o cualquier medio idóneo de comunicación o transferencia de datos.

El suscriptor y/o usuario podrá presentar peticiones, quejas y recursos en: CARRERA 12 CALLE 15 ESQUINA PISO 7 BARRIO CENTRO

Ciudad: Florencia: Caquetá

Celular : 3163199561

Correo electrónico: epaguasflorencia@gmail.com

Horario de Atención 8:00 AM a 12:00 PM y de 2:00 PM a 5:00 PM

Funcionario encargado de resolver: Auxiliar Administrativo PQR

Cláusula 22. FALLA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS. El incumplimiento de LAS

EMPRESAS PUBLICAS AGUAS DE FLORENCIA S.A.S E.S.P. en la prestación continua de los servicios se denomina falla en la prestación, y su ocurrencia le confiere al SUScriptor Y/O USUARIO el derecho, desde el momento que se presente, a dejar sin efecto el contrato (resolución del contrato) o a su cumplimiento, con las reparaciones consagradas en los artículos 136 y 137 de la Ley 142 de 1994.

LAS EMPRESAS PUBLICAS AGUAS DE FLORENCIA S.A.S E.S.P. realizará los descuentos y reparará e indemnizará los perjuicios ocasionados como consecuencia de la falla en la prestación de servicios, salvo que medie caso fortuito o fuerza mayor.

FACULTADES DE LAS EMPRESAS PUBLICAS AGUAS DE FLORENCIA S.A.S E.S.P.

Cláusula 23. MEDIDAS EN CASO DE INCUMPLIMIENTO. LAS EMPRESAS PUBLICAS AGUAS DE FLORENCIA S.A.S E.S.P. podrá imponer medidas de suspensión, corte de los servicios y aplicar intereses moratorios en caso de incumplimiento del contrato por parte del SUScriptor Y/O USUARIO. Para la imposición de estas medidas se observará el procedimiento para las actuaciones administrativas establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Parágrafo. LAS EMPRESAS PUBLICAS AGUAS DE FLORENCIA S.A.S E.S.P. no está facultada para imponer sanciones pecuniarias.

Cláusula 24. SUSPENSIÓN. LAS EMPRESAS PUBLICAS AGUAS DE FLORENCIA S.A.S E.S.P. podrá suspender los servicios (interrupción temporal), respetando el derecho al debido proceso, y el derecho de contradicción y defensa del SUScriptor Y/O USUARIO, por las siguientes causas:

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

- a. La falta de pago por el término de dos (2) períodos de facturación de los servicios, salvo que exista reclamación o recurso interpuesto.
- b. La alteración inconsulta y unilateral, por parte del usuario y/o suscriptor, de las condiciones contractuales de prestación de servicios.
- c. Realizar conexiones fraudulentas o sin autorización de LAS EMPRESAS PUBLICAS AGUAS DE FLORENCIA S.A.S E.S.P .
- d. Dar a los servicios públicos domiciliarios un uso distinto de declarado o convenido con LAS EMPRESAS PUBLICAS AGUAS DE FLORENCIA S.A.S E.S.P .
- e. Proporcionar los servicios públicos domiciliarios a otro inmueble o usuario distinto del beneficiario de los servicios.
- f. Realizar modificaciones en las acometidas o conexiones, sin autorización previa de LAS EMPRESAS PUBLICAS AGUAS DE FLORENCIA S.A.S E.S.P .
- g. Aumentar los diámetros de las acometidas, la capacidad instalada y el número de las derivaciones, sin autorización de LAS EMPRESAS PUBLICAS AGUAS DE FLORENCIA S.A.S E.S.P

- h. Adulterar las conexiones y/o aparatos de medición y de control, o alterar su normal funcionamiento.
- i. Dañar o retirar el aparato de medida; retirar, romper o adulterar cualquiera de los sellos instalados en los equipos de medida, protección, control o gabinete, o cuando se verifique que los existentes no correspondan a los reglamentados por LAS EMPRESAS PUBLICAS AGUAS DE FLORENCIA S.A.S E.S.P .
- j. Efectuar, sin autorización de LAS EMPRESAS PUBLICAS AGUAS DE FLORENCIA S.A.S E.S.P., una reconexión cuando los servicios hayan sido suspendidos.
- k. Pagar las facturas con cheques que no sean pagados por el banco respectivo, salvo que exista causa justificada de no pago, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes, o cuando se paguen los servicios con una cuenta de cobro o factura adulterada.
- l. Interferir en la utilización, operación o mantenimiento de las líneas, redes o demás equipos necesarios para suministrar los servicios públicos domiciliarios, sean de propiedad de LAS EMPRESAS PUBLICAS AGUAS DE FLORENCIA S.A.S E.S.P. o de los suscriptores.
- m. Impedir a los funcionarios autorizados por LAS EMPRESAS PUBLICAS AGUAS DE FLORENCIA S.A.S E.S.P., debidamente identificados, hacer inspecciones de las instalaciones internas, equipos de medida o de lectura de los medidores.
- n. No permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o el cambio justificado del mismo, cuando ello sea necesario para una correcta medición.
- o. No ejecutar, dentro del plazo fijado, las adecuaciones de las instalaciones internas a las normas vigentes y requeridas por razones técnicas o por seguridad en el suministro de los servicios.
- p. Conectar equipos a las acometidas y redes sin la autorización de LAS EMPRESAS PUBLICAS AGUAS DE FLORENCIA S.A.S E.S.P .
- q. Efectuar, sin autorización de LAS EMPRESAS PUBLICAS AGUAS DE FLORENCIA S.A.S E.S.P, la reconexión de los servicios cuando se encuentre suspendido.
- r. Cuando el urbanizador destine el inmueble a un fin distinto del previsto en la respectiva licencia de construcción y/o urbanización, o cuando se construya un inmueble careciendo de esta, estando el suscriptor y/o usuario obligado a obtener la respectiva licencia.
- s. Interconectar las tuberías de alcantarillado, atendidas por LAS EMPRESAS PUBLICAS AGUAS DE FLORENCIA S.A.S E.S.P., con cualquier otra fuente de agua.

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

- a. Realizar reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por motivos de fuerza mayor, siempre que LAS EMPRESAS PUBLICAS AGUAS DE FLORENCIA S.A.S E.S.P. dé aviso amplio y oportuno de ello al suscriptor y/o usuario.
- b. Evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que se haya empleado toda la diligencia posible dentro de las circunstancias para que el suscriptor y/o usuario pueda hacer valer sus derechos.

Parágrafo 1. El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO podrá solicitar la suspensión de los servicios si convienen en ello la entidad prestadora de los servicios públicos y los terceros que puedan resultar afectados.

Parágrafo 2. LAS EMPRESAS PUBLICAS AGUAS DE FLORENCIA S.A.S E.S.P. avisará al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO de la suspensión, con una antelación no inferior a 24 horas, indicando los términos y motivos de la suspensión de los servicios programada, salvo que se trate de emergencias o eventos fuera de control de LAS EMPRESAS PUBLICAS AGUAS DE FLORENCIA S.A.S E.S.P .

Cláusula 25. CORTE DE LOS SERVICIOS. LAS EMPRESAS PUBLICAS AGUAS DE FLORENCIA S.A.S E.S.P. podrá cortar los servicios (interrupción definitiva), respetando el debido proceso, el derecho de contradicción y defensa del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, en los siguientes eventos:

1. La falta de pago de tres (3) períodos facturados de los servicios o la reincidencia en una causal de suspensión dentro de un periodo de dos (2) años.
2. Cuando se verifique la instalación de acometidas fraudulentas por reincidencia hasta tres (3) veces, en un periodo de dos (2) años.
3. La demolición del inmueble en el que se prestaban los servicios, sin perjuicio de los derechos de LAS EMPRESAS PUBLICAS AGUAS DE FLORENCIA S.A.S E.S.P. a realizar los cobros a que haya lugar.
4. La suspensión de los servicios por un periodo continuo de seis (6) meses, excepto cuando la suspensión haya sido solicitada por el suscriptor y/o usuario o cuando la suspensión obedezca a causas provocadas por la persona prestadora.
5. La reconexión de los servicios no autorizada, por más de dos (2) veces consecutivas, sin que se haya eliminado la causa que originó la suspensión.
6. La adulteración por más de dos (2) veces de las conexiones, aparatos de medición, equipos de control y sellos, o alteraciones que impidan el funcionamiento normal de los mismos.
7. Cuando el constructor o urbanizador haga uso indebido de la conexión temporal.

Cláusula 26. IMPROCEDENCIA DE LA SUSPENSIÓN. LAS EMPRESAS PUBLICAS AGUAS DE FLORENCIA S.A.S E.S.P. no suspenderá los servicios por incumplimiento del suscriptor y/o usuario, por falta de pago, en estos eventos:

- Falla en la prestación de servicios públicos,
- Entrega inoportuna de la factura o no entrega de duplicado cuando se solicite y,
- No facturación de los servicios públicos.

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

1. Cuando el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, demuestre que realizó el pago.

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

Cláusula 27. REINSTALACIÓN Y RECONEXIÓN DE LOS SERVICIOS. LAS EMPRESAS PUBLICAS AGUAS DE FLORENCIA S.A.S E.S.P. reinstalará los servicios dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a la decisión favorable de restablecer los servicios o a la desaparición de la causa que originó la suspensión. Igualmente, reconectará los servicios dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al momento en que desaparezca la causa que originó el corte de los servicios.

Parágrafo. Para el restablecimiento de los servicios suspendidos que hayan sido objeto de corte por causas imputables al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, este pagará, previamente, los gastos de corte, suspensión, reconexión o reinstalación en los que incurra LAS EMPRESAS PUBLICAS AGUAS DE FLORENCIA S.A.S E.S.P. y cumplirá las demás medidas previstas en el contrato de servicios públicos.

Cláusula 28. COBRO DE INTERESES. LAS EMPRESAS PUBLICAS AGUAS DE FLORENCIA S.A.S E.S.P. podrá aplicar intereses de mora sobre saldos insolutos de conformidad con la tasa de interés moratorio aplicable en el Código Civil cuando los SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS incurran en mora de pago de las facturas por concepto de la prestación de servicios objeto del contrato de servicios públicos domiciliarios. Para el caso de inmuebles no residenciales, la tasa de interés moratorio aplicable será la que se determine convencionalmente, o, supletivamente, la que corresponda al régimen comercial, esto es el 2.00%.

MODIFICACIÓN, CESIÓN Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO

Cláusula 29. MODIFICACIÓN. El presente contrato puede ser modificado en las siguientes circunstancias:

- Por acuerdo entre las partes;
- Por parte de LAS EMPRESAS PUBLICAS AGUAS DE FLORENCIA S.A.S E.S.P., siempre y cuando hubiere informado la modificación propuesta con antelación de un mes. y,
- Por decisión de autoridad competente.

Cláusula 30. CESIÓN. La cesión del contrato opera en pleno derecho e incluye la propiedad de los bienes utilizados para los servicios, cuando ocurre la venta del inmueble al que se le suministren los servicios.

LAS EMPRESAS PUBLICAS AGUAS DE FLORENCIA S.A.S E.S.P. podrá ceder el contrato cuando, con previo aviso al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO de mínimo dos (2) meses, no haya recibido manifestación explícita al respecto.

Cláusula 31. TERMINACIÓN. El presente contrato puede terminarse por mutuo acuerdo o de manera unilateral por parte de LAS EMPRESAS PUBLICAS AGUAS DE FLORENCIA S.A.S E.S.P., ante el incumplimiento del contrato en los casos dispuestos en la cláusula 25 de este contrato.

Cláusula 32. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS. Las diferencias que surjan entre LAS EMPRESAS PUBLICAS AGUAS DE FLORENCIA S.A.S E.S.P. y el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, con ocasión de la celebración, ejecución y terminación del presente contrato de condiciones uniformes, y que no hayan podido resolverse aplicando las normas que éste contiene sobre recursos, podrán resolverse a través de los mecanismos alternativos de solución de conflictos previstos en la Ley.

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

CONDICIONES ESPECÍFICAS Y TECNICAS PARA LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS

Cláusula 33. INSTALACIONES INTERNAS. El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO responderá por el mantenimiento de las redes internas, para lo cual, podrá solicitar a LAS EMPRESAS PUBLICAS AGUAS DE FLORENCIA S.A.S E.S.P. su revisión con el fin de establecer si hay deterioro en ellas, y de ser el caso, para que efectuara las recomendaciones que considere oportunas para su reparación o adecuación por parte del personal técnico.

El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO permitirá la revisión de las instalaciones domiciliarias y atenderá las exigencias respecto de las adecuaciones y reparaciones que estime necesarias LAS EMPRESAS PUBLICAS AGUAS DE FLORENCIA S.A.S E.S.P., para la correcta utilización de los servicios.

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

Cláusula 34. PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES. La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida externa será de quien los hubiere pagado, si no fueren inmuebles por adhesión. Pero ello no exime al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO de las obligaciones resultantes del contrato referidas esos bienes.

Cláusula 35. ACOMETIDAS. LAS EMPRESAS PUBLICAS AGUAS DE FLORENCIA S.A.S E.S.P. autorizará una acometida de alcantarillado por unidad habitacional o unidad

no residencial, salvo que por las razones técnicas se requieran acometidas adicionales. LAS EMPRESAS PUBLICAS AGUAS DE FLORENCIA S.A.S E.S.P. podrá exigir la independización de las acometidas cuando lo estime necesario. En edificios multifamiliares y multiusuarios, LAS EMPRESAS PUBLICAS AGUAS DE FLORENCIA S.A.S E.S.P. podrá autorizar acometidas para atender una o varias unidades independientes.

Los SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS comunicarán a LAS EMPRESAS PUBLICAS AGUAS DE FLORENCIA S.A.S E.S.P. cualquier modificación, división o aumento de unidad a la cual se le presta el servicio, para que evalúe la posibilidad técnica de la prestación de los mismos y determine las modificaciones hidráulicas que se requieran.

1. Cambio de localización de la acometida. LAS EMPRESAS PUBLICAS AGUAS DE FLORENCIA S.A.S E.S.P. podrá realizar cambios en la localización de la acometida y el diámetro de la misma, así como las independizaciones a que haya lugar, previo el pago de los costos que se ocasionen por parte del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.

Cuando por reconstrucción o modificación de un inmueble se dificulte la identificación del sitio de entrada de la acometida, el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO informará a LAS EMPRESAS PUBLICAS AGUAS DE FLORENCIA S.A.S E.S.P., dentro de los treinta (30) días siguientes, para que realice, a cargo del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, los cambios del caso. En esta circunstancia, cuando el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO sea diferente al propietario del inmueble se registrará por lo dispuesto en el código civil.

2. Derivación de las acometidas. El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO no podrá derivar acometidas desde la red matriz o de la red local sin autorización previa de LAS EMPRESAS PUBLICAS AGUAS DE FLORENCIA S.A.S E.S.P .

Cláusula 36. MEDICIÓN. LAS EMPRESAS PUBLICAS AGUAS DE FLORENCIA S.A.S E.S.P. realizará a través de instrumentos de medida, la medición de los consumos reales del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, la cual constituirá la base de facturación.

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

Tipo	<ul style="list-style-type: none"> • Vertederos de placa fina: • Canaleta Parshall: • Electromagnético para aguas residuales: • Sistemas electrónicos en contacto con el agua residual de medida de altura de presión y velocidad:
------	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Sistemas electrónicos sin contacto con el agua residual de medida de nivel y velocidad: • Otro: Indicar Cual:
Especificaciones adicionales del tipo de medidor	<ul style="list-style-type: none"> • Telemetría: • Otro: Indicar Cual:

Servicio de Alcantarillado: Especificaciones técnicas:

1. Diámetro mínimo de la acometida de alcantarillado: 4 pulgadas
2. Pendiente mínima de la acometida: 2%
3. Longitud máxima de la acometida 15 metros
4. El diámetro de la acometida no puede ser mayor al de la red principal de alcantarillado

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

LAS EMPRESAS PUBLICAS AGUAS DE FLORENCIA S.A.S E.S.P. identificará a los funcionarios y demás personal autorizado para ingresar a las instalaciones de los SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS, con el fin de practicar revisiones y tomar lecturas de los medidores.

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

LAS EMPRESAS PUBLICAS AGUAS DE FLORENCIA S.A.S E.S.P podrá tomar las medidas pertinentes para garantizar la efectiva medición del consumo.

CLÁUSULA 37. CONDICIONES DE CALIDAD. Para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de alcantarillado, las partes del contrato cumplirán las siguientes condiciones de calidad, continuidad y presión:

- a) La calidad de los vertimientos que el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO disponga en redes de alcantarillado público, operadas por LAS EMPRESAS PUBLICAS AGUAS DE FLORENCIA S.A.S E.S.P., cumplirá 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 los que los modifiquen, adicionen, sustituyan o deroguen.

CLÁUSULA 38. ESTÁNDARES DE SERVICIO. La persona prestadora se compromete a prestar el(los) servicio(s) público(s) domiciliario(s) de alcantarillado con los siguientes estándares de servicio:

Cobertura de alcantarillado	Nuevos suscriptores del servicio de alcantarillado	100%	63.63	61.5	60.86	63.78	66.84	70.69	79.47	100	100	100	100
Calidad de alcantarillado	% de cumplimiento del PSMV	100% del cumplimiento de las obras a cargo del prestador estipuladas en el Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos - PSMV	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Continuidad de alcantarillado	Días de prestación del servicio/ días totales del año	>= 98,36%	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
IQR - Indicador de reclamos comerciales.	(Reclamos/1.000 suscriptores/por periodo de tiempo analizado).	<= 4 reclamaciones comerciales por facturación resueltas a favor del suscriptor en segunda instancia por cada 1.000 suscriptores por año o <= 2 reclamaciones comerciales por facturación resueltas a favor del suscriptor en segunda instancia por cada 1.000 suscriptores por semestre.	<=4	<=4	<=4	<=4	<=4	<=4	<=4	<=4	<=4	<=4	<=4