

CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO



Cláusula 1. OBJETO: El presente contrato de servicios públicos domiciliarios tiene por objeto la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado que CENTROAGUAS S.A. ESP 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.

Los servicios de acueducto y alcantarillado se prestarán en el Municipio de Tuluá, Valle del Cauca en virtud del Contrato de Arrendamiento con Inversión No. 017 de 2000, suscrito entre CENTROAGUAS S.A. ESP y EMTULUA ESP y/o también en las zonas que de común acuerdo se establezcan con el Municipio de acuerdo con las condiciones establecidas en el Plan de Ordenamiento Territorial (POT) vigente.

Cláusula 2. PARTES DEL CONTRATO: Son partes en el contrato de servicios públicos domiciliarios, la persona prestadora y el suscriptor y/o usuario.

Cláusula 3. SOLIDARIDAD Y DENUNCIA DEL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO: 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.

Cuando un inmueble urbano sea entregado en arrendamiento, mediante contrato verbal o escrito, y el pago de los Servicios Públicos corresponda al arrendatario, el propietario o poseedor del inmueble en su condición de arrendador, será solidario en las obligaciones y derechos emanados del Contrato de Servicios Públicos con el arrendatario, conforme lo establecido en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001.

Con el fin de que el inmueble urbano destinado a vivienda, entregado en arriendo no quede afectado al pago de los servicios públicos domiciliarios y por ende lograr el rompimiento de la solidaridad señalada en el párrafo anterior, el arrendador deberá proceder con la denuncia del contrato conforme lo establecido en el Artículo 15 de la Ley 820 de 2003 y el Artículo 5 del Decreto Reglamentario 3130 de 2003, para lo cual señalará al arrendatario sobre la

constitución de las garantías o fianzas para garantizar el pago de las facturas de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado.

Clausula 4. RÉGIMEN LEGAL DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS: El presente contrato 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, al igual que las normas que las modifiquen, complementen, reglamenten o sustituyan; 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 últimas cuando existan. El contrato de servicios públicos, a pesar de tener condiciones uniformes, resulta celebrado con cada suscriptor y/o usuario en particular.

Cláusula 5. VIGENCIA DEL CONTRATO: Este contrato se entiende celebrado a término indefinido contado a partir del perfeccionamiento de este.

Cláusula 6. ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO: El área en la cual se prestarán los servicios públicos domiciliarios es el Municipio de Tuluá, Valle del Cauca, se podrá ver actualizado en la página web de CENTROAGUAS S.A. ESP: www.centroaguas.com.

Cláusula 7. PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES: La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida externa será de quien los hubiere pagado, si no fueren inmuebles por adhesión, caso en el cual pertenecerán al inmueble al cual adhieren, pero ello no exime al suscriptor y/o usuario de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieren a tales bienes de conformidad con lo previsto en el artículo 135 de la Ley 142 de 1994.

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

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

El suscriptor y/o usuario tendrá el carácter de depositario de los medidores de propiedad de CENTROAGUAS S.A. ESP y en tal condición, responderá por su custodia en los términos de Ley.

Cláusula 8. PUBLICIDAD: CENTROAGUAS S.A. ESP, publicará en su página web de CENTROAGUAS S.A. ESP www.centroaguas.com, la siguiente información para conocimiento del suscriptor y/o usuario:

1. El contrato de servicios públicos domiciliarios, cuyas copias deberán ser enviadas al suscriptor y/o usuario, una vez el prestador se acoja al presente formato de contrato de servicios públicos domiciliarios.
2. Zona geográfica de prestación dentro de la cual se compromete a cumplir los estándares de servicio establecidos en el estudio de costos vigente, producto de la aplicación de la metodología tarifaria prevista en la Resolución CRA 688 de 2014, o la que la modifique, sustituya, adicione o aclare.
3. Las metas anuales de los estándares de servicio y de eficiencia establecidas por la persona prestadora, así como el avance en el cumplimiento de las mismas, los cuales se deberán actualizar cada seis (6) meses.
4. El Plan de Obras e Inversiones Regulado –POIR-.
5. Las tarifas vigentes.

Cláusula 9. OBLIGACIONES DE CENTROAGUAS S.A. ESP: Sin perjuicio de aquellas obligaciones contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones de CENTROAGUAS S.A. ESP que se entienden incorporadas en el Contrato de Servicios Públicos Domiciliarios -CSP, 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 este CSP.
2. Medir los consumos y vertimientos cuando la medición sea técnicamente posible, conforme a la normatividad vigente.
3. Facturar el servicio de acuerdo con la tarifa resultante de la aplicación de la metodología tarifaria vigente o del contrato respectivo, cuando esta se haya definido contractualmente.

4. Garantizar la presión mínima en la red, de conformidad con lo exigido en el artículo 61 de la Resolución 0330 de 2017 del Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio, o aquella que la modifique, sustituya, 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, adiciones o aclare. En todo caso, el interés que se aplicará a la devolución de los cobros no autorizados será el interés simple.
11. Restablecer el servicio cuando este ha sido suspendido o cortado por una causa imputable al suscriptor y/o usuario, una vez haya desaparecido la causal que le dio origen, se hayan cancelado los gastos de corte, suspensión, reinstalación y reconexión, en un término no superior a veinticuatro (24) horas para el evento de suspensión, y cinco (5) días hábiles en caso de corte.
12. Informar a los suscriptores y/o usuarios acerca de la manera de utilizar los servicios con eficiencia y seguridad y adelantar campañas masivas de divulgación sobre el particular.
13. Dar garantía sobre las acometidas y medidores suministrados o construidos por la persona prestadora, 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 persona prestadora.
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 deberá ser como mínimo a treinta y seis (36) meses de acuerdo con la normatividad actual y vigente, pudiendo el usuario pactar periodos más cortos, de lo cual se dejará constancia

17. Devolver al suscriptor y/o usuario el medidor y demás equipos retirados por la persona prestadora que sean de su propiedad, salvo que, por razones de tipo probatorio, estos se requieran por un tiempo. La persona prestadora deberá comunicar por escrito al suscriptor 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 al suscriptor y/o usuario interesado en extinguir la solidaridad a la que se refiere el artículo 15 de la Ley 820 de 2003, un formato plenamente ajustado a las disposiciones contempladas en el artículo 5 del Decreto 3130 de 2003, o la norma que lo modifique, sustituya, 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 calibración y/o reparación en los casos que se establezca que el funcionamiento del instrumento de medida no permite determinar en forma adecuada los consumos.

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 CENTROAGUAS S.A. ESP, 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. Contar con una oficina para atención de peticiones, quejas, reclamos y recursos. Cuando se opere en varios municipios, se garantizará 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 persona prestadora frente a las metas para alcanzar los estándares de calidad del servicio establecidos por la persona prestadora, 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, sustituya, 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. 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.

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

garantizar su derecho al habeas data.

39. No reportar a las centrales de riesgo información del suscriptor y/o usuario sin el consentimiento expreso y escrito de los mismos.

40. 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 y las tarifas vigentes; (Esta publicación se realizará a través de la página www.centroaguas.com. (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 a CENTROAGUAS S.A. ESP, o los demás miembros de la comunidad.

2. Informar de inmediato a CENTROAGUAS S.A. ESP sobre cualquier irregularidad, anomalía o cambio que se presente en las instalaciones internas, o la variación del propietario, dirección u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el Contrato de Servicios Públicos Domiciliarios 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, sustituya, adicione o aclare.

5. Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica, para lo cual deberá de estar instalada generalmente en propiedad pública o a la entrada del inmueble que permita el fácil acceso para actividades de tipo técnico y comercial

6. Permitir la instalación del medidor atendiendo las condiciones técnicas establecidas por el prestador y la normatividad vigente.

7. Verificar que la factura remitida corresponda al inmueble receptor del servicio. En caso de irregularidad, el suscriptor y/o usuario deberá informar de tal hecho a la persona prestadora.

8. Pagar oportunamente las facturas. El no recibir la factura no lo exonera del

pago, salvo que la persona prestadora no haya efectuado la facturación en forma oportuna.

9. Permitir la suspensión y/o corte del servicio cuando a ello hubiere lugar.

10. Solicitar la factura a la persona prestadora cuando aquella no haya llegado oportunamente, cuya copia será gratuita.

11. En el caso de suscriptores y/o usuarios no residenciales, garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo en los eventos que señale la persona prestadora en las cláusulas adicionales, siempre y cuando los mismos guarden relación directa con la prestación del servicio.

12. Para el restablecimiento del servicio suspendido o que haya sido objeto de corte por causas imputables al suscriptor y/o usuario, este debe eliminar su causa, cancelar de manera previa todos los gastos de corte, suspensión, reconexión o reinstalación en los que incurra la persona prestadora y satisfacer las demás medidas previstas en el contrato de servicios públicos.

13. Permitir a CENTROAGUAS S.A. ESP, el cambio de la acometida cuando no tenga el diámetro adecuado para la prestación del servicio o cuando la misma se encuentre deteriorada.

14. Permitir la revisión de las instalaciones domiciliarias y atender las exigencias respecto de adecuaciones y reparaciones que CENTROAGUAS S.A. ESP, estime necesarias para la correcta utilización del servicio.

15. Abstenerse de conectar mecanismos de bombeo que succionen el agua directamente de las redes locales o de la acometida de acueducto, así como abstenerse de realizar cambios en la localización del medidor y la acometida, cambios en el diámetro de la acometida e independizaciones de la misma.

16. En el caso de multiusuarios sin posibilidad de medición individual y, a fin de que la persona prestadora tome las medidas necesarias para expedir una única factura, presentar ante esta, las razones de tipo técnico por las cuales no existe medición individual y el número de unidades independientes residenciales, comerciales, industriales, oficiales o especiales que conforman la edificación.

17. Presentar a la persona prestadora del servicio la caracterización de sus vertimientos en las circunstancias de modo, tiempo y lugar señaladas en la normatividad de vertimientos vigente, cuando esté obligado a ello.

18. Vincularse a los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, siempre que haya servicios públicos disponibles, o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad, previa determinación de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en los términos del artículo 16 de la Ley 142 de 1994.

19. Abstenerse de realizar conexiones fraudulentas o sin autorización de la persona prestadora de los servicios públicos.

20. Abstenerse de descargar al sistema de alcantarillado, sustancias prohibidas,

no permitidas o por fuera de los parámetros y valores máximos permisibles según la normatividad vigente.

21. Tomar las acciones necesarias para reparar el medidor o reemplazarlo, a satisfacción de la persona prestadora, cuando esta establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos o cuando le señale que el desarrollo tecnológico ha puesto a su disposición instrumentos de medida más precisos.

22. Mantener la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos.

23. Abstenerse de cambiar la localización de las acometidas sin autorización de la persona prestadora del servicio.

24. Para el caso de suscriptores y/o usuarios especiales de acueducto y alcantarillado, es responsabilidad poner en un lugar público y de fácil acceso las cajas de aforo y/o puntos de muestreo para efectuar las caracterizaciones de vertimientos y de medición de los volúmenes de descarga.

Cláusula 11. DERECHOS DE CENTROAGUAS S.A. ESP. Se entienden incorporados en el Contrato de Servicios Públicos los derechos que a favor de las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios consagra la Constitución Política, la Ley 142 de 1994, los decretos reglamentarios y la regulación vigente, así como los siguientes:

1. Cobrar el valor de los servicios prestados aplicando la tarifa resultante de la normatividad vigente.
2. Suspender y/o cortar los servicios, de conformidad con la legislación y regulación vigente y respetando el debido proceso, el derecho de contradicción y defensa del suscriptor y/o usuario.
3. Solicitar a los suscriptores y/o usuarios no residenciales una garantía adicional de pago para el suministro del servicio.
4. Verificar el estado de los instrumentos de medición, incluyendo su retiro temporal para la verificación. En caso de retiro del medidor la persona prestadora 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 o corte que provengan del incumplimiento del presente contrato por parte del suscriptor o usuario, así como por incumplimiento de cualquiera de sus obligaciones de acuerdo con lo previsto en la Cláusula 10 del mismo o a acuerdos específicos de carácter obligatorio, pactados entre CENTROAGUAS S.A. ESP y el usuario o suscriptor, en virtud de lo previsto en el segundo inciso del Artículo 128 de la Ley 142 de 1994.

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 se incluye en el presente Contrato de Servicios Públicos, como cláusula adicional, la forma de estimarlos conforme a la ley.

10. Denunciar el presunto 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 presente Contrato de Servicios Públicos, los derechos que a favor del suscriptor y/o usuario consagra 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.
2. Al debido proceso, al derecho de defensa y contradicción.
3. A no ser discriminado por la persona prestadora de servicios públicos domiciliarios y a recibir trato igualitario.
4. A ser informado clara y oportunamente de sus obligaciones y de las consecuencias de incumplirlas.
5. A presentar reclamaciones contra la factura sin que sea obligado al pago de las sumas reclamadas.
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 suscriptor y/o 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 persona

prestadora para alcanzar las metas de los estándares de servicio a los que se ha obligado en los términos de la Resolución CRA 688 de 2014, o la que la modifique, adicione, aclare o sustituya.

10. A obtener información completa, precisa y oportuna sobre asuntos relacionados con la prestación del servicio.

11. A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a las peticiones, actuaciones, solicitudes o quejas que se propongan realizar, así como a llevarlas a cabo.

12. A conocer, en cualquier momento, el estado de los trámites adelantados ante la persona prestadora en los que tengan la condición de interesados y a obtener copias a su costa.

13. A no presentar documentos que no sean exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.

14. A reclamar cuando la persona prestadora aplique un estrato diferente al establecido por la respectiva entidad territorial competente para tales fines.

15. A reclamar en contra del uso asignado por CENTROAGUAS S.A. ESP al inmueble objeto del servicio.

16. A conocer las condiciones uniformes del contrato.

17. A ser protegido contra el abuso de posición dominante contractual de las personas prestadoras de servicios públicos, para lo cual se deben tener en cuenta las causales que presumen abuso de la posición dominante previstas en el artículo 133 de la Ley 142 de 1994. A la prestación continua de un servicio de buena calidad y a las reparaciones por falla en la prestación del servicio, de conformidad con el artículo 137 de la Ley 142 de 1994.

18. A obtener información clara, completa, precisa y oportuna del contenido de las facturas.

19. A presentar peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos y a obtener respuesta oportuna y completa, de acuerdo con la normatividad vigente.

20. A recibir la factura a su cargo por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma.

21. A recibir la primera factura por concepto de prestación del servicio dentro de los noventa (90) días siguientes a la conexión acompañada de una copia física del contrato de servicios públicos, y a que el cobro que se realice con posteridad a dicho término se efectúe conforme a lo previsto en el artículo 1.3.21.2. de la Resolución CRA 151 de 2001, o la norma que la modifique, sustituya, 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 persona prestadora, la revisión de las instalaciones internas

con el fin de establecer si hay deterioro en ellas, y de ser el caso, que esta efectúe las recomendaciones que considere oportunas para su reparación o adecuación, por parte de personal técnico.

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 413 de 2006 o la norma que la modifique, sustituya, 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, en ausencia de medición efectiva

28. A que no se le suspenda el servicio, ni se le cobre la reinstalación, cuando demuestre que se realizó el pago de manera previa a la suspensión o corte del servicio. En los demás casos, será posible proceder a la medida de corte o suspensión previo cumplimiento del debido proceso o de los requisitos previstos en la ley, la regulación o el presente contrato, la cual se mantendrá hasta tanto no se superen los motivos que dieron lugar a la toma de la medida.

29. A que el prestador mantenga la reserva de sus datos personales y garantice su derecho al habeas data.

30. A que la persona prestadora del servicio no reporte a las centrales de riesgo su información sobre el cumplimiento de las obligaciones pecuniarias sin su consentimiento expreso y escrito.

31. A conocer los siguientes documentos relacionados con la prestación del servicio: (i) el contrato de condiciones; (ii) el mapa del Área de Prestación del Servicio –APS- dentro de la cual la persona prestadora se compromete a cumplir los estándares de servicio; (iii) las metas anuales de los estándares de servicio y de eficiencia, así como el avance en el cumplimiento de las mismas; (iv) las tarifas vigentes y (v) el Plan de Obras e Inversiones Regulado –POIR-.

Cláusula 13. CONDICIONES TÉCNICAS ACUEDUCTO: Estas se encuentran contenidas en el Anexo de Condiciones Técnicas, que hace parte integral del presente contrato.

• Además, para la prestación del servicio público de acueducto, las partes del presente contrato deberán cumplir con las condiciones técnicas establecidas en el Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015 o el que lo modifique, adicione o

aclare, así:

- Condiciones de acceso: Deben ser desarrolladas observando lo establecido en el artículo 2.3.1.3.2.2.6. del Decreto 1077 de 2015 o aquellas normas que los complementen, modifiquen o sustituyan.
- 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 o aquellas normas que los complementen, modifiquen o sustituyan.
- 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 o aquellas normas que los complementen, modifiquen o sustituyan.
- Los medidores tendrán las siguientes especificaciones técnicas:

Para acometidas domiciliarias de ½" (15 mm), los medidores deberán ser:

- Diámetro Nominal de ½" (15 mm)
- Tipo volumétrico o de velocidad
- Capacidad Nominal (Q3) en m3/hora Q3: 2,5,
- Relación de exactitud mínima R-315,
- Presión Máxima Admisible (PMA) 16 Bar,
- Temperatura máxima de Servicio T50,
- Transmisión magnética
- Longitud sin acoples 115 mm
- Roscas diferenciales de entrada y salida del medidor: G 3/4" y 7/8"
- Pre-equipamiento para lectura remotas o telemetría.
- Flecha indicadora de dirección del flujo.
- Marca o nombre del fabricante.
- Número de certificado de aprobación de tipo o modelo.
- Modelo, año de fabricación y su respectivo número de serie.
- Unidades de medida en metros cúbicos y litros.

En general, los micromedidores deberán cumplir o superar los requisitos técnicos y metrológicos establecidos en las normas NTC ISO 4064 de 2016 para medidores de agua potable fría y la Resolución 0330 de 2017, emitida por el Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio, o aquellas normas que los complementen, modifiquen o sustituyan.

Los medidores deben ser de transmisión magnética y estar provistos de un mecanismo de blindaje magnético que garantice el buen funcionamiento aún bajo campos magnéticos externos, lo cual posibilite un aislamiento total de la

transmisión, de manera que proteja el medidor y elimine toda posibilidad de manipulación indebida por esta vía.

Para acometidas con diámetros de ¾" y 1" (20 y 25 mm), se aceptan medidores de velocidad tipo chorro único, con relación de exactitud mínimo R-160 y deberán cumplir con los requisitos técnicos y metrológicos establecidos en las normas NTC ISO 4064 de 2016, o aquella norma que los complementen, modifiquen o sustituyan.

Todos los micromedidores deberán estar pre-equipados con sistemas que permitan instalar posteriormente sistemas de lectura remota del volumen de agua consumido.

Las especificaciones técnicas para medidores con diámetros mayores a 1" (25 mm), serán definidas por la empresa para cada caso en especial. Sin embargo, deberán cumplir o superar los requisitos técnicos y metrológicos establecidos en las normas NTC ISO 4064 de 2016 y la resolución 0330 de 2017, emitida por el Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio, o aquellas normas que los complementen, modifiquen o sustituyan.

En el caso de edificios o conjuntos multifamiliares se deberá instalar un medidor totalizador inmediatamente aguas abajo de la acometida, con el fin que queden registrados los eventuales consumos no autorizados, los cuales deberán evitarse o acreditarse al medidor de áreas comunes, si existe, o en una cuenta aparte que se genere para el medidor totalizador o medidor general. También deben existir medidores individuales en cada uno de los apartamentos o interiores que conformen el edificio o conjunto multifamiliar.

Procedimientos para: instalación del medidor por primera vez, calibración de medidores, verificación de la condición metrológica de los medidores y retiro del medidor, serán realizados según lo establecido en la Resolución CRA 457 de 2008 o aquella que la modifique, adicione, o sustituya.

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

Parágrafo: De acuerdo con lo previsto en el Artículo 144 de la Ley 142 de 1994 y en el Artículo 2.3.1.3.2.3.11. del Decreto 1077 de 2015 o aquel que lo modifique, adicione, sustituya o derogue no será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de

CENTROAGUAS S.A. ESP 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.

Cuando el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación a partir de la comunicación de CENTROAGUAS S.A. ESP sobre la necesidad del cambio no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores por su cuenta o con un proveedor particular, CENTROAGUAS S.A. ESP podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

Para estos casos, el medidor retirado objeto de reposición por concepto de actualización tecnológica, el medidor será entregado al usuario y/o suscriptor en el momento de su reemplazo, es decir, este no será llevado al Laboratorio de Medidores Acreditado.

Cláusula 14. MEDICIÓN DE ALCANTARILLADO: Será el equivalente a la medición del servicio público domiciliario de acueducto. La unidad de medida deberá estar dada en metros cúbicos. La persona prestadora podrá exigir la instalación de medidores o estructuras de aforo de aguas residuales, para quienes se abastecen de aguas provenientes de fuentes alternas pero que utilizan el servicio público domiciliario de alcantarillado, caso en el cual el precio a pagar por parte del usuario por el servicio de alcantarillado corresponderá al cargo fijo más el cargo por consumo medido, en virtud de lo previsto en el primer inciso del Artículo 146 de 1994 y el Artículo 11 de la Resolución CRA 800 de 2017 o aquellas normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan.

Cuando el usuario del servicio de alcantarillado solicite la instalación de equipos de medida de los vertimientos, CENTROAGUAS S.A. ESP dará el trámite correspondiente de acuerdo con la Resolución CRA 800 de 2017 y procederá al efecto siempre que ello sea técnicamente posible y será a costa del usuario solicitante de acuerdo con lo previsto en el numeral 1 del Artículo 6 de dicha resolución o aquellas normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan.

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

- Principalmente y de ser técnicamente posible, la medición se realizará mediante la instalación de medidor electromagnético para aguas residuales.
- Alternativamente, podrá utilizarse sistemas electrónicos en contacto con el agua residual de medida de altura, de presión o velocidad.
- También podrá utilizarse sistemas electrónicos sin contacto con el agua residual de medida de nivel y velocidad.

- Cualquier otra tecnología que brinde la mayor precisión en la medición de los vertimientos.

El sistema de medición propuesto por el usuario interesado deberá ser aprobado por CENTROAGUAS S.A. ESP y deberá contar con los certificados de calibración emitidos por organismo acreditado para tal efecto, de conformidad con la Resolución CRA 800 de 2017, o aquella norma que la sustituya modifique o complemente.

Parágrafo: En lo no previsto en esta cláusula, se aplicará lo previsto en la Resolución CRA 800 de 2017 de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico -CRA-, o la norma que la sustituya o modifique.

Cláusula 15. CONDICIONES DE CALIDAD: Estas se encuentran contenidas en el Anexo de Condiciones Técnicas, que hace parte integral del presente contrato.

Además, para la prestación del servicio público de acueducto y alcantarillado, con las condiciones de calidad definidas en la regulación, las partes del contrato deberán cumplir con las siguientes condiciones:

- La calidad de agua potable debe cumplir con lo señalado por el Decreto 1575 de 2007 y la Resolución 2115 de 2007, o el que los modifique, adicione o aclare.
- La calidad de los vertimientos recibidos en las redes de alcantarillado debe cumplir con lo establecido en el Decreto 1076 de 2015 y la Resolución 0631 de 2015 del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, o el que lo modifique, adicione, aclare o sustituya.
- La continuidad en la prestación del servicio será de 24 horas y en caso de tener niveles de continuidad inferiores, CENTROAGUAS S.A. ESP 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 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 y máxima de servicio de acueducto corresponden a lo establecido en el Artículos 61 y 62 de la Resolución 330 de 2017 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio o aquella que la modifique, adicione, sustituya o aclare.

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 persona prestadora del servicio de alcantarillado.

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

La factura será entregada por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago señalada en la misma, indicando la fecha máxima de entrega de la factura. La periodicidad en la entrega de la factura será mensual y se realizará en el curso del mes según ciclo de facturación.

Parágrafo 1: CENTROAGUAS S.A. ESP podrá incluir en la factura las sumas adeudadas por el usuario o suscriptor con ocasión de la prestación del servicio y lo correspondiente a la recuperación de consumos a que se refiere las cláusulas 26 a 30 de este contrato, los intereses corrientes y de mora cuando fuere del caso y los valores que por omisión hubiere dejado de factura en los últimos cinco (5) períodos, conforme lo previsto en el Artículo 150 de la Ley 142 de 1994, así como las demás sumas a que haya lugar.

Parágrafo 2: Cuando el suscriptor y/o usuario presente reclamación contra la factura, éste deberá cancelar los montos que no son sujetos de la reclamación. Para este efecto, CENTROAGUAS S.A. ESP expedirá un recibo de abono o documento equivalente.

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, sustituya o aclare, CENTROAGUAS S.A. ESP, 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. CENTROAGUAS S.A. ESP 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.

CENTROAGUAS S.A. ESP deberá cumplir con los estándares de calidad técnica del servicio en su área de prestación del servicio desde la entrada en vigor de la Resolución CRA 688 de 2014 o aquella que la modifique, adicione, sustituya o aclare.

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

Parágrafo 2. El descuento total para 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: CENTROAGUAS S.A. ESP, previo cumplimiento del debido proceso constitucional y legal y la jurisprudencia al respecto de las altas cortes y de la doctrina de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios 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 de los servicios objeto del contrato de servicios públicos domiciliarios, CENTROAGUAS S.A. ESP podrá aplicar intereses de mora sobre saldos insolutos de conformidad con la tasa de interés moratoria aplicable en el código civil.

Cláusula 19. SUSPENSIÓN Y CORTE: De conformidad con el artículo 2.3.1.1.1. del Decreto Único Reglamentario 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 persona prestadora podrá suspender el (los) servicio(s) prestado(s) por las causas que establezca el régimen legal vigente.

El corte del servicio es la interrupción definitiva del servicio.

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

1. Causales de suspensión del servicio

La persona prestadora podrá suspender los servicios de acueducto y alcantarillado prestados, por las causas que establezca el régimen legal vigente y

por las siguientes:

De común acuerdo. Los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado podrán suspenderse siempre y cuando convengan en ello el prestador y los terceros que puedan resultar afectados; o si lo solicita el prestador, y usuarios vinculados, y los terceros que puedan resultar afectados convienen en ello.

Para efectos de proteger los intereses de terceros, cuando exista solicitud de suspensión del servicio, se enviará comunicación a las personas que se conozca que viven en el inmueble donde se presta el servicio, y se fijará copia de ella en una cartelera en un lugar público de las oficinas del prestador; al cabo de cinco (5) días hábiles de haber hecho entrega de ella en el inmueble, si el prestador no ha recibido oposición, se suspenderá el servicio. En caso de que el usuario o suscriptor presente su oposición, CENTROAGUAS S.A. ESP analizará los fundamentos y procederá a adoptar la decisión empresarial, la cual es susceptible de los recursos de reposición y subsidio de apelación de acuerdo con la Ley 142 de 1994. Una vez en firme la decisión resultante, se procederá en consecuencia.

CENTROAGUAS S.A. ESP cobrará los costos en que incurra por suspender y activar el servicio respectivo, a cargo del usuario o suscriptor. Para hacer efectiva la suspensión temporal de común acuerdo, el suscriptor y/o usuario deberá estar al día en el pago de las obligaciones contraídas con anterioridad, relacionadas con el servicio a suspender.

La activación del servicio procederá igualmente de mutuo acuerdo.

Interés del servicio: CENTROAGUAS S.A. ESP podrá suspender el servicio, sin que se considere falla en la prestación de este, en los siguientes casos:

- Para adoptar medidas de seguridad que se requieran con urgencia.
- Cuando sea necesario para ampliar las redes existentes o la conexión de nuevos usuarios.
- Para realizar racionamientos por fuerza mayor, reparaciones técnicas y mantenimientos periódicos, siempre que de ello se dé aviso amplio y oportuno a los suscriptores o usuarios.
- Para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que se haya empleado toda la diligencia posible, dentro de las circunstancias, para que el suscriptor o usuarios pueda hacer valer sus derechos.
- Por emergencia declarada de la autoridad competente.
- Por orden de la autoridad competente. CENTROAGUAS S.A. ESP podrá

suspender el servicio de acueducto o alcantarillado cuando sea ordenado por una autoridad judicial o administrativa, según decisión en firme que le sea comunicada a la empresa. En este caso, CENTROAGUAS S.A. ESP procederá a informar al usuario o suscriptor de la decisión administrativa o judicial y procederá con las actividades de suspensión del servicio de acueducto y/o alcantarillado. El servicio de reanudará por comunicación de la autoridad judicial o administrativa que así lo ordene.

Parágrafo. CENTROAGUAS S.A. ESP informará a la comunidad afectada los términos y motivos de la suspensión del servicio de acueducto, con una anticipación no inferior a veinticuatro (24) horas de la suspensión, salvo fuerza mayor o caso fortuito que impida esa comunicación.

Por incumplimiento del suscriptor y/o usuario. CENTROAGUAS S.A. ESP podrá imponer la sanción de suspensión y corte cuando el suscriptor incurra en incumplimiento del contrato de servicios públicos, por incumplimiento de cualquiera de sus obligaciones previstas en la Cláusula 10 de este contrato, o por incumplimiento de los acuerdos específicos de carácter obligatorio, pactados entre CENTROAGUAS S.A. ESP y el usuario o suscriptor, en virtud de lo previsto en el segundo inciso de Artículo 128 de la Ley 142 de 1994 o aquella que la modifique, adicione, sustituya o revoque.

Son causales de suspensión del contrato por incumplimiento, además de lo previsto en el inciso anterior, las siguientes:

- a) La falta de pago en un periodo de facturación, salvo que exista reclamación o recurso interpuesto. De igual manera procederá, cuando existiendo una reclamación en curso, el suscriptor o usuario no haya realizado el pago de la suma que no es objeto de la reclamación.
- b) Por la detección de conexiones fraudulentas o sin autorización de CENTROAGUAS S.A. ESP.
- c) La alteración inconsulta y unilateral, por parte del usuario o suscriptor, de las condiciones contractuales de prestación de los servicios que el presente reglamenta.
- d) Dar al servicio público domiciliario, un uso distinto del declarado o convenido con la entidad prestadora de los servicios públicos.
- e) Proporcionar un servicio público domiciliario a otro inmueble o usuario distinto del beneficiario del servicio.
- f) Realizar modificaciones en las acometidas o conexiones, sin autorización previa de CENTROAGUAS S.A. ESP.
- g) Aumentar, sin autorización de CENTROAGUAS S.A. ESP, los diámetros de las

acometidas, la capacidad instalada y el número de derivaciones.

- h) Adulterar las conexiones y/o aparatos de medición o de control, o alterar su normal funcionamiento.
- i) Dañar o retirar el aparato de medida; 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 CENTROAGUAS S.A. ESP.
- j) Efectuar, sin autorización, una reconexión cuando el servicio ha sido suspendido.
- k) Cancelar facturas con cheques que no sean pagados por el banco respectivo, salvo que exista causa justificada de no pago, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes, o cuando se cancele el servicio con una cuenta de cobro adulterada.
- l) Interferir en la utilización, operación o mantenimiento de las líneas, redes y demás equipos necesarios para suministrar el servicio público domiciliario, sean de propiedad de CENTROAGUAS S.A. ESP o de los suscriptores.
- m) Impedir a los funcionarios, autorizados por CENTROAGUAS S.A. ESP y debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas, equipos de medida o de lectura de los medidores.
- n) No permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o cambio justificado del mismo, cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición de acuerdo con la normatividad vigente aplicable.
- o) No ejecutar dentro del plazo fijado, la adecuación de las instalaciones internas a las normas vigentes y requeridas por razones técnicas o por seguridad en el suministro del servicio.
- p) Conectar equipos a las acometidas y redes sin la autorización de CENTROAGUAS S.A. ESP.
- q) Cuando el urbanizador destine un inmueble a un fin distinto del previsto en la respectiva licencia de construcción y/o urbanización, o cuando se construya un inmueble careciendo de ésta, estando los usuarios o suscriptores obligados a obtener la respectiva licencia.
- r) Interconectar las tuberías de acueducto atendidas por la entidad prestadora de los servicios públicos con cualquier otra fuente de agua.
- s) Para el caso del servicio de alcantarillado, cuando se incumpla la normatividad de vertimientos a la que esté obligado el usuario o suscriptor o presente parámetros con valores por encima de los límites máximos permisibles previstos en la norma vigente sobre vertimientos durante un periodo evaluado o por el retraso u omisión en el envío a CENTROAGUAS S.A. ESP de los resultados anuales de las caracterizaciones de vertimientos.

2. Causales de corte del servicio

Además de lo previsto en el primer inciso del numeral 1.3 de la presente cláusula, son causales de corte del servicio público, por incumplimiento por parte del suscriptor y/o usuario, las siguientes:

Cuando se afecte gravemente a terceros. En este evento, CENTROAGUAS S.A. ESP verificará la gravedad señalada por el tercero y determinará la viabilidad del corte del servicio público. Para estos fines CENTROAGUAS S.A. ESP realizará visita al predio y en presencia del usuario o suscriptor hará la verificación de la situación y levantará acta que será firmada por la empresa, el tercero (si acude a la visita) y el suscriptor y/o usuario. Si este último se niega a firmar el acta, CENTROAGUAS S.A. ESP solicitará la firma de dos testigos que no sean empleados suyos. Contra la decisión que adopte la empresa proceden los recursos de reposición y en subsidio de apelación.

1.1. Por solicitud u orden de la autoridad competente.

1.2. La suspensión del servicio por un período continuo superior a seis (6) meses, excepto cuando la suspensión haya sido solicitada por el suscriptor, y/o cuando la suspensión obedezca a causas provocadas por CENTROAGUAS S.A. ESP.

1.3. La demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio, sin perjuicio de los derechos de la entidad prestadora de los servicios públicos a realizar los cobros a que haya lugar.

1.4. Por incumplimiento del usuario y/o suscriptor, lo cual se considera que ocurre en los siguientes eventos:

a) La reincidencia en las causales de suspensión establecidas en el numeral 1.3 de la presente Cláusula.

b) El incumplimiento reiterado del contrato de prestación de servicios, cuando el incumplimiento ha ocurrido durante más de dos años o cuando en el caso del servicio de alcantarillado se presenta el incumplimiento de dos o más de los parámetros o valores máximos permisibles previstos en la norma vigente sobre vertimientos en una misma anualidad, o por el incumplimiento en el envío durante dos años o más de los resultados de caracterizaciones de los vertimientos.

c) La falta de pago de tres (3) facturas de servicios.

d) Cuando se verifique la instalación de acometidas fraudulentas.

e) La reconexión del servicio no autorizada, por más de dos (2) veces consecutivas, sin que se haya eliminado la causa que dio origen a la suspensión.

f) La adulteración de las conexiones, aparatos de medición, equipos de control y sellos, o alteraciones que impidan el funcionamiento normal de los mismos.

g) Cuando el constructor o urbanizador haga uso indebido de la conexión temporal.

h) Cuando no se informe a CENTROAGUAS S.A. ESP de manera inmediata sobre el

vertimiento en la infraestructura de alcantarillado de sustancias corrosivas, peligrosas u otras que puedan poner en riesgo la vida o puedan afectar la salud de otros usuarios, o puedan poner en peligro la infraestructura del servicio de alcantarillado tales como redes de recolección, transporte, tratamiento o disposición final de aguas residuales. Así mismo, la introducción en la infraestructura de acueducto de sustancias corrosivas o dañinas que puedan poner en riesgo la vida o afectar la salud de otros usuarios del servicio.

i) La falsificación de los sellos o comprobantes de pago de la factura, sin perjuicio de las acciones penales a que haya lugar.

El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor y/o usuario da lugar a la suspensión o corte unilateral por justa causa del servicio por parte de CENTROAGUAS S.A. ESP.

Cláusula 20. FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: El incumplimiento de CENTROAGUAS S.A. ESP 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 el 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.

Cláusula 21. PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS: Los suscriptores y/o usuarios tienen derecho a presentar ante CENTROAGUAS S.A. ESP peticiones, quejas y recursos por cualquiera de los siguientes medios: físico en los puntos de atención, líneas telefónicas, correo electrónico, página web, y correo certificado.

El término máximo que tiene CENTROAGUAS S.A. ESP para responder es de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación y si la respuesta no ocurre en este plazo, se estaría frente a la posibilidad de configurarse silencio administrativo positivo. Las peticiones, quejas y recursos serán tramitados de conformidad con el Título VIII, Capítulo VII de la Ley 142 de 1994, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en la Ley 1755 de 2015 o aquella que lo modifique, adicione, sustituya o aclare.

Contra los actos de suspensión, terminación, corte y facturación que realice CENTROAGUAS S.A. ESP, 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 CENTROAGUAS S.A. ESP que enumere el inciso primero del artículo 154 de la Ley 142 de 1994, debe hacerse dentro de los cinco (5) días siguientes a aquel en que CENTROAGUAS S.A. ESP 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 la siguiente:

- Dirección: Calle 25 No. 32A – 31
- Barrio: Alvernia
- Ciudad: Tuluá
- Departamento: Valle del Cauca
- Teléfono: 2317300 Ext. 109
- Página web, modulo PQRS
- Funcionario encargado de resolver: Coordinador Atención al Cliente

Parágrafo: Cuando el suscriptor y/o usuario presente reclamación contra la factura, éste deberá cancelar los montos que no son sujetos de la reclamación. Para este efecto, CENTROAGUAS S.A. ESP expedirá un recibo de abono o documento equivalente.

Cláusula 22. CESIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS

DOMICILIARIOS: Salvo que las partes dispongan lo contrario, cuando medie enajenación del bien raíz al cual se le suministra el servicio, se entiende que hay cesión del contrato, 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, CENTROAGUAS S.A. ESP 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.

CENTROAGUAS S.A. ESP podrá ceder el contrato de servicios públicos domiciliarios cuando 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, CENTROAGUAS S.A. ESP no haya recibido manifestación explícita del suscriptor y/o usuario.

Cláusula 23. TERMINACIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS

DOMICILIARIOS: CENTROAGUAS S.A. ESP puede terminar el contrato de servicios públicos domiciliarios y proceder al corte del servicio, por mutuo acuerdo, por incumplimiento del contrato de servicios públicos domiciliarios, por lo establecido en el régimen legal vigente y las demás causales previstas en el numeral 2 de la Cláusula 19 del presente contrato y en otras normativas.

Cláusula 24. CLAUSULAS ADICIONALES: Son aquellas que resultan del acuerdo especial entre la persona prestadora y el suscriptor y/o usuario en los términos del artículo 128 de la Ley 142 de 1994.

Cláusula 25. DEFINICIONES: Al interpretar las condiciones uniformes del presente contrato se aplicarán las definiciones consagradas en la Ley 142 de 1994, sus decretos reglamentarios, en el Artículo 2.3.1.1.1 del Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015, en otras leyes, los actos administrativos de carácter general expedidos por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, así como las normas técnicas aplicables y cualquier otra norma que las adicione, modifique, derogue, complemente o desarrolle y que tenga relación con la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, según el caso.

De manera particular, se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

- 1. Acometida de acueducto.** Derivación de la red de distribución que se conecta al registro de corte en el inmueble. En edificios de propiedad horizontal y condominios, la acometida llega hasta el registro de corte general, incluido este.
- 2. Acometida de alcantarillado:** Derivación que parte de la caja de inspección domiciliaria y, llega hasta la red secundaria de alcantarillado o al colector.
- 3. Acometida clandestina o fraudulenta:** Acometida o derivación de acueducto o alcantarillado no autorizada por CENTROAGUAS S.A. ESP.
- 4. Conexión temporal.** Acometida transitoria de acueducto con medición, que llega hasta el límite de un predio privado o público, la cual es solicitada a la entidad prestadora del servicio público, por su propietario o representante legal,

por un período determinado, por un proceso constructivo o un evento autorizado por la autoridad competente.

5. Conexión errada de alcantarillado: Todo empalme de una acometida de aguas residuales sobre la red de alcantarillado pluvial o todo empalme de una acometida de aguas lluvias sobre la red de alcantarillado sanitario.

6. Defraudación de fluidos: delito tipificado en el Artículo 256 del Código Penal y definido por este así: “El que mediante cualquier mecanismo clandestino o alterando los sistemas de control o aparatos contadores, se apropie de energía eléctrica, agua, gas natural, o señal de telecomunicaciones, en perjuicio ajeno, incurrirá en prisión de dieciséis (16) a setenta y dos (72) meses y en multa de uno punto treinta y tres (1.33) a ciento cincuenta (150) salarios mínimos legales mensuales vigentes”.

7. Desviación significativa: Se entenderá por desviación significativa en el periodo de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos que, comparados con los promedios de los últimos tres periodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis (6) periodos si la facturación es mensual, sean mayores al 35% para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a 40 m³ y 65% para usuarios con un promedio de consumo menor a 40 m³. En los casos de inmuebles en los que no existan consumos históricos, se seguirá lo establecido en el Artículo 1.3.20.6 de la Resolución CRA 151 de 2001. Mientras se establece la causa de desviación del consumo, se determinará el consumo de la forma establecida en los Artículos 149 y 146 de la Ley 142 de 1994.

8. Derivación fraudulenta. Conexión realizada a partir de una acometida, o de una instalación interna o de los tanques de un inmueble independiente, que no ha sido autorizada por la entidad prestadora del servicio.

9. Fuga imperceptible. Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y se detecta solamente mediante instrumentos apropiados, tales como los geófonos.

10. Fuga perceptible. Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y es detectable directamente por los sentidos.

11. Medidor: Dispositivo utilizado para medir y acumular el consumo de agua, que debe cumplir con las especificaciones técnicas vigentes, definidas por CENTROAGUAS S.A. ESP para medidores de acueducto y alcantarillado.

12. Medidor individual. Dispositivo que mide y acumula el consumo de agua de un usuario del sistema de acueducto o de alcantarillado.

13. Recuperación de consumos de acueducto y alcantarillado: Valor de consumos de acueducto y alcantarillado que un Usuario ha consumido y no ha cancelado por causa de un registro parcial de los equipos de medida o una

ausencia de registro y que CENTROAGUAS S.A. ESP tiene derecho a cobrar a través de la factura previo agotamiento del debido proceso y derecho de defensa.

14. Red interna o instalación interna de acueducto: conjunto de redes, tuberías, accesorios, estructura y equipos que integran el sistema de suministro del servicio público de acueducto al inmueble a partir del medidor. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, es aquel sistema de suministro del servicio al inmueble a partir del registro de corte general cuando lo hubiere.

15. Red interna o instalación interna de alcantarillado: conjunto de redes, tuberías, accesorios, estructura y equipos que integran el sistema de evacuación y ventilación de los residuos principalmente líquidos instalados al interior de un inmueble, hasta la caja de inspección que se conecta a la red de alcantarillado.

16. Servicio provisional: Es el servicio que se presta mediante fuentes de suministro de carácter comunitario, en zonas urbanas, sin posibilidades inmediatas de extensión de las redes de suministro domiciliario.

17. Servicio temporal: Es el que se presta a obras en construcción, espectáculos públicos no permanentes, y a otros servicios no residenciales de carácter ocasional, con una duración no superior a un año, prorrogable a juicio de la empresa.

18. Suscriptor: Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado.

19. Usuario: Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien sea como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último se le denomina también consumidor.

Cláusula 26. CAUSALES QUE ORIGINAN LA RECUPERACIÓN DE CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR ORIGINADOS EN ANOMALÍAS EN LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO: Cuando no exista correspondencia entre el consumo y la clase de uso del predio; cuando se detecten anomalías o manipulación de las instalaciones, equipos de medida, conexiones o elementos de seguridad que sean producto de acciones no accidentales; o cuando el usuario omita notificar la situación a que se refiere los numerales 10, 11 y 13 del presente artículo, CENTROAGUAS S.A. ESP, llevará a cabo el procedimiento señalado para la recuperación de los consumos, garantizando al usuario el derecho al debido proceso y al derecho a la defensa y demás garantías constitucionales y legales. En esta cláusula la CRA no emitió concepto de legalidad.

Entre otras de naturaleza semejante, a continuación, se relacionan las anomalías y/o irregularidades en las conexiones y/o equipos de medida que impiden el

registro total o parcial de los consumos y que dan lugar a que CENTROAGUAS S.A. ESP realice el cobro dejado de facturar originado en cualquier acto de modificación de la acometida, del instrumento de medida o de conexión no autorizada por la empresa a los sistemas de acueducto y alcantarillado, no imputables a la empresa ni generadas por el uso normal de los bienes en la conexión domiciliaria y en el equipo de medida que tengan impacto en la exactitud del cobro a realizar al usuario o que indiquen que el usuario ha tenido consumo de los servicios públicos sin haber sido debidamente conectado por CENTROAGUAS S.A. ESP:

- a) La intervención no autorizada por CENTROAGUAS S.A. ESP de las redes de distribución que opera CENTROAGUAS S.A. ESP, incluyendo la instalación de bienes o equipos no autorizados por esta.
- b) La conexión, adecuación o instalación de acometida o red local, equipo de medida o de cualquier otro elemento que integre la acometida del suscriptor y/o usuario, sin que haya sido previamente aprobada y revisada por CENTROAGUAS S.A. ESP.
- c) Mantener en mal estado el medidor, la acometida o las instalaciones internas, absteniéndose de efectuar las reparaciones o cambios pertinentes en el término fijado por CENTROAGUAS S.A. ESP.
- d) El daño, retiro, ruptura, adulteración o cambio del equipo de medida o que los existentes no correspondan con los instalados o autorizados por CENTROAGUAS S.A. ESP, que impidan el normal funcionamiento de los aparatos de medición o de control como es el caso de sello violado, vidrio perforado, carcasa perforada, manipulación de los mecanismos internos y/o externos de medición, instalar dispositivos como imanes, guayas u otros elementos.
- e) Instalar el servicio a partir de una acometida fraudulenta con el objeto de no medir total o parcialmente el consumo de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado que efectivamente consume.
- f) La intervención, alteración, adulteración o manipulación de sistemas o cualquier acción fraudulenta en equipos de medida que impidan el registro total o parcial del consumo de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado.
- g) Retirar, sin autorización de CENTROAGUAS S.A. ESP, el equipo de medida, impidiendo el registro total o parcial del consumo de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado.
- h) Reemplazar el medidor sin autorización de CENTROAGUAS S.A. ESP, de tal manera que no coincida con el registrado ante esta.
- i) Proporcionar en forma temporal o permanente el servicio a otro inmueble o usuario distinto de aquel para el cual figura contratado el servicio.

- j) No notificar a CENTROAGUAS S.A. ESP, inmediatamente a su ocurrencia, los eventos de daño o hurto de los equipos de medida.
- k) Abstenerse de notificar inmediatamente a su ocurrencia, a CENTROAGUAS S.A. ESP sobre la existencia de fuentes alternas de suministro de agua, impidiendo de esta manera la medición y facturación reales de la totalidad del vertimiento del servicio de alcantarillado.
- l) Abstenerse de informar inmediatamente a su ocurrencia a CENTROAGUAS S.A. ESP el cambio de actividad que se desarrolla en el inmueble impidiendo con ello el cobro de la tarifa correspondiente al uso real que tenga el inmueble.

Cláusula 27. REVISIÓN TÉCNICA EN CAMPO EN LA DETECCIÓN DE ANOMALÍAS O IRREGULARIDADES: CENTROAGUAS S.A. ESP podrá, en cualquier momento, adelantar revisiones y/o verificaciones técnicas sobre las redes y acometidas de acueducto y alcantarillado y el sistema de medida del usuario, con el fin de cerciorarse del estado y correcto funcionamiento de los equipos instalados y adoptar medidas eficaces para prevenir y controlar cualquier hecho que pueda implicar un uso no autorizado del servicio de acueducto y alcantarillado.

El usuario deberá permitir la revisión del sistema de medida, las acometidas, las redes y la lectura periódica de los consumos y destinar, para la instalación de los medidores, sitios de fácil acceso para que los empleados autorizados de CENTROAGUAS S.A. ESP puedan llevar a cabo dichas revisiones y/o verificaciones. De acuerdo con los resultados de la revisión y verificación en campo, así como los resultados de las pruebas de laboratorio, CENTROAGUAS S.A. ESP podrá iniciar el procedimiento definido, para la determinación del consumo a facturar.

- **En caso de visitas rutinarias.** En los casos de revisión o retiro provisional por presuntas anomalías no imputables a la empresa, ni generadas por el uso normal de los bienes en la conexión domiciliaria y en el equipo de medida, cambio del mismo y visitas técnicas, los suscriptores o usuarios tendrán derecho a solicitar la asesoría o participación de un técnico particular o de cualquier persona para que verifique el proceso de revisión de los equipos de medida e instalaciones internas. Del concepto del técnico particular, deberá dejarse constancia en acta que se levante para el efecto. Para hacer efectiva esta asesoría o participación, el prestador deberá dar aviso de la visita correspondiente a la revisión o retiro provisional, así como de cualquier visita de carácter técnico, con antelación mínima de tres (3) días hábiles, indicando la fecha y la jornada del día, mañana o tarde, durante el cual se

realizará la visita.

• **En caso de visitas con el objeto de detectar anomalías.** En el caso de visitas técnicas tendientes a la detección de anomalías no imputables a la empresa, ni generadas por el uso normal de los bienes en la conexión domiciliaria y en el equipo de medida o para evitar un perjuicio mayor a los usuarios relacionando con la continuidad y calidad del servicio, el período de antelación al que hace referencia del inciso anterior será de una (1) hora para obtener la asesoría o participación de un técnico.

En todo caso, el suscriptor o usuario podrá renunciar a la posibilidad de contar con la asesoría o participación de un técnico, situación que se hará constar por escrito, con la firma del suscriptor o usuario.

De igual forma, una vez cumplidos los términos consagrados en el presente artículo sin que el suscriptor o usuario haga uso de su derecho a contar con la asesoría o participación de un técnico particular, el prestador podrá realizar la revisión correspondiente y dejará constancia de tal situación en acta que contará con la firma del suscriptor o usuario. Si este último se negare a suscribir el acta, se seguirá la regla consagrada en el inciso 4º del siguiente artículo.

Para realizar revisión de los activos de conexión, se sigue el siguiente trámite:

a) Una vez ubicado el inmueble al que corresponde la conexión y/o sistema de medida a verificar, CENTROAGUAS S.A. ESP debe confirmar que la revisión será atendida por el usuario o una persona mayor de edad que se encuentre en el inmueble.

b) Si el usuario o una persona mayor de edad se encuentra en el inmueble, CENTROAGUAS S.A. ESP se identificará ante quien atienda la diligencia, informándole del objeto de la misma, de su derecho a estar presente y participar de ésta.

c) Si el usuario o una persona mayor de edad no se encuentra en el inmueble, CENTROAGUAS S.A. ESP reprogramará la revisión en la fecha y hora indicada en una comunicación que para tales efectos se dejará en el inmueble del usuario. Si no se encuentra nadie en el inmueble en la fecha indicada en la citada comunicación para presenciar la revisión técnica, se entenderá que no hizo uso de dicha facultad, habiendo tenido oportunidad para ello. De lo anterior se dejará constancia en el acta de verificación o de revisión de la cual se dejará copia en el inmueble, pudiendo tomar registros fotográficos.

d) La revisión inicia con una inspección visual externa del medidor, verificando el estado del mismo y los componentes de la acometida, con el fin de establecer si se encuentran perforaciones, deformaciones o cualquier otra irregularidad que impida el registro correcto de los consumos. Así mismo, se realizará la verificación

de la acometida, con el fin de establecer si se encuentra rota o con señales de manipulación, además, si se hallan derivaciones que impiden el registro total de los consumos tales como Bypass, doble acometida, acometida directa, etc.

e) CENTROAGUAS S.A. ESP podrá practicar las pruebas de campo que se consideren necesarias y que sean técnicamente aplicables, tales como pruebas con equipo patrón verificador de medidores etc.

f) En el mismo momento en que se detecte la irregularidad y/o anomalía, CENTROAGUAS S.A. ESP procederá a eliminar la causa o causas que la originaron o a reemplazar el elemento, informando al usuario las adecuaciones en las instalaciones que debe asumir y el término para su cumplimiento.

g) Si de la revisión técnica efectuada se deduce que no es necesario el retiro del medidor, se llevan a cabo las siguientes actividades:

- Se consignarán en el acta de verificación todos los datos y estado del sistema de medida, los sellos, la acometida, toda la información comercial que identifique quien asista a la verificación, las pruebas técnicas practicadas en campo, las observaciones y explicaciones que presente quien asista a ésta y desee dejar consignadas.

- CENTROAGUAS S.A. ESP firma el acta de verificación y solicita la firma de la persona que atendió la visita técnica. Si el usuario se niega a firmar el acta respectiva, el funcionario de CENTROAGUAS S.A. ESP dejará constancia explicando las razones que motivan la no suscripción del acta por parte del usuario y esta deberá contar con la firma de dos (2) testigos diferentes al personal de CENTROAGUAS S.A. ESP.

- CENTROAGUAS S.A. ESP entrega copia del acta de verificación al usuario o quien atendió la visita.

h) Si de la revisión técnica efectuada se deduce que es necesario el retiro del medidor u otro elemento del sistema de medida, se llevan a cabo las siguientes actividades:

- Cuando sea necesario proceder al retiro del medidor, CENTROAGUAS S.A. ESP le indicará al usuario la posibilidad de ejercer el derecho consagrado en el Artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006 o aquella que la modifique o reemplace. Una vez se lleve a cabo la operación, se suscribirá un acta en la que conste el estado en que se encuentra el equipo y la forma como se procedió a su retiro. En este documento, el suscriptor o usuario dejará las constancias que considere necesarias. Los datos que se consignen en la respectiva acta deben ser legibles, claros, sin tachones o enmendaduras; copia de esta acta se entregará al suscriptor o usuario, quien deberá firmarla.

Si el suscriptor o usuario se niega a firmar el acta respectiva, el empleado de

CENTROAGUAS S.A. ESP dejará constancia explicando las razones que motivan la no suscripción del acta por parte del suscriptor o usuario y esta deberá contar con la firma de dos (2) testigos diferentes al personal de CENTROAGUAS S.A. ESP. Copia del acta se entregará al usuario.

- CENTROAGUAS S.A. ESP remitirá el medidor del usuario al Laboratorio de Medidores debidamente acreditado por la Entidad Nacional de Acreditación competente o quien haga sus veces para tal efecto, para su respectiva revisión. Así mismo envía los documentos pertinentes al proceso de control pérdidas acueducto, área jurídica o el proceso competente para los efectos a los que haya lugar.
- Una vez recibido el medidor, las copias del acta de verificación e instalación (si fue el caso), el laboratorio de medidores inicia las pruebas al medidor, se calibra o se descarta y se diligencia el informe de pruebas. En caso de que el usuario haya solicitado participar de las pruebas y transcurrido quince minutos de la hora especificada, sin que él o su delegado se hayan hecho presentes, se realizarán las pruebas programadas sin su presencia.
- El laboratorio de medidores remitirá el medidor al área correspondiente para que ésta informe al usuario de los pasos a seguir y remite al proceso de control pérdidas acueducto o el que haga sus veces, los documentos pertinentes para dar continuidad al trámite.
- En todo caso, CENTROAGUAS S.A. ESP deberá entregar dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes al retiro del medidor, el informe de revisión o calibración realizado por el laboratorio debidamente acreditado. Si como resultado de la revisión técnica, se concluye que el medidor no funciona adecuadamente, la decisión será comunicada al suscriptor o usuario, adjuntando el resultado.
- El suscriptor o usuario tendrá la opción de reemplazarlo o repararlo asumiendo los costos correspondientes. Si la reparación o el reemplazo la realiza alguien diferente del prestador, el suscriptor deberá enviarlo a CENTROAGUAS S.A. ESP para que proceda a instarlo. En aquellos casos en los cuales el suscriptor o usuario, presente un informe de calibración del equipo de medida expedido por un laboratorio debidamente acreditado, se dará por cumplida la condición establecida en el artículo 10 de la Resolución CRA 413 de 2006 o la que la modifique o reemplace. Si por el contrario el usuario o suscriptor no presenta dicho informe, CENTROAGUAS S.A. ESP podrá, a cargo del suscriptor o usuario, calibrar el equipo en un laboratorio debidamente acreditado.
- CENTROAGUAS S.A. ESP será responsable de la conservación de las condiciones técnicas del equipo retirado en el estado que conste en el acta de retiro, documento en el que el suscriptor o usuario tendrá la posibilidad de

consignar las observaciones que considere pertinentes respecto de la forma en que el prestador procedió a colocar el aparato de medición en el vehículo que lo transportará. CENTROAGUAS S.A. ESP registrará las actividades de manejo y transporte de las evidencias físicas involucradas en su actuación, a fin de conservar el estado real del equipo de medición al momento del retiro.

- En caso de no instalarse el medidor provisional como consecuencia del retiro del medidor, será aplicable la previsión del artículo 146 de la Ley 142 de 1994. En todo caso, una vez vencido el término consagrado en el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, para efectos del reemplazo o reparación de los medidores, sin que el suscriptor o usuario hubiere tomado las medidas allí establecidas, CENTROAGUAS S.A. ESP tomará las medidas pertinentes para garantizar la efectiva medición del consumo.
- En caso de ser necesario el control metrológico del equipo de medida, este deberá realizarse en un laboratorio de calibración, debidamente acreditado por el organismo nacional competente para tal efecto. Igual requisito deberán cumplir los medidores provisionales.

Parágrafo. Mientras se adelanta la actuación administrativa tendiente a la detección y determinación del valor de recuperación de consumo, se suspenderán los servicios de acueducto y alcantarillado, salvo el caso en el que el medidor tenga empañamiento en el vidrio, enmendadura del anillo central o rotura de los precintos de seguridad.

Así mismo, se colocará un medidor nuevo, con carácter provisional, hasta que se encuentre en firme la decisión empresarial acerca de la anomalía detectada. Una vez en firme y de mantenerse la decisión de la empresa, se dejará como definitivo el medidor que se había colocado con carácter provisional, siempre y cuando el usuario y/o suscriptor no haya hecho uso del derecho que tiene de adquirir el medidor a quien bien tenga. En caso de contrario, se colocará el medidor inicialmente encontrado en el predio.

Cláusula 28. SOPORTES PROBATORIOS PARA EL COBRO DE LOS CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR: Para los efectos previstos en esta cláusula 27, CENTROAGUAS S.A. ESP podrá, realizar la recuperación de los consumos de acueducto y alcantarillado dejados de facturar, dentro de los parámetros de la normativa vigente, con respeto de las garantías constitucionales y legales que integran el debido proceso, para lo cual, debe contar con los medios probatorios, con base en las siguientes pruebas sumarias:

1. Acta de verificación o revisión de la instalación o equipos levantada por personal autorizado por CENTROAGUAS S.A. ESP.
2. Examen técnico practicado al equipo de medición en un laboratorio acreditado

por el Organismo Nacional de Acreditación ONAC, o en caso tal de ser necesario, mediante verificación metrológica del medidor.

3. Fotografías, videos en los que conste el registro de la circunstancia indiciaria del presunto incumplimiento.

4. Lecturas y mediciones anteriores que presente el equipo de medición, que no hayan provenido de errores de lectura de CENTROAGUAS S.A. ESP, advertidos en alguna reclamación previa del suscriptor y/o usuario en un análisis de lectura.

5. Certificaciones de visitas de seguimiento al predio efectuadas previamente.

6. Análisis histórico de consumos y facturaciones.

7. Y cualquier otra que resulte pertinente y conducente conforme a las reglas de la sana crítica.

Parágrafo. Mientras se adelanta la actuación administrativa tendiente a la detección y determinación del valor de recuperación de consumo, se suspenderán los servicios de acueducto y alcantarillado, salvo el caso en el que medidor tenga empañamiento en el vidrio, enmendadura del anillo central o rotura de los precintos de seguridad.

Así mismo, se colocará un medidor nuevo, con carácter provisional, hasta que no se encuentre en firme la decisión empresarial acerca de la anomalía detectada. Una vez en firme y de mantenerse la decisión de la empresa, se dejará como definitivo el medidor que se había colocado con carácter provisional, siempre y cuando el usuario y/o suscriptor no haya hecho uso del derecho que tiene de adquirir el medidor a quien bien tenga.; en caso de contrario, se colocará el medidor inicialmente encontrado en el predio.

Cláusula 29. COBRO DE RECUPERACIÓN DE CONSUMOS DE ACUEDUCTO Y/O ALCANTARILLADO-ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA: Si a juicio de CENTROAGUAS S.A. ESP y de acuerdo con las pruebas recaudadas y/o los resultados de la revisión del sistema de medida, de las instalaciones o de actos de facturación, se establece que hubo consumos de acueducto y/o alcantarillado dejados de facturar, la dependencia encargada de la recuperación de consumos dejados de facturar, realizará los análisis y verificación de la información, los datos del predio, las reincidencias, el análisis histórico de consumos, la causal detectada y las pruebas recolectadas tales como: Acta de visita, acta de verificación, prueba de laboratorio, mediciones efectuadas a través de medidor testigo, fotografías, videos, concepto técnico y demás pruebas conforme a lo señalado en el Código General del Proceso y determina la viabilidad para el cobro de la recuperación del servicio de acueducto y alcantarillado.

Con base en lo anterior, CENTROAGUAS S.A. ESP realizará la liquidación del valor del servicio de acueducto y alcantarillado a recuperar según lo establecido en la Cláusula 30 del presente contrato, elaborará y enviará comunicación al usuario, indicándole los periodos de los cuáles se le realiza la recuperación de consumos, los fundamentos técnicos y jurídicos de la decisión, incluyendo la actuación surtida, la fórmula utilizada para calcular el valor correspondiente, el cálculo del mismo y las pruebas que den lugar a dicho cobro. En el mismo documento se le informará al usuario que contra la factura procederá la presentación de la reclamación en los términos del artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

En los casos de recuperación de consumos en los cuales se compruebe el dolo del suscriptor y/o usuario de conformidad con los artículos 63, 1604, 2341 y 2356 del Código Civil, CENTROAGUAS S.A. ESP podrá recuperar los consumos de acuerdo con el número de meses en los cuales se pueda demostrar la irregularidad.

Cláusula 30. DETERMINACIÓN DEL CONSUMO DEJADO DE FACTURAR Y SU VALOR: Si se establece que hubo consumos dejados de facturar, CENTROAGUAS S.A. ESP, determinará los volúmenes y el tiempo de duración de la anomalía conforme las pruebas obtenidas en el proceso de investigación y sobre este término se calcularán el valor de los consumos correspondientes.

CENTROAGUAS S.A. ESP recuperará el consumo dejado de facturar de acuerdo con los consumos promedios de otros periodos del mismo suscriptor y/o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales, estudios técnicos o en otros datos históricos asociados a los consumos con características o similares situaciones.

Para efectos de la presente cláusula y con el fin de determinar los consumos no facturados se tendrá en cuenta la clase de uso, de la siguiente manera:

Clase de uso residencial. El cálculo se realizará utilizando cualquiera de los siguientes métodos. Cuando no se pueda establecer el consumo a recuperar mediante el elemento de medida, se podrá utilizar algunos de los métodos descritos a continuación:

- Por aforo individual: El cálculo se realizará con base en una estimación que se realice teniendo en cuenta el número de consumidores que se benefician con el servicio, partiendo de un consumo de 150 litros/habitante/día.
- Consumo por promedio general del estrato de suscriptores y/o usuarios que estén en circunstancias similares, para los cuales la estimación de consumo será tomada de información histórica que reposa en CENTROAGUAS S.A. ESP.

c) Consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario y que no presenten consumos atípicos.

d) De acuerdo con la capacidad de la acometida instalada en el predio en las condiciones del servicio encontradas teniendo en cuenta, entre otros elementos, la presión hidráulica del sector.

Del valor que resulte del cálculo, se descontarán los consumos ya facturados al suscriptor o usuario en el mismo período de duración de la anomalía para determinar el consumo dejado de facturar.

En todo caso, CENTROAGUAS S.A. ESP recuperará el consumo dejado de facturar por las conductas anómalas relacionadas anteriormente en la Cláusula 26 del presente contrato, de acuerdo con el literal d) de la presente cláusula, que hace referencia a la capacidad de la acometida según estudio técnico realizado, en donde el volumen se calculará de acuerdo con el diámetro de la acometida encontrada en terreno para predios con todos los usos del servicio, de la siguiente manera:

$$CE = Q \times TA$$

Donde: CE: Consumo estimado

TA: Tiempo de actividad, definido en campo de acuerdo con el uso o actividad de la instalación, de 4 a 24 horas al día por 30 días al mes y de acuerdo con el Art. 150 de la Ley 142 de 1994 sin limitación temporal retroactiva para su cobro, cuando se compruebe el dolo del usuario en la vulneración del contrato. (Inciso final, Art. 150 L.142/94).

Q: Caudal en m³/hora. De acuerdo con la siguiente tabla:

Diámetro de la acometida de la instalación	Caudal (m ³ /hora)
1/2"	0.683
3/4"	1.538
1"	2.738
1 1/2"	6.158
2"	10.946
3"	24.625
4"	72.967
6"	164.175
8"	291.863
10"	456.038
12"	656.696

El caudal, (Q) elemento de referencia de la tabla anterior, se determina mediante la siguiente tabla:

Diámetro (D)		Velocidad (V)	Área (A)	Caudal (Q)	
Pulgadas	m	m/s	m ²	m ³ /s	m ³ /h
0,5	0,013	1,500	0,000	1,90E-04	0,684
3/4	0,019	1,500	0,000	4,28E-04	1,539
1	0,025	1,500	0,001	7,60E-04	2,736
1 1/2	0,038	1,500	0,001	1,71E-03	6,156
2	0,051	1,500	0,002	3,04E-03	10,945
3	0,076	1,500	0,005	6,84E-03	24,626
4	0,102	2,500	0,008	2,03E-02	72,966
6	0,152	2,500	0,018	4,56E-02	164,173
8	0,203	2,500	0,032	8,11E-02	291,864
10	0,254	2,500	0,051	1,27E-01	456,037
12	0,305	2,500	0,073	1,82E-01	656,693

El caudal (Q) elemento de referencia de la tabla anterior, se determina mediante la siguiente formula:

$$Q = V \times A$$

Donde:

$$Q = \text{Caudal (m}^3/\text{s)}$$

$$V = \text{Velocidad (m/s)}$$

$$A = \text{Área (m}^2\text{)} = \pi \times D^2 / 4$$

Conforme a las normas de diseño hidráulico, la velocidad de diseño para pequeños diámetros (<=3") está definida en promedio usada para el cálculo es de 1.5 m/s y para diámetros mayores (>=4") de 2.5 m/s

Cálculo del consumo del alcantarillado: En el caso en que CENTROAGUAS S.A. ESP, preste el servicio de alcantarillado, el consumo dejado de facturar en este servicio será igual al consumo dejado de facturar en el servicio de acueducto.

Cuando el suscriptor y/o usuario se abastezca de aguas provenientes de fuentes alternas y utilice el servicio de alcantarillado de CENTROAGUAS S.A. ESP, para su vertimiento, el cobro de dicho vertimiento se liquidará con base en el consumo aforado en dichas fuentes, el cual deberá ser medido con los instrumentos apropiados instalados por el suscriptor o usuario.

El valor para facturar por concepto de recuperación de los consumos dejados de facturar se obtiene multiplicando el volumen a recuperar por la tarifa del metro

cúbico vigente en el periodo correspondiente, para cada uno de los servicios de acueducto y/o alcantarillado y para cada uno de los estratos socioeconómicos, teniendo en cuenta solamente los factores de contribución. Para los estratos socioeconómicos con tarifas afectadas por subsidios, se aplicará el valor del costo de referencia determinados en la estructura tarifaria aprobada por el ente regulador.

Parágrafo. En cualquier caso, cuando se encuentren consumos no medidos y dejados de facturar por conductas anómalas atribuibles a los suscriptores y/o usuarios, CENTROAGUAS S.A. ESP podrá recuperar el consumo en su totalidad por medio de actuación administrativa y/o mediante las acciones civiles y/o penales a que hubiere lugar, a título de indemnización por los perjuicios generados al sistema y al servicio público de acueducto y alcantarillado.

Cláusula 31. REPORTE A CENTRALES DE RIESGO: Con fundamento y de acuerdo a lo establecido en el segundo inciso del párrafo único del artículo 6 de la Ley 1266 de 2008 y Artículo 5º de la Resolución 413 de 2006 de la CRA, para usuarios o suscriptores CENTROAGUAS S.A. ESP podrá, siempre que el suscriptor y/o usuario haya otorgado su consentimiento expreso al momento de la celebración del presente contrato, suministrar a una entidad que maneje y/o administre bases de datos, la información sobre la existencia de deudas a su favor cuyo hecho generador sea la mora de un suscriptor y/o usuario en el cumplimiento de sus obligaciones.

Parágrafo. El consentimiento expreso al que hace referencia la presente cláusula deberá ser manifestado por el suscriptor y/o usuario en documento independiente de este CSP. La celebración del CSP no implica el consentimiento del suscriptor y/o usuario al que hace referencia el presente artículo. En todo caso, la no suscripción de la autorización a la que hace referencia el presente párrafo no será causal para que CENTROAGUAS S.A. ESP niegue la prestación del servicio.

Cláusula 32. GARANTÍAS EXIGIBLES: CENTROAGUAS S.A. ESP podrá exigir garantías mediante títulos valores para el pago de la factura a cargo del suscriptor y/o usuario de inmuebles no residenciales.

Cláusula 33. MODIFICACIONES DEL CONTRATO: El Contrato de Servicios Públicos se podrá modificar por acuerdo entre CENTROAGUAS S.A. ESP y el suscriptor o usuario, constituyendo dicha modificación como una cláusula adicional especial para lo cual se aplicará lo previsto en el Artículo 11 de la Resolución 768 de 2016

de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico. De igual manera CENTROAGUAS S.A. ESP podrá realizar modificaciones al contrato de servicios públicos, aplicables a los todos los usuarios o suscriptores, para lo cual CENTROAGUAS S.A. ESP deberá darle amplia publicidad para el conocimiento de los usuarios o suscriptores

Cláusula 34. VIABILIDAD Y DISPONIBILIDAD INMEDIATA DE SERVICIOS PÚBLICOS PARA PROYECTOS DE URBANIZACIÓN: Los urbanizadores y constructores que vayan a solicitar la CENTROAGUAS S.A. ESP la viabilidad y disponibilidad de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado a CENTROAGUAS S.A. ESP, para nuevos proyectos de construcción de proyectos urbanísticos deberán tener en cuenta los requisitos, condiciones y trámite previsto en los artículos 2.3.1.2.2., a 2.3.1.2.8 del Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015 o cualquier norma que lo adicione, modifique sustituya o revoque.

Cláusula 35. CAMBIOS DE LOCALIZACIÓN DE LAS ACOMETIDAS: Es exclusivo de CENTROAGUAS S.A. ESP, realizar el cambio del medidor, determinar la ubicación del medidor y de la acometida y el diámetro de la misma, también de efectuar las independizaciones, previo al pago de los costos de las actividades anteriormente mencionadas, las cuales serán cobradas a través de la factura al suscriptor del servicio, conforme lo previsto en el primer inciso del Artículo 2.3.1.3.2.3.10 del Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015, o cualquier norma que lo adicione, modifique sustituya o revoque.

Cláusula 36. ESTÁNDARES DE SERVICIO: CENTROAGUAS S.A. ESP tiene previstas las siguientes 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, sustituya o aclare.

Parágrafo. CENTROAGUAS S.A. ESP informará a los suscriptores y/o usuarios los estándares de servicio producto de la aplicación de la Resolución CRA 688 de 2014 o la que la modifique, adicione, sustituya o aclare.

Adicionalmente, las metas anuales de los estándares de servicio establecidas por CENTROAGUAS S.A. ESP, pueden ser consultadas en la página web: www.centroaguas.com

ESTÁNDARES DE SERVICIO														
INDICADOR	UNIDAD	META DEL ESTÁNDAR (Art. 9)	Meta y Gradualidad (a partir de la entrada en vigencia de la presente resolución)	LÍNEA BASE AÑO CERO	META AÑO 1	META AÑO 2	META AÑO 3	META AÑO 4	META AÑO 5	META AÑO 6	META AÑO 7	META AÑO 8	META AÑO 9	META AÑO 10
Cobertura de acueducto (Viviendas geo-referenciadas)	Nuevas suscripciones del servicio de acueducto	Primer segmento del 100%	El 100% de la diferencia debe lograrse en 5 años, y la gradualidad según la ejecución programada para el POIR.	909	2310	918	918	918	918	918	918	918	918	918
Cobertura de alcantarillado (Viviendas geo-referenciadas)	Nuevas suscripciones del servicio de alcantarillado	Primer segmento del 100%	El 100% de la diferencia debe lograrse en 5 años, y la gradualidad según la ejecución programada para el POIR.	902	2446	918	918	918	918	918	918	918	918	918
Continuidad de acueducto	Días de prestación del servicio días totales del año	Primer segmento del 99,30%	El 100% de la diferencia debe lograrse en 5 años, y la gradualidad según la ejecución programada para el POIR.	99,61%										
Continuidad de alcantarillado	Días de prestación del servicio días totales del año	Primer segmento del 99,30% para el alcantarillado sanitario	El 100% de la diferencia debe lograrse en 5 años, y la gradualidad según la ejecución programada para el POIR.	99,70%										
Calidad de acueducto	Partaje (RCA (%))	RCA<=5%	Para el servicio de acueducto la meta será el 100% desde la entrada en vigencia de la presente resolución.	0,00%	<=5%	<=5%	<=5%	<=5%	<=5%	<=5%	<=5%	<=5%	<=5%	<=5%
Calidad de alcantarillado	% de cumplimiento del PSMV	100%	Para el servicio de alcantarillado el 100% de la meta debe lograrse en 5 años, y la gradualidad según la ejecución programada para el POIR.	62,50%	68,75%	75,00%	81,25%	87,50%	100%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
IDR - Indicador de reclamos verificados.	Reclamos por cada 1.000 suscriptores/periodo de tiempo analizado	<= 4 redimiciones por suscriptor en los resultados a favor del suscriptor en los resultados a favor del suscriptor por cada 1.000 suscriptores	El 100% de la meta debe lograrse en 5 años, y la gradualidad según la ejecución programada para la persona prestataria.	5,17	<=4	<=4	<=4	<=4	<=4	<=4	<=4	<=4	<=4	<=4

Cláusula 37. ESTÁNDARES DE EFICIENCIA: CENTROAGUAS S.A. ESP tiene previstas las siguientes 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, sustituya o aclare.

Parágrafo. CENTROAGUAS S.A. ESP informará a los suscriptores y/o usuarios los estándares de eficiencia, producto de la aplicación de la Resolución CRA 688 de 2014 o la que la modifique, adicione, sustituya o aclare.

Adicionalmente, las metas anuales de los estándares de eficiencia establecidas por CENTROAGUAS S.A. ESP, pueden ser consultadas en la página web: www.centroaguas.com

ESTÁNDARES DE EFICIENCIA									
Nuevos residenciales de acueducto	Suscripciones	Nuevos residenciales de acueducto	Dimensiones de Cobertura POR personas prestadoras primer segmento.	47.059	49.369	50.287	51.205	52.123	53.041
Nuevos residenciales de alcantarillado	Suscripciones	Nuevos residenciales de alcantarillado	Dimensiones de Cobertura POR personas prestadoras primer segmento.	46.655	49.101	50.019	50.937	51.855	52.773
DACA, NR. Diferencia entre suscripciones de Acueducto y Alcantarillado	Suscripciones	Gratificación de la diferencia entre suscripciones de acueducto y alcantarillado.	6	3	0	0	0	0	0,00
PUF - Índice de Pérdidas por Usuario Facturado.	(m³/suscriptores/mes)	<=6 m³/suscriptores/mes	6,23	12,31	11,61	10,91	10,21	9,51	8,81
CAUI - costos administrativos eficientes estándar por suscriptor mensual de acueducto.	(\$/suscriptores/mes)								
CAUI -costos administrativos eficientes estándar por suscriptor mensual de alcantarillado.	(\$/suscriptores/mes)								
COUI -costos operativos eficientes estándar por suscriptor mensual de acueducto.	(\$/suscriptores/mes)								
COUI -costos operativos eficientes estándar por suscriptor mensual de alcantarillado.	(\$/suscriptores/mes)								
CUJ - Costos Particulares acueducto.	(m³)								
CUJ - Costos Particulares alcantarillado.	(m³)								

Cláusula 38. ANEXO DE CONDICIONES TÉCNICAS: Hace parte del presente contrato el Anexo de Condiciones Técnicas de los servicios de Acueducto y Alcantarillado.

Para todos los efectos legales se tendrá como domicilio la ciudad de Tuluá.

Fecha, concepto de legalidad CRA: 2023/10/05
ALEJANDRA RENDÓN LÓPEZ
GERENTE GENERAL Y REPRESENTANTE LEGAL
CENTROAGUAS S.A. ESP

(Frente a las cláusulas 26, 27, 28, 29 la CRA se abstuvo de pronunciarse sobre su legalidad)

Anexo de Condiciones Técnicas

1 ÁREA DE PRESTACIÓN (APS) Y PERÍMETRO DEL SERVICIO

1.1 Área de prestación del servicio de acueducto

El Área de prestación del servicio de acueducto corresponde al área geográfica del municipio de Tuluá en la cual CENTROAGUAS S.A. ESP presta efectivamente el servicio de acueducto con infraestructura de redes matrices y secundarias o locales existentes, más aquella planificada en su Plan de Obras e Inversiones Regulado – POIR, conforme se detalla Anexo AC-000 APS – ACUEDUCTO.

CENTROAGUAS S.A. ESP no se encuentra obligada a prestar el servicio público domiciliario de acueducto en los predios que a pesar de encontrarse dentro del área de prestación del servicio de acueducto APS, tienen de las siguientes características:

- Predios urbanizables no urbanizados que no tengan o no hayan culminado a satisfacción las obras de infraestructura del servicio público domiciliario de acueducto o ésta no sea técnicamente adecuada para su conexión a la red matriz de CENTROAGUAS S.A. ESP, necesaria para la prestación del servicio, conforme a lo definido en el Decreto 1077 de 2015, o la norma que lo modifique, sustituya o adicione.
- Las vías, fajas viales, senderos y accesos, que no tienen redes locales o secundarias de acueducto operadas por CENTROAGUAS S.A. ESP; así como las áreas de los inmuebles que dan frente a dichas fajas, vías, senderos o accesos o las áreas de los inmuebles que aunque no dan frente a las vías, fajas viales,

senderos o accesos en mención, por condición técnica requieren empalmarse a redes públicas operadas por CENTROAGUAS S.A. ESP ubicadas en éstas; salvo que se trate de vías o fajas viales que se encuentren planificadas en el Plan de Obras e Inversiones Regulado (POIR) para la construcción de redes, las cuales entrarán a formar parte del área de prestación del servicio de acueducto de CENTROAGUAS S.A. ESP, una vez las redes entren en operación.

c) Las fajas de retiro obligatorio de las vías existentes y futuras donde se prohíbe la prestación del servicio de acueducto a los inmuebles que allí se ubiquen, de acuerdo con lo establecido en la Ley 388 de 1997, en la Ley 1228 de 2008 o aquellas normas que las reglamenten, modifiquen, sustituyan o adicione, así como en el Plan de Ordenamiento Territorial -POT- del Municipio en el que presta servicios públicos CENTROAGUAS S.A. ESP.

d) Los predios a los que no se les pueda prestar el servicio por encontrarse en zonas de alto riesgo de acuerdo con el Plan de Ordenamiento Territorial -POT- del municipio y demás normas vigentes en materia de gestión del riesgo.

e) Los predios que, por acto administrativo o sentencia en firme de las diferentes autoridades administrativas o judiciales, respectivamente, no se les pueda prestar el servicio.

f) Las áreas o suelos con restricción geológica y/o hidrológica, de protección, de protección minera o con otras restricciones establecidas en el Plan de Ordenamiento Territorial del municipio.

g) Predios que no puedan ser conectados a la red de alcantarillado y/o que no cuenten con un sistema de tratamiento y disposición final adecuada de aguas residuales debidamente aprobado por la autoridad ambiental competente.

h) las demás situaciones previstas en la normatividad vigente que impidan la conexión del servicio público de acueducto.

Parágrafo 1. CENTROAGUAS S.A. ESP podrá acordar con los interesados en la prestación de los servicios de acueducto en predios que se encuentren por fuera del Área de Prestación del servicio APS siempre y cuando se cumpla con las condiciones de prestación de los mismos, siempre y cuando se cumplan las condiciones técnicas, financieras, económicas y jurídicas, establecidas por la empresa operadora.

1.2 El Área de Prestación del servicio de alcantarillado

El Área de prestación del servicio de alcantarillado corresponde al área geográfica del municipio de Tuluá en la cual CENTROAGUAS S.A. ESP presta efectivamente el servicio de alcantarillado con infraestructura de redes secundarias o locales existentes más aquella planificada en su Plan de Obras e

Inversiones Regulado – POIR conforme se detalla Anexo ALC-000 APS - ALCANTARILLADO.

CENTROAGUAS S.A. ESP no se encuentra obligada a prestar el servicio público domiciliario de alcantarillado a los predios que a pesar de encontrarse dentro del área de prestación del servicio de alcantarillado APS, tienen de las siguientes características:

a) Predios urbanizables no urbanizados que no tengan o no hayan culminado a satisfacción las obras de infraestructura del servicio público domiciliario de alcantarillado o ésta no sea técnicamente adecuada para su conexión a la red matriz de CENTROAGUAS S.A. ESP, necesaria para la prestación del servicio, conforme a lo definido en el Decreto 1077 de 2015, o la norma que lo modifique, sustituya o adicione.

b) Las vías, fajas viales, senderos y accesos, que no tienen redes locales o secundarias de alcantarillado operadas por CENTROAGUAS S.A. ESP; así como las áreas de los inmuebles que dan frente a dichas fajas, vías, senderos o accesos o las áreas de los inmuebles que aunque no dan frente a las vías, fajas viales, senderos o accesos en mención, que por condición técnica requieren empalmarse a redes públicas operadas por CENTROAGUAS S.A. ESP ubicadas en éstas; salvo que se trate de vías o fajas viales que se encuentren planificadas en el Plan de Obras e Inversión Regulado (POIR) para la construcción de redes, las cuales entrarán a formar parte del área de prestación del servicio de alcantarillado de CENTROAGUAS S.A. ESP, una vez las redes entren en operación.

c) Las fajas de retiro obligatorio de las vías existentes y futuras donde se prohíbe la prestación del servicio de alcantarillado a los inmuebles que allí se ubiquen, de acuerdo con lo establecido en la Ley 388 de 1997, en la Ley 1228 de 2008 o aquellas normas que las reglamenten, modifiquen, sustituyan o adicione, así como en el Plan de Ordenamiento Territorial -POT- del Municipio en el que presta servicios públicos CENTROAGUAS S.A. ESP.

d) Los predios a los que no se les pueda prestar el servicio por encontrarse en zonas de alto riesgo de acuerdo con el Plan de Ordenamiento Territorial -POT- del municipio y demás normas vigentes en materia de gestión del riesgo.

e) Los predios que, por acto administrativo o sentencia en firme de las diferentes autoridades administrativas o judiciales, respectivamente, no se les pueda prestar el servicio.

f) Las áreas o suelos con restricción geológica y/o hidrológica, de protección, de protección minera o con otras restricciones establecidas en el Plan de Ordenamiento Territorial del municipio.

g) Las áreas que, por sus características, no cuentan con espacios mínimos

disponibles (por invasión de retiros o existencia de construcciones que limitan el espacio), para la instalación de redes de evacuación de aguas residuales que drenen por gravedad a redes locales operadas por CENTROAGUAS S.A. ESP.

h) Las áreas que, por sus características topográficas, no pueden descargar estas aguas a una fuente de agua natural o a las estructuras hidráulicas de estas fuentes, o a redes operadas por CENTROAGUAS S.A. ESP por gravedad, acorde con las Normas de Diseño de Acueducto y Alcantarillado expedidas por ésta, como es el caso de las zonas que se localizan por debajo del nivel de la rasante de las vías donde se disponen de redes públicas de alcantarillado.

i) Cuando el predio dispone de fuentes alternas de aprovechamiento de aguas, sean éstas superficiales o subterráneas pero no está debidamente autorizado por la autoridad ambiental.

j) Los usuarios industriales y/o especiales de alcantarillado que manejen productos químicos y derivados del petróleo que no cuenten 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.

k) Los sótanos y semi-sótanos que no cumplan con las normas técnicas fijadas por la entidad prestadora de los servicios públicos.

Las demás situaciones previstas en la normatividad vigente que impidan la conexión del servicio público de alcantarillado.

Los usuarios comerciales, industriales y/o especiales de alcantarillado que no cuenten con un sistema de tratamiento y disposición final adecuada de aguas residuales o que, a pesar de tenerlo, incumplan con al menos uno de los parámetros de tratamiento de vertimientos exigidos por la normatividad legal vigente, de acuerdo con los resultados obtenidos por CENTROAGUAS S.A. ESP a través de Laboratorio debidamente acreditado por la autoridad competente.

1.3 Ampliación del área de prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado

El área de prestación se ajustará en los siguientes eventos:

a. La incorporación de nuevos desarrollos urbanísticos, siempre que cuenten con una certificación previa de disponibilidad inmediata de servicios públicos expedida por CENTROAGUAS S.A. ESP y el urbanizador cumpla con las condiciones técnicas y jurídicas establecidos en cada caso por el prestador.

b. Cuando se construyan y entren en operación redes locales de acueducto y alcantarillado para prestar los servicios a viviendas y desarrollos inmobiliarios ya existentes.

c. La ejecución de las intervenciones planificadas en redes secundarias o en redes matrices por CENTROAGUAS S.A. ESP incluidas en el Plan de Obras e Inversiones

Regulado (POIR).

d. Cuando CENTROAGUAS S.A. ESP reciba de los urbanizadores y entidades públicas, privadas o mixtas, redes matrices y/o redes secundarias o locales con sus correspondientes accesorios, por fuera del APS previo acuerdo entre las partes.

e. Cuando CENTROAGUAS S.A. ESP reciba del municipio de Tuluá, redes matrices y/o redes secundarias o locales con sus correspondientes accesorios, por fuera del APS previo acuerdo entre las partes.

f. Cuando, por cualquier circunstancia, se reciban redes que antes eran operadas por otros prestadores, con las cuales realizaban la prestación efectiva del servicio.

1.4 Perímetro de los servicios de acueducto y alcantarillado:

El perímetro de servicios públicos o sanitario está conformado por las zonas en las cuales se prestan servicios públicos domiciliarios por parte de CENTROAGUAS S.A. ESP, o existe la posibilidad de ampliar su cobertura. El perímetro urbano no podrá ser mayor que el denominado perímetro de servicios en virtud del Parágrafo 2 del Artículo 12 de la Ley 388 de 1997.

Al interior del perímetro del servicio se encuentran:

a) El Área de Prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado descrita en los numerales 1.1 y 1.2 de la presente Cláusula.

b) Las áreas excluidas del Área de Prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado indicadas en la presente Cláusula.

c) Las áreas donde CENTROAGUAS S.A. ESP puede otorgar o negar una factibilidad de servicios de acueducto y alcantarillado, en los términos definidos en el Decreto 1077 de 2015 o normas que lo adicionen, modifiquen o sustituyan.

d) Las áreas donde CENTROAGUAS S.A. ESP puede otorgar o negar certificados de viabilidad y disponibilidad inmediata para que se tramiten licencias a urbanizadores y constructores, en los términos definidos en el Decreto 1077 de 2015 o normas que lo adicionen, modifiquen o sustituyan.

Parágrafo 1. CENTROAGUAS S.A. ESP podrá definir APS diferentes para cada servicio únicamente en estos casos:

i) Cuando CENTROAGUAS S.A. ESP sólo preste uno de los dos servicios públicos domiciliarios, o

ii) Cuando atienda usuarios y/o suscriptores del servicio público domiciliario de alcantarillado que no sean usuarios y/o suscriptores del servicio de acueducto porque disponen de fuentes alternas de abastecimiento, o cuando atienda usuarios y/o suscriptores del servicio público domiciliario de acueducto, pero

estos dispongan de soluciones particulares de vertimientos que cumplan con los criterios ambientales establecidos por las autoridades competentes.

2 LAS CONDICIONES DE ACCESO A LOS SERVICIOS

Para obtener la conexión definitiva de los servicios de acueducto y alcantarillado, el inmueble deberá cumplir los siguientes requisitos:

- a) Estar ubicado dentro del perímetro de servicio, tal como lo dispone el parágrafo segundo del artículo 12 de la Ley 388 de 1997.
- b) Contar con la licencia de construcción o urbanización cuando se trate de edificaciones por construir.
- c) Estar ubicado en zonas que cuenten con vías de acceso o espacios públicos y redes de acueducto o alcantarillado requeridas para adelantar las conexiones domiciliarias que permitan atender las necesidades del inmueble.
- d) Estar conectado al sistema público de alcantarillado, cuando se pretenda la conexión al servicio de acueducto, salvo lo establecido en el parágrafo del artículo 16 de la Ley 142 de 1994.
- e) 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 y/o suscriptor de la red de acueducto, no exista red de alcantarillado en la zona del inmueble.
- f) La conexión al sistema de alcantarillado de los sótanos y semisótanos o cualquier nivel de construcción ubicado por debajo de la rasante de la vía podrá realizarse siempre y cuando se dé previo cumplimiento a las especificaciones, normas o los actos administrativos que las reemplacen, modifiquen o haga sus veces y se estimen necesarios para el cumplimiento de tales requisitos fijados por CENTROAGUAS S.A. ESP.
- g) Cuando la edificación tenga más de tres (3) pisos o nueve (9) metros, deberá de instalar, mantener y operar los equipos de bombeo y los correspondientes sistemas de almacenamiento de agua (tanques) para acueducto. Así como equipos de bombeo de aguas residuales cuando la red de alcantarillado no pueda recibir las aguas servidas o lluvias por gravedad, por estar el drenaje por debajo de la cota de la red de alcantarillado existente.
- h) Los predios con cuatro (4) o más unidades independientes; edificaciones de cuatro o más pisos, edificaciones que superen los nueve (9) metros de altura medidos al nivel más bajo de la vía pública sobre la cual va a tomar el servicio; toda edificación con cualquier tipo de uso cuya demanda no pueda ser atendida con un diámetro menor o igual a $\frac{3}{4}$ "; toda edificación con sótano o semisótano, predios con uso industrial, estaciones de servicio, predios con uso oficial,

deberán entregar en medio magnético y en medio físico, los planos de las redes hidrosanitarias, diseños y detalles constructivos y memorias de cálculo, con el fin de determinar la suficiencia técnica de la infraestructura de servicios del inmueble para ser conectado a la red operada por CENTROAGUAS S.A. ESP.

i) Que en los domicilios se hayan instalado equipos, sistemas o implementos de bajo consumo de agua conforme a lo establecido en el Decreto 3102 de 1997 o la norma que lo modifique o sustituya.

j) De acuerdo con la norma técnica colombiana NTC 1500 Código Colombiano de Fontanería vigente, el usuario y/o suscriptor deberá contar con un tanque de almacenamiento de agua con los elementos que permitan disponer de un volumen de almacenamiento que supla sus necesidades, en concordancia con el Decreto 1077 de 2015 o normas que lo adicionen, modifiquen o sustituyan. Para estos efectos se recomiendan las siguientes especificaciones:

- El tanque debe disponer de un volumen de almacenamiento que supla sus necesidades durante por lo menos un (1) día sin servicio y debe estar en un lugar de fácil acceso.
- Para hospitales, establecimientos educativos, centros comerciales y, en general, lugares de concentración pública, la capacidad de almacenamiento deberá permitir suplir las necesidades por un término de cuarenta y ocho (48) horas sin servicio.
- Los beneficiarios del servicio deben velar por la calidad del agua almacenada, el mantenimiento y el lavado de tanques.

De conformidad con el artículo 2.3.1.1.1. del Decreto 1077 de 2015, aquellos predios que no cumplan con las anteriores condiciones, se está en presencia de instalaciones no legalizadas, y por ende CENTROAGUAS S.A. ESP está legitimada a no prestar los servicios públicos de acueducto y alcantarillado

Se debe tener en cuenta de igual forma el uso del servicio, el estrato socioeconómico en que está ubicado el inmueble, la dirección de éste, el nombre del suscriptor, y demás datos que la empresa considere relevante para identificar las condiciones técnicas particulares en que se prestan los servicios de acueducto y alcantarillado. Estos datos se registrarán por parte del usuario y/o suscriptor en la solicitud de acceso a los servicios públicos que formule y, por parte de la empresa los identificará en la respuesta de disponibilidad del servicio. Estos documentos formarán parte integral de este contrato de servicios públicos y serán registrados en el archivo de suscriptores de la empresa, así como en la base de datos respectiva.

3 VIABILIDAD Y DISPONIBILIDAD DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

A continuación, se presentan 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.

CENTROAGUAS S.A. ESP dentro del perímetro urbano del Área de Prestación de Servicios, está en la obligación de expedir la certificación de viabilidad y disponibilidad inmediata de los mencionados servicios cuando le sean solicitadas, salvo circunstancias motivadas desde el punto de vista técnico, jurídico, económico, por requerir inversiones en redes matrices no contempladas en el plan de obras e inversiones -POIR o por imposibilidad derivada del plan de ordenamiento territorial.

En la viabilidad y disponibilidad inmediata de servicios públicos se establecen las condiciones técnicas, financieras y jurídicas para la conexión y suministro del servicio, las cuales desarrollará el urbanizador a través del diseño y construcción de las redes secundarias o locales que están a su cargo. Una vez se obtenga la licencia urbanística, el urbanizador está en la obligación de elaborar y someter a aprobación del prestador de servicios públicos los correspondientes diseños y proyectos técnicos con base en los cuales se ejecutará la construcción de las citadas infraestructuras, siguiendo al efecto las normas técnicas de los servicios públicos contenidas en el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico vigente y las condiciones señaladas por CENTROAGUAS S.A. ESP.

El urbanizador está en la obligación de construir las redes locales o secundarias necesarias para la ejecución del respectivo proyecto urbanístico y la prestación efectiva de los servicios de acueducto y alcantarillado. En estos casos CENTROAGUAS S.A. ESP deberá hacer la supervisión técnica de la ejecución de estas obras y recibir la infraestructura.

En área urbana y rural que hace parte de su área de prestación de servicios, CENTROAGUAS S.A. ESP no podrá exigir a los urbanizadores la realización de diseños y/o construcción de redes matrices o primarias. En el evento en que el urbanizador acuerde con CENTROAGUAS S.A. ESP hacer el diseño y/o la construcción de redes matrices, CENTROAGUAS S.A. ESP está en la obligación de cubrirlos o retribuirlos. Sin embargo, en el área rural no incluida en su área de prestación CENTROAGUAS S.A. ESP podrá otorgar la disponibilidad inmediata de servicios públicos, lo cual puede incluir acuerdos con el urbanizador para que éste

asuma y pague la construcción de redes matrices o primarias.

El término para resolver la solicitud de viabilidad y disponibilidad inmediata por parte de CENTROAGUAS S.A. ESP será dentro de los cuarenta y cinco (45) días calendario siguiente a la fecha de recepción de la solicitud presentada por el interesado.

En caso de que CENTROAGUAS S.A. ESP le comunique al peticionario la no disponibilidad inmediata del servicio, la persona prestadora deberá remitir dentro de los cinco (5) días siguientes a su negativa, copia de la misma comunicación a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, adjuntando los análisis que sustenten tal decisión y demás soportes, para que decida sobre la decisión adoptada por la empresa.

Un predio puede tener la viabilidad de prestar por parte de CENTROAGUAS S.A. ESP los servicios de acueducto y alcantarillado, sin embargo la conexión definitiva de los mismos se encuentran sujetos o supeditados al cumplimiento de las obligaciones técnicas y jurídicas contenidas en el documento de viabilidad a cargo del urbanizador, es decir, CENTROAGUAS S.A. ESP solo realizará la conexión del servicio a los usuarios finales cuando el urbanizador realice la entrega de los documentos y obras requeridas para la prestación efectiva de los mismos.

4 CONDICIONES GENERALES

4.1 Redes Locales

Las obras de mantenimiento, reposición o expansión de los sistemas de acueducto o alcantarillado serán ejecutadas por CENTROAGUAS S.A. ESP directamente o a través de terceros autorizados por la empresa operadora.

Para las solicitudes de conexión que impliquen estudios complejos o particulares, su costo debidamente justificado, se cobrará al interesado. Estos estudios estarán plenamente justificados por la empresa y a disposición de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en cumplimiento de sus funciones de inspección, vigilancia y control.

Cumplíndose lo anterior, CENTROAGUAS S.A. ESP prestará los servicios de acueducto y alcantarillado, bajo las condiciones generales y particulares que a continuación se describen.

La disponibilidad del servicio para la conexión de uno o varios inmuebles que requieran de la construcción de redes matrices, u otras obras diferentes a las

consideradas al calcular los costos de conexión, estará sujeta a la programación de dichas obras en el plan de obras e inversiones regulado de CENTROAGUAS S.A. ESP.

Para el caso donde las mismas sean construidas por terceros, estas deberán cumplir con las especificaciones técnicas de CENTROAGUAS S.A. ESP, el cumplimiento del el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico vigente y contarán con la interventoría técnica de la empresa. Las redes recibidas de terceros se incluirán en las tarifas de acuerdo con lo establecido por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA.

En caso de que CENTROAGUAS S.A. ESP no haya ejecutado o realizado la interventoría de instalaciones de acueducto o alcantarillado, o acometidas domiciliarias, la empresa no garantizará las condiciones técnicas generales en la prestación de los servicios, así como tampoco las garantizará en los casos en que el predio del usuario esté por fuera del perímetro de servicios de CENTROAGUAS S.A. ESP.

Ningún particular podrá utilizar las redes entregadas a CENTROAGUAS S.A. ESP o las redes públicas, para administración, u operación, ni realizar obras sobre éstas, salvo con autorización de la empresa.

Las instalaciones de los usuarios y/o suscriptores, ya sean conjuntos cerrados o condominios (propiedad horizontal) podrán ser visitadas en cualquier momento por parte de los funcionarios o contratistas de CENTROAGUAS S.A. ESP, debidamente identificados y autorizados para ejercer las actividades de seguimiento y control, respecto a sus redes internas, y exigirá las adecuaciones y reparaciones que estime necesarias para la correcta utilización de los servicios cuando se estime pertinente.

4.2 Condiciones técnicas de acueducto

Además de las especificaciones particulares para cada proyecto, las cuales se informarán en el documento de viabilidad de disponibilidad inmediata de servicios públicos, para el diseño de las redes de acueducto se deben tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- El urbanizador, diseñador o propietario deberá proyectar todos y cada uno de los accesorios o estructuras complementarias (tales como válvulas de regulación,

estaciones de control sectorial, automatización de las mismas, entre otros) para garantizar las condiciones de calidad, presión, y continuidad del servicio de acueducto.

- Con el fin de garantizar la calidad del agua potable a los usuarios del respectivo sector, el urbanizador requiere realizar los enmallados pertinentes para la recirculación de agua o en su defecto instalar las válvulas de purga necesarias para evitar la acumulación de sólidos en los puntos finales de la red.

- Para el diseño de las redes de abastecimiento se tendrá en cuenta la curva de demanda de acuerdo con los datos de producción de agua potable de la Planta de Tratamiento La Rivera para la ciudad de Tuluá, cuya información será suministrada por CENTROAGUAS S.A. ESP una vez sean solicitados los datos básicos.

- Se deberán considerar los coeficientes de consumo máximo diario K1 y coeficiente de consumo máximo horario K2 para la ciudad de Tuluá. Así como la dotación neta residencial promedio de diseño para el municipio de Tuluá.

- La red de acueducto proyectada deberá garantizar un mínimo de presión de 22 psi (15 m.c.a.) en todos los puntos y nodos, de manera que se garantice a todos los usuarios y/o suscriptores esta presión en la entrada del medidor.

- La red de acueducto deberá proyectarse en material PEAD – PN10. En el caso de desarrollo de proyecto de loteo con vías pavimentadas esta deberá ser instalada en el eje del sardinel o a una distancia máxima de 15 cm del mismo hacia la zona verde.

- Deberán localizarse las válvulas de corte necesarias para realizar la sectorización hidráulica de acuerdo con la normatividad vigente.

Con el fin de garantizar la buena calidad del agua potable en la red de acueducto deberán evitarse puntos muertos en el sistema para lo cual se deberán proyectar las redes de tal forma que siempre exista recirculación del agua a distribuir.

- Si el trazado de la red acueducto proyectada contempla el cruce por predios privados, se deberá gestionar ante quien corresponda, los permisos y la constitución de los documentos de servidumbres necesarios mediante escritura pública para la construcción de dicho proyecto. Este documento se deberá constituir a favor de CENTROAGUAS S.A. ESP y EMTULUA ESP, sin que éstos deban reconocer algún tipo de costo, es decir todos los costos deberán ser asumidos por el urbanizador previamente y como condición para la entrada de operación de las redes.

Se deberá entregar copia original de la escritura pública a CENTROAGUAS S.A. ESP, junto con el Certificado de Tradición y Libertad del inmueble en donde aparezca el registro de la constitución de la servidumbre, para la recepción de la infraestructura por parte de la empresa operadora. Se aclara que CENTROAGUAS S.A. ESP no recibirá ninguna infraestructura, ni podrá vender matrículas de los

servicios, a proyectos que no cuenten con este requisito.

4.3 Condiciones técnicas de alcantarillado

Además de las especificaciones particulares para cada proyecto, las cuales se informarán en el documento de viabilidad de disponibilidad inmediata de servicios públicos, para el diseño de las redes de alcantarillado se deben tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- CENTROAGUAS S.A. ESP opera en el municipio de Tuluá, un alcantarillado principalmente combinado, sin embargo, en virtud de la planeación municipal se viene consolidando la implementación de alcantarillado de tipo separado en los desarrollos urbanísticos, por lo cual, CENTROAGUAS S.A. ESP informará al solicitante, el tipo de alcantarillado existente en el área (de tipo combinado o separado) al cual se conectará el proyecto; evaluando en cada caso específico la posibilidad de que las aguas sean transportadas de manera combinada o separada.
- Para la conexión de las aguas residuales al alcantarillado se recomienda una válvula antirreflujo. Asimismo, con el fin de garantizar un adecuado funcionamiento de la válvula, se debe realizar la entrega de tal forma que la cota batea de la tubería este por encima de la cota clave de la tubería existente.
- Para sistemas de alcantarillado no combinados, el urbanizador, diseñador o propietario deberá proyectar y realizar la instalación de las cajas domiciliarias individuales de aguas residuales doméstica y cajas domiciliarias de aguas lluvias independientes para cada una de las viviendas con el fin de evitar la afectación de las vías a futuro.
- Teniendo en cuenta la capacidad hidráulica de las redes existentes y la extensión del predio a desarrollar, CENTROAGUAS S.A. ESP informará las limitaciones para recibir la totalidad del caudal de aguas lluvias generadas en el predio y podrá permitir un caudal específico de acuerdo con las condiciones de las redes operadas por la empresa.
- Las aguas lluvias generadas en el área del proyecto podrán utilizar las tecnologías disponibles en el mercado para Sistemas Urbanos de Drenaje Sostenible (SUDS) previa aprobación por CENTROAGUAS S.A. ESP, de alguno de los siguientes, de conformidad con la Guía Metodológica para la formulación e implementación de sistemas urbanos de drenaje sostenible:

- Techos verdes
- Fachadas verdes
- Tanques de almacenamiento

- Alcorques inundables
- Cunetas verdes
- Zonas inundables
- Zanjales de infiltración
- Tanques de infiltración
- Pavimentos permeables o porosos
- Jardín microcuenca
- Jardín de lluvia
- Pozos de infiltración
- Zanja - bordo

Cualquier otra tecnología no prevista en el listado anterior, deberá ser presentada por el solicitante con la respectiva justificación, para la revisión, evaluación y aprobación de ser el caso por parte de CENTROAGUAS S.A. ESP.

- En caso de proyectar la descarga de aguas lluvias a una fuente hídrica. El urbanizador deberá realizar por sus propios medios, la gestión pertinente ante la autoridad ambiental competente de los permisos y conceptos correspondientes para la entrega de aguas lluvias a cuerpos de aguas y/o canales administrados por dicha entidad.
- Además, si el trazado de la solución para el sistema de aguas lluvias o aguas residuales o sistemas combinados contempla el cruce por predios privados, se deberá gestionar ante quien corresponda, los permisos y la constitución de los documentos de servidumbres necesarios mediante escritura pública para la construcción de dicho proyecto. Este documento se deberá constituir a favor de CENTROAGUAS S.A. ESP y EMTULUA ESP, sin que éstos deban reconocer algún tipo de costo, es decir todos los costos deberán ser asumidos por el urbanizador previamente y como condición para la entrada de operación de las redes.
- Se deberá entregar copia original de la escritura pública a CENTROAGUAS S.A. ESP, junto con el Certificado de Tradición y Libertad del inmueble en donde aparezca el registro de la constitución de la servidumbre, para la recepción de la infraestructura por parte de la empresa operadora. Se aclara que CENTROAGUAS S.A. ESP no recibirá ninguna infraestructura, ni podrá vender matrículas de los servicios, a proyectos que no cuenten con este requisito.
- De acuerdo con las disposiciones normativas municipales relacionadas con el Departamento Administrativo de Planeación Municipal de Tuluá, para la recepción por parte de CENTROAGUAS S.A. ESP de las redes de acueducto y alcantarillado de los proyectos urbanísticos que requieran implementar Sistemas Urbanos de Drenaje Sostenibles-SUDS, el urbanizador deberá presentar a nuestra empresa el concepto favorable por parte de dicho Departamento Administrativo

de Planeación Municipal o la entidad competente para la intervención de las zonas verdes con dicho objetivo, cuando dichas áreas se vean afectadas.

- Cuando se implementen SUDS, el urbanizador debe garantizar todos los elementos, aislamientos, delimitaciones, mallas, o cualquier elemento de seguridad para evitar accidentes por parte de los usuarios y/o suscriptores. Así mismo el urbanizador deberá instalar una valla informativa, con elementos resistentes donde se brinde información específica del SUDS, así como los cuidados particulares y recomendaciones del caso para garantizar la durabilidad y mantenimiento del mismo.

- La conexión de nuevas redes a la red de alcantarillado debe realizarse a una de las cámaras de alcantarillado existente. Cuando ello no sea posible, se debe proyectar y ejecutar una cámara nueva para la conexión.

- En caso de realizar la entrega de aguas lluvias a cuerpos de aguas naturales, además de la autorización ambiental respectiva, el urbanizador debe considerar el estudio hidrológico del cauce receptor y proyectar la descarga por encima del nivel máximo de agua.

- El urbanizador debe realizar la conexión de la tubería de alcantarillado de tal forma que la cota batea de la tubería este por encima de la cota clave de la tubería existente.

- En el diseño del sistema pluvial del proyecto debe tenerse en cuenta la fórmula de intensidad frecuencia duración (IFD) para el municipio de Tuluá en el cálculo de los caudales de aguas lluvias generadas.

- La recolección y captación de las aguas lluvias se puede proyectar a través de sumideros localizados estratégicamente u otras estructuras de captación previa aprobación por CENTROAGUAS S.A. ESP, de acuerdo con la topografía de las vías, las cuales deberán pavimentarse.

- Se aclara que las aguas provenientes de techos y patios, en ningún caso deberán integrarse al alcantarillado sanitario y que toda ampliación que se realice a las viviendas deberá hacerse teniendo en cuenta esta consideración, la cual debe incluirse dentro de los contratos individuales de cada vivienda. Los diseños hidrosanitarios internos deberán ser entregados para revisión y aprobación por parte de CENTROAGUAS S.A. ESP.

- Las aguas residuales generadas en el predio deberán separarse y conectarse de forma independiente a la red correspondiente (red de alcantarillado sanitario o pluvial), según indicaciones del urbanizador o la empresa de servicios públicos.

- De ninguna manera las aguas residuales domesticas podrán conectarse al colector de aguas lluvias, ni las aguas lluvias del predio podrán conectarse al colector sanitario, por cuanto podría generar problemas de reboses e inundaciones en la urbanización, así como la contaminación en los sitios de disposición de aguas lluvias. De igual manera, en las ampliaciones de las

viviendas, las aguas lluvias generadas en techos y patios deberá conectarse a las redes internas de aguas lluvias y de ninguna manera al sistema sanitario.

- Cuando se demuestre la existencia de conexiones erradas como las mencionadas anteriormente, se podrán imponer sanciones por parte la entidad ambiental y CENTROAGUAS S.A. ESP, según sus competencias. Se entiende como conexión errada la conexión de una red de alcantarillado sanitario a una red de alcantarillado pluvial o viceversa.

- CENTROAGUAS S.A. ESP se reserva el derecho de permitir o no la instalación de sumideros en ciertos sectores de su área de prestación del servicio de alcantarillado de acuerdo con las condiciones hidráulicas y de capacidad de la infraestructura existente.

- Para el dimensionamiento de la tubería de conexión del sumidero al sistema de alcantarillado, CENTROAGUAS S.A. ESP exige un diámetro mínimo de 250 mm, deberá tener una pendiente superior al 2%; y en general, no debe tener una longitud mayor de 15 m. Dicha conexión debe efectuarse a la cámara de inspección más cercana y por ningún motivo deberá realizarse directamente a la tubería de alcantarillado.

- En caso de que la cámara más cercana se encuentre a más de 15 m de distancia, el urbanizador deberá construir una nueva cámara de alcantarillado sobre la red existente, a la cual se descargarán las aguas lluvias provenientes de esta estructura de captación. Se debe evitar la conexión en contraflujo a la red de alcantarillado existente.

- La rejilla metálica de los sumideros deberá cumplir con los estándares establecidos por CENTROAGUAS S.A. ESP para este tipo de estructuras, por lo cual estas rejillas deberán ser fabricadas por entidades y/o personal competente e idóneo para esta actividad.

- Los costos de la instalación de los sumideros proyectados deberán ser asumidos en su totalidad por el urbanizador o constructor del proyecto.

Los sumideros deberán ser totalmente impermeabilizados, para lo cual se recomienda que se adicione a la mezcla de concreto un producto fabricado para este fin, o según el procedimiento constructivo tomar las medidas necesarias., con el objetivo de mantener el sello hidráulico de estas estructuras, el cual evita la presencia de malos olores y garantiza su buen funcionamiento.

- CENTROAGUAS S.A. ESP no permite la construcción de sumideros en vías sin pavimentar.

- En caso de requerirse alivios o estructuras de separación en el sector para aliviar las aguas lluvias del proyecto, los costos de estas estructuras deben asumidos por el urbanizador. Además, se deben realizar las gestiones con las entidades ambientales competentes para la entrega de las aguas lluvias a las fuentes hídricas.

4.4 Documentos mínimos para presentación de proyectos

Para el trámite de la certificación de disponibilidad inmediata de servicios públicos de un proyecto, el urbanizador debe presentar una solicitud a CENTROAGUAS S.A. ESP para su respectiva aprobación, con una (1) copia en medio físico y otra en medio magnético, con los siguientes documentos:

- Concepto favorable para el desarrollo urbanístico del Departamento Administrativo de Planeación Municipal sobre uso del suelo o licencia urbanística.
- Memoria técnica de diseño hidráulico firmadas por un Ingeniero Sanitario o Civil, en donde se especifique claramente el sistema de distribución de agua potable y sistema de transporte y recolección del agua residual y lluvia que se empleará y los parámetros y datos obtenidos considerando la información suministrada por CENTROAGUAS S.A. ESP.
- Planos y detalles constructivos de todos los elementos que lo requieran (cámaras, cabezales, enmalles, entre otros), firmados por un Ingeniero Sanitario o Civil.
- Estudio de suelos, estructurales y demás estudios complementarios que apliquen para el proyecto firmados por un Geotecnista.
- Archivos y resultados de modelaciones hidráulicas de alcantarillado en software libre, firmadas por un Ingeniero Sanitario o Civil.
- Informe y planos de levantamiento topográfico firmados por un topógrafo o ingeniero topográfico, con el sistema de georreferenciación implementado por CENTROAGUAS S.A. ESP con curvas de nivel, redes existentes (sanitarias, acueducto, gas, telefónicas etc.), perfiles longitudinales y secciones transversales de las vías del proyecto sobre las cuales se proyectarán las redes de acueducto y alcantarillado.
- Copia del certificado de Vigencia y Antecedentes Disciplinarios del diseñador expedido por el COPNIA.
- Presupuesto estimado de obras de las redes de acueducto y alcantarillado proyectadas.
- CD con copia de toda la documentación listada en los puntos anteriores, con planos en formato dwg, y hojas de cálculo en formato .xls que permita la visualización de las fórmulas empleadas.

NOTA: Una vez finalizado el proceso de revisión, para efectos de aprobación por parte del área técnica de CENTROAGUAS S.A. ESP se deberán presentar tres (3) copias en medio físico y una copia en magnético del proyecto y copia de la factura

expedida por CENTROAGUAS S.A. ESP por concepto de pago de revisión de los estudios y diseños, debidamente cancelada.

De igual forma se recomienda tener en cuenta los siguientes aspectos:

a. Aportar la certificación prevista en la Resolución 0549 del 2015 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, por la cual se reglamenta el Capítulo 1 del Título 7 de la parte 2, del Libro 2 del Decreto 1077 de 2015, en cuanto a los parámetros de construcción sostenible, de la Guía para el ahorro de agua y energía en edificaciones,, que establece:

“Certificación de la aplicación de las medidas de construcción sostenible. (...) a. para las medidas activas junto con los documentos para la aprobación de redes de agua y energía, el constructor deberá presentar ante la respectiva empresa prestadora, una autodeclaración de cumplimiento de los porcentajes de ahorro con la aplicación de las medidas de implementación. En todo caso la autodeclaración no podrá ser exigida como condición para la aprobación de los diseños de las redes y/o las disponibilidades de servicio (...)”

- b. El diseño de las diferentes redes hidráulicas del proyecto siempre debe considerar las condiciones de la infraestructura existente, con el fin de que se proyecten los enmalles o conexiones si se requieren.
- c. El proyecto de diseño de redes de acueducto y alcantarillado entregado a CENTROAGUAS S.A. ESP debe cumplir con los criterios establecidos en el Reglamento Técnico de Agua Potable y Saneamiento Básico, RAS 2017 – Resolución 0330 de 2017, la Norma Técnica Colombiana NTC 1500 del 2017, y la Norma Sismo Resistente NSR – 10 o las normas que las modifiquen o sustituyan.
- d. Los costos generados en la realización de las obras de extensión, reposición o reubicación de las redes secundarias o locales, así como también de los permisos y/o servidumbres necesarias, son responsabilidad del urbanizador o propietario del predio.
- e. Los diseños de las diferentes redes hidráulicas del proyecto siempre deben considerar las condiciones técnicas (cotas, enmalles, accesorios, entre otros).
- f. En ningún caso las redes de acueducto y alcantarillado que pasan por el predio pueden quedar por debajo de algún cimiento, estructura o edificación: De ser necesario, el usuario y/o suscriptor debe de encargarse de realizar la reubicación de dicha red, con el fin de que CENTROAGUAS S.A. ESP pueda realizar el respectivo mantenimiento sin ningún tipo de obstáculos que impidan la realización del mismo y se pueda garantizar la prestación del servicio de alcantarillado.

g. Si durante la instalación de redes de acueducto y alcantarillado del proyecto urbanístico se encuentra en el área del mismo alguna tubería integrada, bien sea al sistema de acueducto o de alcantarillado operado por CENTROAGUAS S.A. ESP, su retiro y direccionamiento por la vía de la zona estará a cargo del urbanizador. De presentarse la situación anterior y no realizarse el correctivo propuesto, CENTROAGUAS S.A. ESP no autorizará la venta de matrículas a aquellos lotes que estén ubicados sobre redes de acueducto y alcantarillado operadas por la empresa.

h. La topografía del proyecto debe estar acorde con los puntos de amarre de CENTROAGUAS S.A. ESP, con el fin de asegurar la calidad del diseño y evitar inconvenientes futuros, para lo cual el urbanizador deberá solicitar por escrito a los puntos de amarre para el proyecto.

i. Se aclara que CENTROAGUAS S.A. ESP no se hace responsable por ningún tipo información topográfica realizada por personal o contratista del urbanizador. Se precisa que la información topográfica de las redes de acueducto y alcantarillado suministrada en planos por CENTROAGUAS S.A. ESP es esquemática y el urbanizador debe verificarla en campo.

j. El urbanizador deberá materializar mínimo dos mojones en un lugar que no se afecten durante la ejecución de la obra, los cuales deben estar ajustados al sistema de coordenadas suministrado por CENTROAGUAS S.A. ESP.

k. En caso de presentarse durante la ejecución de la obra, una pérdida de algún punto del sistema implementado por CENTROAGUAS S.A. ESP, el urbanizador deberá realizar la reposición del punto.

l. En el caso de necesitar permiso de rotura u otros permisos para realizar la conexión de servicios, el urbanizador deberá realizar todos los trámites respectivos para su obtención y solicitar a CENTROAGUAS S.A. ESP la interventoría de la obra correspondiente.

m. No se podrá iniciar construcción de ningún tipo de obras de extensión o reposición de red de acueducto y alcantarillado sin la aprobación de los diseños hidráulicos del proyecto por parte de CENTROAGUAS S.A. ESP. Una vez se aprueben los diseños en mención, el urbanizador deberá informar mediante comunicación escrita la fecha exacta de inicio de la ejecución de las obras, con una anterioridad mínimo de 15 días, con el fin de evitar inconvenientes a futuro.

n. El diseño presentado por el urbanizador se aprobará de manera integral siempre que los proyectos de redes externas de acueducto y alcantarillado cumplan con lo establecido en las normas vigentes y a las indicaciones establecidas por CENTROAGUAS S.A. ESP.

o. El proyecto que presente el urbanizador deberá ejecutarse de manera integral, es decir, el urbanizador no realizara entregas parciales de la infraestructura de

acueducto y alcantarillado. CENTROAGUAS S.A. ESP antes de iniciar con la venta de matrículas verificará que el desarrollo urbanístico esté dotado de los servicios de acueducto y de alcantarillado sanitario y pluvial, debidamente a entera satisfacción por parte de CENTROAGUAS S.A. ESP.

p. En caso de ejecutarse por etapas el desarrollo urbanístico del proyecto, la construcción integral de redes de acueducto y alcantarillado para cada etapa deberá realizarse en el período de vigencia de la aprobación del proyecto. En caso contrario, el urbanizador deberá presentar los documentos correspondientes para solicitar nuevamente la viabilidad de servicios de acueducto y alcantarillado.

4.5 Costos de revisión de proyectos

Los costos de la revisión de los estudios y diseños de las redes de acueducto y alcantarillado corresponden al 2% del presupuesto del proyecto más IVA, para lo cual se deberá realizar en 2 pagos de la siguiente manera:

Pago 1: Correspondiente al 1% del valor de presupuesto de las obras proyectadas de redes externas de acueducto y alcantarillado, para lo cual se deberá presentar copia de la consignación cancelada al momento de la radicación de los diseños y presupuesto para revisión por parte de CENTROAGUAS S.A. ESP.

Pago 2: Correspondiente al 1% del valor de presupuesto de las obras proyectadas de redes externas de acueducto y alcantarillado. En caso de que el presupuesto presentado en el pago 1 se modifique de acuerdo con la revisión de los diseños, el pago 2 deberá contemplar el excedente del presupuesto inicial.

El pago 2: Deberá realizarse una vez CENTROAGUAS S.A. ESP genere el visto bueno del presupuesto y el diseño hidráulico.

Con el fin de legalizar el pago se deberá informar el día en que este sea realizado, adjuntando los siguientes documentos:

- Copia de la consignación cancelada.
- RUT (Persona natural o jurídica) a quien se debe facturar el servicio.
- Cédula de ciudadanía (Persona natural)
- Número celular y correo electrónico para enviar la facturación electrónica.
- Formato de autorización de tratamiento de datos personales propuesto por CENTROAGUAS S.A. ESP.

Una vez sea cancelado el costo total (pago 1 y pago 2) por concepto de revisión de los diseños hidráulicos de acueducto y alcantarillado, CENTROAGUAS S.A. ESP procederá a emitir el documento de aprobación.

4.6 Costos de supervisión de obras y documentos para la recepción de infraestructura

El urbanizador o el responsable de las obras deberá informar mediante comunicación escrita quince (15) días previos a la fecha exacta de inicio de la ejecución de las obras y estas estarán bajo la supervisión y control del área de interventoría de CENTROAGUAS S.A. ESP, esto con el fin de evitar inconvenientes a futuro.

Es importante aclarar que el costo de supervisión y control de las obras de instalación de redes de acueducto y alcantarillado se cobrará de acuerdo con el 2,5% del presupuesto total (más IVA) del proyecto aprobado correspondiente al diseño a construir por concepto de estos servicios mediante una factura, la cual deberá ser cancelada previamente al inicio de esta actividad.

El urbanizador luego de la aprobación por parte de CENTROAGUAS S.A. ESP de los diseños y una vez finalizada la obra, deberá presentar los siguientes documentos para la recepción de la infraestructura:

- Factura cancelada por los servicios de supervisión y control en la instalación de redes de acueducto y alcantarillado del proyecto en mención, la cual corresponde al 2.5% del presupuesto total del proyecto.
- Una (1) copia del plano récord en medio físico y magnético de las obras ejecutadas en los sistemas de acueducto y alcantarillado.
- Registro fotográfico de la obra referente a la instalación de redes de acueducto y alcantarillado.
- Pólizas de estabilidad con una empresa de seguros legalmente establecida en Colombia, a favor de CENTROAGUAS S.A. ESP por el 20% de la obra referente a la instalación de redes de acueducto y alcantarillado y un tiempo de cobertura de mínimo 5 años.
- Para la entrega de las redes de acueducto y alcantarillado se deberá firmar el documento respectivo entre las partes, donde CENTROAGUAS S.A. ESP recibe a satisfacción dicha infraestructura para su operación y mantenimiento.
- Otros documentos (servidumbres, permisos, conceptos entre otros) que requiera CENTROAGUAS S.A. ESP para dar como recibida a satisfacción de la infraestructura.

4.7 Restricciones

En ningún caso, CENTROAGUAS S.A. ESP autorizará:

- a) Conectar mecanismos de bombeo que succionen el agua directamente de las redes locales o de las acometidas del acueducto.
- b) Interconectar fuentes de agua privadas en el sistema de acueducto, cuando no cumplan con la regulación de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico sobre el régimen de interconexión.
- c) Interconectar la red de hidrantes con las instalaciones internas del acueducto de un inmueble.
- d) Conectar aguas lluvias al sistema único de alcantarillado sanitario.
- e) Conectar aguas residuales al sistema único de alcantarillado pluvial.

5 ACOMETIDAS DOMICILIARIAS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

5.1 Acometidas domiciliarias

Las obras requeridas para el mantenimiento o instalación de nuevas acometidas de acueducto serán ejecutadas por CENTROAGUAS S.A. ESP y cuando se trate de acometidas de alcantarillado la empresa hará la Interventoría o realizará directamente los trabajos. En caso de que la empresa decida optar por permitir la participación del usuario y/o suscriptor directamente en la realización de alguno de estos trabajos, los mismos se desarrollarán de acuerdo con las especificaciones y condiciones técnicas que establezca CENTROAGUAS S.A. ESP, caso en el cual la interventoría técnica la hará la empresa. Los costos asociados, así como los estudios particularmente complejos que realice CENTROAGUAS S.A. ESP correrán siempre por cuenta de los usuarios y/o suscriptores.

Se consideran estudios particularmente complejos aquellos estudios necesarios para atender una solicitud de conexión al servicio de un inmueble o grupo de inmuebles que, por razones técnicas, económicas o las características particulares del sitio de ubicación de la conexión, son adicionales a los normalmente realizados por CENTROAGUAS S.A. ESP.

CENTROAGUAS S.A. ESP construirá las acometidas de acueducto, con un diámetro mínimo de ½", y en alcantarillado, con un diámetro mínimo de 6", e instalará los medidores del caso; sin embargo, podrá autorizar la realización de instalación de acometidas de alcantarillado a otras personas naturales o jurídicas debidamente inscritas ante CENTROAGUAS S.A. ESP, en cuyo caso ejercerá la interventoría técnica requerida. El usuario y/o suscriptor en todo caso tendrá el derecho de adquirir en el mercado el respectivo medidor conforme las

especificaciones técnicas y condiciones establecidas en la Resolución CRA 800 del 2017 o aquella que la modifique, adicione o sustituya, quien verificará su cumplimiento. En caso de inconformidad, la empresa hará las observaciones del caso para que el usuario y/o suscriptor las atienda; de no hacerlo estará sujeto de las sanciones contractuales por incumplimiento de sus obligaciones.

Las personas autorizadas a que se refiere el párrafo anterior, para realizar la instalación de acometidas, deberán cumplir con todas las especificaciones técnicas, legales y administrativas definidas para el efecto, y cumplir con los plazos y funciones definidas por CENTROAGUAS S.A. ESP, incluyendo una garantía de un (1) año sobre los trabajos que ellos ejecuten. Así mismo, deberán ceñirse a las condiciones que señale la Interventoría asignada y reparar, ajustar o realizar obras a su costo para cumplir con las calidades y especificaciones requeridas.

Es atribución exclusiva de CENTROAGUAS S.A. ESP realizar cambios de ubicación de medidores y de las acometidas y diámetros de estas, así como de efectuar las independizaciones del caso, previo cobro al usuario y/o suscriptor de los costos que se generen, según lo previsto en el Artículo 2.3.1.3.2.3.10 del Decreto 1077 de 2015. Cuando por reconstrucción o modificación de un inmueble, se dificulte la identificación de entrada de las acometidas, el suscriptor y/o usuario deberá informar a la empresa dentro de los treinta (30) días siguientes, para que se ejecuten a su cargo, 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.

5.2 Cálculo de los costos directos de conexión

Los costos directos de conexión son aquellos que, por concepto de medidor, materiales, accesorios, mano de obra y demás gastos necesarios, incurre CENTROAGUAS S.A. ESP para conectar un inmueble al sistema o red de distribución existente.

CENTROAGUAS S.A. ESP cobrará al suscriptor por cada matrícula los costos en que incurre para su conexión al sistema o red existentes. Estos costos los calculará realizando un análisis de costos unitarios y cobrando hasta un 20% por concepto de Administración, Impuestos y Utilidad (A.I.U.).

En el caso en que el usuario y/o suscriptor adquiera con otro proveedor el medidor y no presente un certificado de calibración del medidor expedido por un

laboratorio debidamente acreditado por la entidad nacional de acreditación competente para tal efecto, CENTROAGUAS S.A. ESP le cobrará hasta un 10% del valor al que la empresa vende el medidor, por concepto de verificación de las especificaciones técnicas establecidas por la empresa y la calibración del medidor.

Los medidores suministrados por el cliente no estarán sujetos a garantía por parte de CENTROAGUAS S.A. ESP, es decir al instalarse un equipo de medida por primera vez, este deberá contar con su respectivo certificado de calibración por parte de un Laboratorio debidamente acreditado en Colombia, en donde consten los resultados de la misma, de manera que se pueda verificar el cumplimiento de las condiciones técnicas consagradas en el Contrato de Servicios Públicos y las características técnicas y metrológicas del mismo. Así mismo, el suscriptor y/o usuario deberá presentar, junto con el medidor y el certificado de calibración, la factura original de compra del medidor, donde se especifique la garantía del mismo por un periodo no inferior a tres años.

Cuando sea CENTROAGUAS S.A. ESP quien suministre el medidor al usuario y/o suscriptor dará garantía de buen servicio no inferior a tres (3) años.

CENTROAGUAS S.A. ESP ofrecerá financiamiento a los suscriptores de uso residencial de los estratos 1, 2 y 3, para cubrir los costos del medidor, su instalación, obra civil, o reemplazo del mismo en caso de daño. Esta financiación debe ser de por lo menos treinta y seis (36) meses, aunque el usuario y/o usuario queda en libertad de pactar periodos más cortos si así lo desea. Este cobro se hará junto con la factura de acueducto. Sin embargo, CENTROAGUAS S.A. ESP no está obligada a conceder los plazos y condiciones para amortizar los aportes de conexión, cuando se trate de urbanizadores.

CENTROAGUAS S.A. ESP podrá exigir la instalación de medidores o estructuras de aforo de aguas residuales, para aquellos usuarios y/o suscriptores que se abastecen de aguas provenientes de fuentes alternas pero que utilizan el servicio de alcantarillado.

5.3 Régimen de las acometidas domiciliarias de acueducto.

CENTROAGUAS S.A. ESP establecerá las especificaciones de las acometidas de acueducto, así como para su modificación o su reemplazo, conforme a lo establecido en la normatividad vigente. En todo caso, el costo de redes, equipos y demás elementos que constituyan la acometida estarán a cargo del usuario y/o

suscriptor cuando se construya por primera vez. También estará a cargo del usuario y/o suscriptor la reposición de la acometida salvo que la misma se encuentre en período de garantía. En el caso que el usuario y/o suscriptor requiera acometidas de diámetros mayores a los establecidos anteriormente, el respectivo diseño deberá ser revisado, analizado y aprobado por CENTROAGUAS S.A. ESP, quien emitirá el concepto que regulará y definirá las especificaciones que deberá cumplir esta acometida en particular.

La construcción de las acometidas de acueducto será ejecutada en todos los casos por CENTROAGUAS S.A. ESP, quien otorgará una garantía de calidad de tres años. Los costos serán cubiertos por el usuario y/o suscriptor. Del mismo modo, cuando CENTROAGUAS S.A. ESP evidencie un mal funcionamiento de la acometida, o el usuario y/o suscriptor se lo ponga en conocimiento, la empresa realizará las correcciones de caso a costa del usuario y/o suscriptor.

Los usuarios y/o suscriptores deberán comunicar a CENTROAGUAS S.A. ESP cualquier modificación, división, aumento de unidad a la cual se le presta el servicio, para que la empresa evalúe la posibilidad técnica de la prestación de los mismos y determinen las modificaciones hidráulicas que se requieran. Cualquier incumplimiento por parte del usuario y/o suscriptor de las especificaciones técnicas o a las condiciones de modificación hidráulica dará lugar a la imposición de las sanciones contractuales previstas en el contrato de condiciones uniformes. El usuario y/o suscriptor deberá pagar a CENTROAGUAS S.A. ESP cualquier daño que ocasione a las redes operadas por la empresa o a accesorios, durante el proceso de instalación de la acometida. En caso de renuencia del usuario y/o suscriptor al mencionado pago, dará lugar a su cobro judicial. Así mismo, cuando CENTROAGUAS S.A. ESP evidencie que el usuario y/o suscriptor ha causado cualquier daño a otros servicios públicos o a las vías públicas durante la instalación de la acometida, informará a las entidades respectivas para que le cobren los gastos de reparación al usuario y/o suscriptor.

Entre otras especificaciones técnicas que le señale CENTROAGUAS S.A. ESP, todas las nuevas acometidas domiciliarias de acueducto deberán ser instaladas por primera vez de tal manera que queden alineadas con la cajilla del medidor y si se trata de medidores de tipo velocidad, éste quede instalado en forma horizontal. Todo usuario y/o suscriptor que requiera el reemplazo de algún accesorio de la acometida deberá solicitarlo a CENTROAGUAS S.A. ESP, quien procederá a su reemplazo trasladando los respectivos costos al solicitante. No está permitido a los usuarios y/o suscriptores, realizar por su cuenta modificaciones a las

acometidas, medidores o accesorios de las mismas.

Es atribución exclusiva de CENTROAGUAS S.A. ESP, realizar cambios en la localización del medidor y de la acometida y en el diámetro de la misma, así como efectuar las independizaciones del caso, previo el pago de los costos que se generen, por parte del usuario y/o suscriptor.

Cuando, por reconstrucción o modificación de un inmueble, se dificulte la identificación del sitio de entrada de la acometida, el suscriptor y/o usuario deberá informar a CENTROAGUAS S.A. ESP, dentro de los treinta (30) días siguientes, para que se ejecuten con cargo al usuario y/o suscriptor, los cambios del caso. En esta circunstancia cuando el suscriptor o usuario sea diferente al propietario del inmueble se regirá por lo dispuesto en el Código Civil.

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

En caso de demolición del inmueble, CENTROAGUAS S.A. ESP podrá dar por terminado el contrato de servicios y como consecuencia procederá a realizar la clausura de las acometidas de acueducto del inmueble, saldando el usuario y/o suscriptor, las cuentas que haya pendientes.

5.4 Régimen de las acometidas domiciliarias de alcantarillado.

CENTROAGUAS S.A. ESP establecerá las especificaciones de las acometidas de alcantarillado, así como para su modificación o su reemplazo, conforme a lo establecido por el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico. En todo caso, el costo de tuberías, cajas, equipos y demás elementos que constituyan la acometida de alcantarillado estará a cargo del usuario y/o suscriptor cuando se construya por primera vez.

Los usuarios y/o suscriptores deberán comunicar a CENTROAGUAS S.A. ESP, cualquier modificación, división, aumento de unidad a la cual se le presta el servicio, para que evalúe la posibilidad técnica de la prestación de los mismos y determinen las modificaciones hidráulicas que se requieran. Cualquier incumplimiento por parte del usuario y/o suscriptor de las especificaciones técnicas o a las condiciones de modificación hidráulica dará lugar a la imposición

de las sanciones contractuales previstas en el contrato de condiciones uniformes. El usuario y/o suscriptor deberá pagar a CENTROAGUAS S.A. ESP cualquier daño que ocasione a las redes operadas por la empresa o a los accesorios, durante el proceso de instalación de la acometida. En caso de renuencia del usuario y/o suscriptor al mencionado pago, dará lugar a su cobro judicial. Así mismo, cuando CENTROAGUAS S.A. ESP evidencie que el usuario y/o suscriptor ha causado cualquier daño a otros servicios públicos o a las vías públicas durante la instalación de la acometida, informará a las entidades respectivas para que éstas le cobren los gastos de reparación al usuario y/o suscriptor.

Todo usuario y/o suscriptor que requiera el reemplazo de algún accesorio de la acometida deberá solicitarlo a CENTROAGUAS S.A. ESP, quien procederá a su reemplazo trasladando los respectivos costos al solicitante. No está permitido a los usuarios y/o suscriptores, realizar por su cuenta modificaciones a las acometidas, reemplazo de los medidores o accesorios de las mismas. Es atribución exclusiva de CENTROAGUAS S.A. ESP, realizar cambios en la localización del medidor y de la acometida y en el diámetro de la misma, así como efectuar las independizaciones del caso, previo el pago de los costos que se generen, por parte del usuario y/o suscriptor.

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

Cuando por división del inmueble, alguna de sus partes que goce del servicio de acueducto o de alcantarillado, pase a dominio de otra persona; deberá hacerse constar en la respectiva escritura cuál porción se reserva el derecho al servicio. Si no lo hiciera así, el derecho al servicio quedará asignado a aquella sección del inmueble por donde se encuentre instalada la acometida. Las observaciones de CENTROAGUAS S.A. ESP, al usuario y/o suscriptor sobre deficiencias relacionadas con la instalación de la acometida, éste deberá corregirlas dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de la puesta en servicio. Realizadas las correcciones, sin que la empresa tenga nuevas observaciones, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes, se entenderá que la acometida funciona a satisfacción. En todo caso, el usuario y/o suscriptor podrá autorizar, por escrito a CENTROAGUAS S.A. ESP para que ejecute las correcciones a la acometida, las cuales será a costa del usuario y/o suscriptor.

Cuando quien realice la acometida sea CENTROAGUAS S.A. ESP, este otorgará una garantía de calidad de tres años.

En caso de demolición del inmueble, CENTROAGUAS S.A. ESP podrá dar por terminado el contrato y como consecuencia procederá a realizar la clausura de las acometidas de alcantarillado pluvial y sanitario del inmueble, saldando el usuario y/o suscriptor, las cuentas que eventualmente haya pendientes

5.5 Unidad de la acometida domiciliaria de acueducto y alcantarillado por suscriptor y/o usuario.

CENTROAGUAS S.A. ESP sólo estará obligada a autorizar una acometida de acueducto y/o alcantarillado por unidad habitacional o unidad no habitacional, salvo que por razones técnicas se requieran acometidas adicionales. CENTROAGUAS S.A. ESP podrá exigir la independización de las acometidas cuando lo estime necesario.

Para los usuarios temporales, CENTROAGUAS S.A. ESP podrá exigir una ubicación fija y visible de una caja o cajilla para el medidor, con el fin de verificar la lectura y la revisión de control.

5.6 Cambio de localización del medidor y de las acometidas domiciliarias de acueducto y alcantarillado.

Es atribución exclusiva de CENTROAGUAS S.A. ESP, realizar cambios en la localización de los medidores, de las acometidas y en el diámetro de las mismas, así como efectuar las independizaciones del caso. El pago de los costos que se generen, estarán a cargo del usuario y/o suscriptor.

Es responsabilidad del usuario y/o suscriptor efectuar los trámites previos de solicitud(es) del(los) cambio(s) de localización o del diámetro de la(s) acometida(s), de acuerdo con las necesidades de demanda de agua o vertimiento del predio o el estado de la(s) acometida(s).

Cuando, por reconstrucción o modificación de un inmueble, se dificulte la identificación del sitio de la(s) acometida(s), el usuario y/o suscriptor deberá informar a CENTROAGUAS S.A. ESP, dentro de los treinta (30) días siguientes, para que se ejecuten con cargo al usuario, los cambios del caso. En esta circunstancia cuando el usuario y/o suscriptor sea diferente al propietario del inmueble se registrará por lo dispuesto en el Código Civil.

5.7 Reparación o reposición de acometidas de acueducto y alcantarillado.

El costo de reparación o reposición de las acometidas estará a cargo de los suscriptores y/o usuarios, una vez expirado el periodo de garantía. En los casos en los que el usuario y/o suscriptor lo solicite, o cuando por la gravedad del daño en la acometida (afectación de la vía pública o de terceros), se deba realizar una reparación urgente, CENTROAGUAS S.A. ESP podrá prestar este servicio y los costos que esta intervención genere serán asumidos por el usuario y/o suscriptor acorde con las tarifas de costos vigentes establecidas por CENTROAGUAS S.A. ESP para este servicio, cuyo cobro se hará mediante la factura de la prestación del servicio.

6 MEDICIÓN

6.1 Medición.

El consumo por el servicio de acueducto será objeto de medición por parte de CENTROAGUAS S.A. ESP mediante sistemas técnicos que permitan una adecuada contabilización y cuantificación del servicio suministrado. CENTROAGUAS S.A. ESP determinará el sitio de instalación del medidor. CENTROAGUAS S.A. ESP podrá exigir la instalación de medidores o estructuras de aforo de aguas residuales, para aquellos usuarios y/o suscriptores que se abastecen de aguas provenientes de fuentes alternas pero que utilizan el servicio de alcantarillado.

6.2 Características técnicas de los medidores.

Los medidores de agua potable y de abastecimientos propios deberán cumplir con las características técnicas, conforme a lo establecido en las especificaciones técnicas NTC ISO 4064 de 2006 vigente o de las que las sustituyan modifiquen o adicionen. Para ser instalados deberán contar con el respectivo certificado de calibración emitido por un laboratorio debidamente acreditado en Colombia.

El usuario y/o suscriptor que disponga de abastecimientos propios se le recomienda instalar medidor electromagnético, no obstante, podrá instalar el medidor convencional de agua potable tipo velocidad.

Los grandes consumidores no residenciales, deberán instalar equipos de medición de acuerdo con los lineamientos que expedita la Comisión de Regulación de

Agua Potable y Saneamiento Básico y cumplir con las especificaciones del Reglamento Técnico de Agua Potable y Saneamiento Básico – RAS, y normas y decretos concordantes en materia de medición de agua potable

6.3 Equipo de medida y excepciones.

En general cada usuario y/o suscriptor deberá contar con una acometida independiente y cada acometida contar con su respectivo medidor de agua, salvo las construcciones adaptadas para inquilinato o multiusuarios sin posibilidad técnica de medición individual.

En el caso de edificios o unidades inmobiliarias cerradas, deberá existir un medidor de control inmediatamente aguas abajo de la acometida. Deben existir medidores individuales en cada una de las unidades habitacionales o no residenciales que conforman el edificio o las unidades inmobiliarias o áreas comunes, los cuales se deben ubicar en el primer piso y de tal forma que se tenga acceso para el realizar la lectura de manera efectiva sin restricciones u obstáculos. En el caso de edificios o unidades inmobiliarias cerradas, cuando no hay una cuenta para los servicios generales, el consumo de las áreas comunes se determinará por la diferencia entre el medidor general o totalizador y la sumatoria de los medidores individuales; su cobro se hará efectivo en la factura expedida cada vigencia al edificio o unidad inmobiliaria cerrada respectiva.

En el caso de edificios o conjuntos multifamiliares que superen las doce (12) unidades habitacionales, se debe instalar un medidor totalizador en la acometida. También deben existir medidores individuales en cada uno de los apartamentos o interiores que conformen el edificio o conjunto multifamiliar, los cuales se deben ubicar en el primer piso y de tal forma que CENTROAGUAS S.A. ESP tenga acceso para el realizar la lectura de manera efectiva sin restricciones u obstáculos.

Para estos aspectos, se deberá dar cumplimiento a lo establecido en la Resolución 0330 de 2017, del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, o las que la modifiquen, sustituyan o adicionen.

Para el caso de la medición de aguas servidas en los inmuebles que lo soliciten, la actividad se registrará según lo dispuesto en la Resolución CRA 800 de 2017 o aquella que la adicione, modifique o sustituya, por la cual se establece la opción de medición de vertimientos en el servicio público domiciliario de alcantarillado.

6.4 Instalación de medidores.

El usuario y/o suscriptor es libre de adquirir el medidor en el mercado, siempre y cuando el equipo cumpla con las especificaciones técnicas definidas por CENTROAGUAS S.A. ESP; no obstante, CENTROAGUAS S.A. ESP podrá suministrar el medidor si el usuario y/o suscriptor así lo acepta.

Los medidores nuevos deberán contar con el certificado de calibración por parte de un laboratorio debidamente acreditado por el Organismo Nacional de Acreditación competente o la entidad que haga sus veces, en donde consten los resultados de la calibración, de manera que se puedan verificar las condiciones técnicas del mismo. Este certificado no podrá tener más de tres (6) meses desde su expedición para la instalación.

Los medidores de diámetro igual o superior a 1 ½ pulgada y que se encuentren instalados, podrán ser objeto de mantenimiento, reparaciones y calibración por parte de CENTROAGUAS S.A. ESP. Para el usuario y/o suscriptor, será obligación hacerlos reparar o reemplazarlos a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario y/o suscriptor sea quien aporte el medidor, éste además del cumplimiento de las especificaciones técnicas establecidas por CENTROAGUAS S.A. ESP, deberá aportar certificación de su calibración, expedida por entidad autorizada por la ONAC o quien haga sus veces, así como la factura de compra del equipo en la que se especifique el otorgamiento de la garantía por tres años.

En el caso que se requiera el uso de instrumentos o elementos de protección contra el hurto de los equipos de medida, estos podrán ser adquiridos por el usuario y/o suscriptor, siempre y cuando cumplan con las especificaciones técnicas dadas por CENTROAGUAS S.A. ESP. CENTROAGUAS S.A. ESP no aceptará modificaciones de las condiciones técnicas de instalación de los equipos de medida y las acometidas que impidan u obstaculicen las actividades operativas comerciales de lectura, mantenimiento o gestión de cartera.

Con el fin de proceder a la normalización del servicio de aquellos usuarios que no poseen medidor, CENTROAGUAS S.A. ESP notificará al usuario y/o suscriptor que cuenta con un periodo de facturación para presentar el nuevo medidor adquirido por su cuenta, o de lo contrario, CENTROAGUAS S.A. ESP queda facultada para instalar uno al momento de la normalización cuyo valor se cobrará vía factura,

una vez transcurrido el plazo mencionado, el cual podrá financiarse de acuerdo con las políticas definidas para cada caso.

6.5 Especificaciones técnicas de los medidores

CENTROAGUAS S.A. ESP, establecerá las especificaciones técnicas generales de los medidores, que se deben instalar en el servicio público de acueducto para medir el consumo de agua potable, así como las del servicio público de alcantarillado para medir los vertimientos de aguas residuales. Las especificaciones particulares las definirá CENTROAGUAS S.A. ESP al momento en que se presente la solicitud de acuerdo con el tipo de servicio, el tipo de instalación requerida y las condiciones del predio.

a) Los medidores de acueducto tendrán las siguientes especificaciones técnicas:

Para acometidas domiciliarias de ½" (15mm), los medidores deberán ser:

- Diámetro Nominal de ½"
- Tipo: volumétrico o de velocidad
- Capacidad Nominal: (Q3) en m3/hora Q3: 2,5,
- Relación de exactitud: mínima R-315,
- Presión Máxima Admisible (PMA) 16 Bar,
- Temperatura máxima de Servicio T50,
- Transmisión magnética
- Longitud sin acoples 115 mm.
- Roscas diferenciales de entrada y salida del medidor: G 3/4" y 7/8"
- Pre-equipamiento para lectura remota o telemetría
- Flecha indicadora de dirección del flujo.
- Marca o nombre del fabricante
- Numero de certificado de aprobación de tipo o modelo
- Modelo, año de fabricación y su respectivo número de serie.
- Unidades de medida en metros cúbicos y litros.

En general, los micromedidores deberán cumplir o superar los requisitos técnicos y metrológicos establecidos en las normas NTC ISO 4064 de 2016 para medidores de agua potable fría y la Resolución 0330 de 2017, emitida por el Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio.

Los medidores deben ser de transmisión magnética y estar provistos de un mecanismo de blindaje magnético que garantice el buen funcionamiento aún bajo campos magnéticos externos, lo cual posibilite un aislamiento total de la transmisión, de manera que proteja el medidor y elimine toda posibilidad de

fraude por esta vía.

Para acometidas con diámetros de 3/4" y 1" (20 y 25 mm), se aceptan medidores de velocidad tipo chorro único, con relación de exactitud mínimo R-160 y deberán cumplir con los requisitos técnicos y metrológicos establecidos en las normas NTC ISO 4064 de 2016 o todas aquellas que las modifique, adicione o aclare.

Todos los micromedidores deberán estar pre-equipados con sistemas que permitan instalar posteriormente sistemas de lectura remota del volumen de agua consumido.

Las especificaciones técnicas para medidores con diámetros mayores a 1" (25 mm), serán definidas por la empresa para cada caso en especial. Sin embargo, deberán cumplir o superar los requisitos técnicos y metrológicos establecidos en las normas NTC ISO 4064 de 2016 y la resolución 0330 de 2017, emitida por el Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio.

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

CENTROAGUAS S.A. ESP, con el fin de garantizar una correcta medición, desarrollará el programa de mantenimiento preventivo en el cual se realizará la renovación del parque de medidores que sobrepasen los 7 años de vida útil contados a partir de la fecha de instalación o por cambio tecnológico que, siguiendo los lineamientos de la Ley 142 de 1994. El costo de la renovación será con cargo al suscriptor y/o usuario y se realizará bajo el cumplimiento de las etapas del debido proceso, las políticas de financiación y los términos a los que los suscriptores y/o usuarios tienen derecho en cumplimiento de la normatividad vigente. En los casos de renovación del medidor, el usuario y/o suscriptor conserva el derecho a adquirirlo por su cuenta, pero el medidor deberá cumplir con las especificaciones técnicas antes indicadas y deberá contar con certificación de calibración expedida por entidad autorizada por la ONAC o quien haga sus veces, así como la factura de compra del equipo en la que se especifique el otorgamiento de la garantía por tres años.

b) Para Los medidores de alcantarillado tendrán las siguientes especificaciones técnicas:

Además de lo previsto en la Resolución CRA 800 de 2017 de la Comisión de

Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico -CRA-, o la norma que la sustituya o modifique. cuando el usuario y/o suscriptor del servicio de alcantarillado solicite la instalación de equipos de medida de los vertimientos, CENTROAGUAS S.A. ESP dará el trámite correspondiente de acuerdo con la Resolución CRA 800 de 2017 y procederá al efecto siempre que ello sea técnicamente posible y será a costa del usuario y/o suscriptor solicitante de acuerdo con lo previsto en el numeral 1 del Artículo 6 de dicha resolución.

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

- Principalmente y de ser técnicamente posible, la medición se realizará mediante la instalación de medidor electromagnético para aguas residuales
- Alternativamente, podrá utilizarse sistemas electrónicos en contacto con el agua residual de medida de altura, de presión o velocidad
- También podrá utilizarse sistemas electrónicos sin contacto con el agua residual de medida de nivel y velocidad
- O cualquier otra tecnología que brinde la mayor precisión en la medición de los vertimientos.

El sistema de medición propuesto por el usuario y/o suscriptor interesado deberá ser aprobado por CENTROAGUAS S.A. ESP y deberá contar con los certificados de calibración emitidos por organismo acreditado por la ONAC o quien haga sus veces, para tal efecto, de conformidad con la Resolución CRA 800 de 2017, o aquella norma que la sustituya modifique o complemente.

En lo no previsto en este numeral, se tendrá en cuenta en la Resolución CRA 800 de 2017 o la norma que la modifique o sustituya.

6.6 Adquisición del Medidor

El suscriptor y/o usuario podrá adquirir el medidor a cualquier proveedor de medidores y deberá cumplir con las especificaciones señaladas anteriormente y deberá contar con certificación de calibración expedida por entidad autorizada por la ONAC o quien haga sus veces, así como la factura de compra del equipo en la que se especifique el otorgamiento de la garantía por tres años.

6.7 Trámite de aceptación del medidor por CENTROAGUAS S.A. ESP

Para realizar el trámite de instalación ante CENTROAGUAS S.A. ESP, el usuario y/o suscriptor deberá presentar el medidor nuevo con la factura original de compra que cumpla con los requisitos tributarios vigentes, en donde se especifique la

garantía del medidor por un término no menor a tres años. Igualmente, deberá presentar el certificado de calibración del medidor, expedido por un laboratorio acreditado por el Organismo Nacional de Acreditación (ONAC) o quien haga sus veces.

Todos los medidores adquiridos por usuarios y/o suscriptores a través de un proveedor deberán ser entregados a la empresa para su recepción e instalación y deberán cumplir o superar los requisitos técnicos y metrológicos establecidos en las normas NTC ISO 4064 de 2016 para medidores de agua potable fría y la Resolución 0330 de 2017, emitida por el Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio, y corresponder a las especificaciones técnicas de los medidores definidas en el numeral 6.5 de este documento.

Para la medición del servicio de vertimiento, los usuarios y/o suscriptores que lo soliciten deberán ceñirse a los lineamientos establecidos en la Resolución CRA 800 de 2017, Por la cual se establece la opción de medición de vertimientos en el servicio público domiciliario de alcantarillado.

7 CONTINUIDAD Y CALIDAD DEL SERVICIO

CENTROAGUAS S.A. ESP garantizará las condiciones de prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado de la siguiente manera:

7.1 Continuidad en la prestación del servicio.

CENTROAGUAS S.A. ESP prestará el servicio de acueducto y alcantarillado en forma permanente durante las veinticuatro (24) horas diarias todos los días de la semana, salvo en los siguientes casos, en donde podrán existir interrupciones temporales del servicio:

- Reparación de daños o imprevistos sobre la infraestructura de acueducto (Plantas de potabilización, tanques de almacenamiento, redes, acometidas, etc.) y de alcantarillado.
- Ejecución de mantenimientos programados a la infraestructura de acueducto (Plantas de potabilización, tanques de almacenamiento, redes, acometidas, etc.) y de alcantarillado.
- Ejecución de obras programadas de reposición de redes o modifiquen y optimicen la topología de las redes.
- Conexión de nuevas redes y acometidas o domiciliarias.
- Investigación y solución de fallas en la continuidad de los servicios.

- Pruebas de optimización y sectorización.
- Cualquier evento que produzca riesgo en la salud pública e integridad física de los usuarios y/o suscriptores.
- Cualquier evento que vulnere la infraestructura de CENTROAGUAS S.A. ESP.
- Daños o actividades generadas u ocasionados por terceros.

Cuando se requiera la intervención de una red de acueducto o una red de alcantarillado, por falla en el servicio o por fuga de agua, es atribución exclusiva de CENTROAGUAS S.A. ESP o de quien ella delegue oficialmente realizar el mantenimiento, reparación o reposición de esta o a quien ésta delegue.

Los costos en los que incurra CENTROAGUAS S.A. ESP por daños ocasionados por terceros a las redes o infraestructura de CENTROAGUAS S.A. ESP serán asumidos directamente por quien los haya generado, a los precios establecidos por CENTROAGUAS S.A. ESP y registrados en la factura de cobro respectiva.

Para el manejo de contingencias o de actividades de mantenimiento, CENTROAGUAS S.A. ESP está obligada a avisar a través de medios masivos de comunicación para todos aquellos eventos o actividades susceptibles de ser programadas, que impliquen la suspensión de los servicios.

CENTROAGUAS S.A. ESP está obligada a mitigar el efecto de todas las suspensiones producto de eventos o actividades imprevistas y programadas que superen las veinticuatro (24) horas, mediante el empleo de carro-tanques o medios de suministro alternativos. Para el caso de suspensiones de los servicios de alcantarillado se podrán implementar alternativas que garanticen el flujo permanente de las aguas residuales sin afectar la salud de las personas o usuarios y/o suscriptores de los servicios.

En aquellos casos en que periódicamente se comprometa la continuidad del servicio en un área específica de prestación del servicio, CENTROAGUAS S.A. ESP deberá generar proyectos o programas tendientes a solucionar el inconveniente que se presenta, salvo que existan restricciones legales, comerciales, técnicas, financieras o de competencia, que impidan la implementación de la solución. En el caso que se hayan previsto los proyectos correspondientes dentro del Plan de Obras e Inversiones Regulado -POIR-, en todo caso, la implementación de la solución estará sujeta a los plazos previstos en dicho plan. El Decreto 1575 de 2007, Capítulo VII, establece la obligatoriedad que tienen las empresas prestadoras de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, de disponer de un plan de emergencias operativas que permita evitar a toda costa

riesgos para la salud de los usuarios y/o suscriptores, así mismo deberá cumplir con lo previsto en cuanto al Plan de Emergencias y Contingencias reglamentado mediante la Resolución 154 de 2014 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, modificada por la Resolución 527 del 23 de julio de 2018 y demás normas que las modifiquen o sustituyan.

De igual manera la empresa CENTROAGUAS S.A. ESP cuenta con el documento denominado PLAN DE EMERGENCIAS Y CONTINGENCIAS PARA EL MANEJO DE DESASTRES Y EMERGENCIAS ASOCIADAS A LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.

El alcance del plan de emergencias operativas establecido por la empresa CENTROAGUAS S.A. ESP. se limita únicamente al área operativa definida por los procesos de captación (Derivación y Aducción), Tratamiento (Desarenación, Coagulación Floculación, Sedimentación, Filtración y Desinfección), Distribución (Almacenamiento y Redes de Acueducto) y Recolección y Transporte (Alcantarillado). Los tipos de emergencia que no puedan ser resueltas por CENTROAGUAS S.A. ESP. en términos de cumplimiento a lo establecido en el Contrato No. 017 de 2000 y que por lo tanto generen una declaración de Fuerza Mayor deberán ser atendidos con la asistencia de entidades externas tales como el Consejo Municipal de Riesgo, el contratante (EMTULUÁ ESP), el Municipio de Tuluá, y aún la Nación.

Adicionalmente, los usuarios y/o suscriptores del servicio deben contar y adaptar, cuando sea del caso, tanques elevados que garanticen el suministro de agua potable por lo menos durante 24 horas, ofreciendo asesoría en la instalación y mantenimiento de los mismos.

En caso de emergencias operativas que generen suspensiones del servicio prolongadas, CENTROAGUAS S.A. ESP. dispondrá en el menor tiempo posible, de los recursos disponibles para garantizar el acceso a agua potable, tales como fuentes alternas de abastecimiento (pozos, carro tanques, reservorio, adecuación de canal alterno, etc.), y distribución de agua en carro tanque. Así mismo en el caso de emergencias en la red de alcantarillado, CENTROAGUAS S.A. ESP. utilizará recursos técnicos como equipos de succión presión y demás equipo o maquinaria especializada que se requiera para dar solución a cualquier eventualidad grave como obstrucción o colapso de la red.

7.2 Presión

El servicio de acueducto se prestará con una presión mínima así:

La presión dinámica mínima debe ser de 15 metros de columna de agua (m.c.a.), sin embargo, el área a abastecer con una presión dinámica inferior puede corresponder hasta el 10% del área total, siempre que la presión mínima sea superior o igual a 12 m.c.a para el municipio de Tuluá. Se puede abastecer con una presión dinámica hasta el 5% del área total, siempre que la presión mínima sea superior o igual a 10 m.c.a.

El servicio de acueducto se prestará con una presión máxima así:

La presión estática máxima debe ser de 50 m.c.a. En una misma zona de presión se pueden presentar presiones estáticas mayores a la máxima definida; en este caso, el área a abastecer con una presión estática superior puede corresponder al 10% del área de la zona de presión, desde que no se sobrepase una presión de 55 m.c.a. y hasta el 5% del área de la zona de presión, desde que no sobrepase una presión de 60 m.c.a.

Esta presión se tomará inmediatamente después del registro de corte (antes del medidor) de la acometida del predio de tal manera que la presión en la misma corresponda a la presión de la red local. Para el caso de edificios o predios con más de una unidad habitacional o no habitacional, la presión se tomará después del registro de corte general (totalizadora), siempre y cuando cuente con el dispositivo para conectar el manómetro en condiciones hidráulicas que reflejen la presión de la red local.

La presión del servicio se puede ver afectada, entre otras, por las siguientes causales no imputables a deficiencias de operación de CENTROAGUAS S.A. ESP. o por actividades programadas por la empresa:

- Suspensión del servicio por presencia de daños o fugas en la red de acueducto.
- Suspensiones programadas para optimización o expansión de la red de acueducto.
- Vejez u obsolescencia de los materiales de las acometidas del usuario y/o suscriptor.
- Daños imprevistos de elementos que restrinjan el flujo del agua.
- Descalibración de elementos de control.
- Cortes de energía.
- Deficiencia en la capacidad de las redes por crecimiento de las demandas motivadas por desarrollos urbanísticos no autorizados por CENTROAGUAS S.A. ESP.

- Cambios de operación para manejo de contingencias.
- Daños o actividades generadas u ocasionados por terceros.

Para los casos anteriores, CENTROAGUAS S.A. ESP deberá efectuar una rápida solución mediante el manejo de la sectorización de las redes o alternativas tecnológicas de control del sistema o mediante la mitigación de su ocurrencia.

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

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

Para el caso de los servicios de alcantarillado que presta CENTROAGUAS S.A. ESP se garantizará en toda la infraestructura un flujo libre en condiciones atmosféricas, a través de conductos cerrados o elementos de conducción abiertos, siempre y cuando las condiciones ambientales así lo permitan; en caso contrario, se activará en Plan de Emergencias y Contingencias -PEC-, para gestionar la situación y mitigar los efectos negativos.

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

7.3 Caudal

CENTROAGUAS S.A. ESP en condiciones normales de operación tiene una acometida de 1/2" de diámetro. En caso de alguna edificación o proyecto que requiera de una acometida de acueducto superior a 1/2" de diámetro, es obligación del solicitante dimensionar el diámetro requerido para su abastecimiento, caso en el cual debe allegar el caudal requerido con el respectivo cálculo del diámetro de su acometida de acuerdo con la presión de servicio en el sector. En este último evento, CENTROAGUAS S.A. ESP evaluará la petición y podrá negarla en caso de no encontrarla técnicamente viable y le indicará al usuario y/o suscriptor cuál es el diámetro adecuado de acometida que se puede aceptar.

En todo caso, el diámetro de la acometida no podrá ser superior a 3/4 partes de la red local de distribución.

El caudal se puede ver afectado al igual que la presión por las mismas causales, no imputables a deficiencias de operación de CENTROAGUAS S.A. ESP. Para lo cual, CENTROAGUAS S.A. ESP deberá generar una rápida solución o mitigación de su ocurrencia.

Para efectos de diseño o dimensionamiento de acometidas y totalizadoras, deberá tenerse en cuenta que el tiempo mínimo de llenado de tanques deberá ser de diez (10) horas.

Los sistemas de alcantarillado sanitario y pluvial se dimensionan para recoger y transportar los caudales demandados por los usuarios y/o suscriptores, aplicando consumos promedios históricos y metodologías universales. Para sistemas de alcantarillado pluvial se utilizan igualmente metodologías internacionales que tienen en cuenta las condiciones físicas, topográficas, ambientales y urbanísticas previstas en los desarrollos urbanos y rurales que conforman las cuencas y áreas de drenaje.

7.4 Calidad física, química y bacteriológica del agua.

El agua suministrada por CENTROAGUAS S.A. ESP será apta para el consumo humano cumpliendo con la norma de calidad de agua potable correspondiente al Decreto 1575 de 2007 "Por el cual se establece el Sistema para la Protección y Control de la Calidad del Agua para Consumo Humano", la Resolución 2115 de 2007 "Por la cual se señalan características, instrumentos básicos y frecuencias del sistema de control y vigilancia para la calidad del agua para consumo humano" y la Resolución 0811 de 2008 "Por medio de la cual se definen los lineamientos a partir de los cuales la autoridad sanitaria y las personas prestadoras, concertadamente definirán en su área de influencia los lugares y puntos de muestreo para el control y la vigilancia de la calidad del agua para consumo humano en la red de distribución", o la normatividad que los reglamente, reemplace, modifique o sustituya.

La calidad del agua en la red de acueducto se puede ver afectada, entre otras, por las siguientes causales no imputables a deficiencias de operación de CENTROAGUAS S.A. ESP:

- Presencia de daños o fugas en la red de acueducto y su posterior reparación.
- Conexiones fraudulentas para abastecimiento de usuarios y/o suscriptores no

residenciales.

- Cambios de operación para manejo de contingencias o implementación de alternativas de servicio.
- Cambios de fuentes de abastecimiento, por motivos de Fuerza mayor.
- Daños o actividades generadas u ocasionados por terceros.

En cuanto al manejo de contingencias relativas a la calidad del agua y para efectos de asegurar la calidad del agua una vez ésta se ha visto afectada por las causales anteriormente mencionadas o cualquier otra, CENTROAGUAS S.A. ESP aplicará los procedimientos y planes de contingencia que tiene definidos para tal fin.

CENTROAGUAS S.A. ESP durante la prestación del servicio siempre deberá garantizar los parámetros de calidad del agua para el consumo humano. Sin embargo, si después de una interrupción y una vez reestablecido el servicio, el agua podrá presentar condiciones temporales de turbiedad y color, por lo que, la responsabilidad del usuario y/o suscriptor esperar a que esta situación se supere para efectos de su uso en procesos industriales específicos.

8 CONTROL DE VERTIMIENTOS A LA RED DE ALCANTARILLADO

8.1 Obligaciones del operador:

Serán obligación de CENTROAGUAS S.A. ESP las siguientes:

- Reglamentar el uso de la red de alcantarillado, al cual se conectan las redes interiores de las viviendas o edificaciones de cualquier uso, fijando las condiciones a las que deberán sujetarse en materia de vertimientos los usuarios actuales y potenciales de estos sistemas.
- Garantizar la prevención de la contaminación hídrica con sustancias susceptibles de producir daño a la salud humana y al ambiente, con el propósito de obtener los objetivos de calidad exigidos en la legislación vigente.
- Proteger la infraestructura del sistema de alcantarillado de CENTROAGUAS S.A. ESP de daños generados por vertimientos inadecuados.
- Salvaguardar la integridad y seguridad del personal de CENTROAGUAS S.A. ESP que opera y mantiene el sistema de alcantarillado, incluidos los sistemas de tratamiento de aguas residuales.
- Prever cualquier anomalía en los procesos de tratamiento y disposición final de los vertimientos.

8.2 Obligatoriedad

El numeral 8 del presente anexo técnico es de obligatorio cumplimiento para todos los usuarios y/o suscriptores del sistema de alcantarillado de CENTROAGUAS S.A. ESP, respecto de todos los elementos que integran la infraestructura del sistema de saneamiento, lo cual incluye las redes de alcantarillado, los colectores e interceptores generales y los sistemas de tratamiento actuales y futuros, así como la ampliación de los elementos mencionados. en concordancia con el Decreto 1076 de 2015 o normas que lo adicionen, modifiquen, sustituyan o reglamenten.

8.3 Disposiciones generales

El sistema de alcantarillado se diseña y construye para recoger y transportar aguas residuales domésticas -ARD- y no domésticas – ARnD-, cuyas concentraciones máximas de sustancias químicas están establecidas en la Resolución 0631 de 2015 del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, o aquella que la modifique, derogue o reemplace.

Los usuarios y/o suscriptores del servicio de alcantarillado operado por CENTROAGUAS S.A. ESP deberán hacer uso del servicio en forma racional y responsable, y velarán por el cumplimiento de las normas ambientales vigentes en el municipio de Tuluá, así como las relativas al control de vertimientos, con el fin de evitar afectaciones al funcionamiento del sistema de alcantarillado y garantizar la prevención de la contaminación hídrica con sustancias susceptibles de producir daño a la salud humana, al ambiente y a la normal operación del sistema del alcantarillado. En consecuencia, los usuarios y/o suscriptores no podrán realizar descargas ni vertimientos de aguas residuales en la infraestructura operada por CENTROAGUAS S.A. ESP, que estén por encima de las concentraciones máximas establecidas en la normatividad vigente, hecho que será considerado como incumplimiento del presente contrato.

Todo establecimiento dedicado a la preparación de alimentos, donde se generen grasas y/o aceites deben construir y/o instalar a su costo, una trampa de grasas, previo a la entrega de las aguas residuales a la red de alcantarillado municipal. Así mismo debe garantizar la operación, mantenimiento de dicha trampa de grasas para garantizar el funcionamiento óptimo de su sistema. Las autoridades locales, como la Secretaría de Salud, Autoridades ambientales y CENTROAGUAS S.A. ESP, o quien haga sus veces, podrá verificar, exigir el cumplimiento de este numeral, así como emitir los actos administrativos e incluso imponer las

sanciones necesarias de acuerdo con su competencia, que en el caso de CENTROAGUAS S.A. ESP serán las de suspensión o corte según la gravedad del incumplimiento del presente contrato en concordancia con lo previsto en la mencionada Resolución 0631 de 2015 del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible o aquella que la modifique, derogue o reemplace.

Durante los eventos contingentes de los usuarios del sistema de alcantarillado que impliquen la descarga a la red de alcantarillado de concentraciones y cargas contaminantes superiores a las típicas o por fuera de norma, dichos usuarios deberán realizar en el menor tiempo posible la caracterización de vertimientos con un laboratorio acreditado ante el IDEAM, incluyendo como mínimo los parámetros de DBO, DQO, SST grasas y aceites y caudal, cuya programación (fecha y hora de la misma) deberá ser informada a CENTROAGUAS S.A. ESP previamente.

Particularmente el usuario y/o suscriptores deberá evitar las siguientes acciones:

- Efectuar conexiones erradas que descarguen aguas lluvias en la red de alcantarillado de aguas residuales o que descarguen aguas residuales en la red de aguas lluvias, salvo que se trate de alcantarillado público combinado.
- Tener cualquier conexión ilegal al sistema de alcantarillado operado por CENTROAGUAS S.A. ESP.
- Verter a las redes de alcantarillado y/o sumideros elementos que puedan obstruirlo, material vegetal, escombros, plásticos, pañales, grasas o aceites, entre otros. Así como verter pinturas, líquidos inflamables, con temperaturas mayores a la permitida en la normatividad y otros, que puedan dañar las tuberías o cambiar las condiciones del tratamiento de aguas residuales en la PTAR municipal.
- Conectar cubiertas, cimientos, áreas de tránsito, zonas de parqueo, calzadas u otras superficies de escorrentía o drenaje de aguas de infiltración al sistema de drenaje sanitario. Todo inmueble deberá contar con redes e instalaciones interiores separadas e independientes para aguas lluvias, aguas residuales domésticas e industriales, cuando existan redes públicas de alcantarillado igualmente separadas e independientes. Así mismo deberá tener descargas separadas e independientes para aguas lluvias, aguas residuales domésticas y de origen industrial, cuando existan redes públicas de alcantarillado igualmente separadas e independientes.
- No ejecutar las obras requeridas para el control de los vertimientos de aguas residuales a las redes públicas de alcantarillado. Es obligatorio para los usuarios comerciales, industriales, oficiales y especiales, este control de acuerdo con lo

establecido en la Resolución 0631 de 2015 del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, aquella que la modifique, derogue o reemplace.

- Interferir en la prestación del servicio de alcantarillado causando perjuicios a otros usuarios.

Cuando se tengan en determinados sectores la implementación de la regulación de agua mediante SISTEMAS URBANOS DE DRENAJE SOSTENIBLE (SUDS), de cualquier tipo, los usuarios y/o suscriptores deberán:

- Evitar arrojar a las vías, materiales, elementos, basuras, residuos líquidos o sólidos, con el fin de evitar la obstaculización de las aguas lluvias.
- Evitar arrojar o depositar a los SUDS, materiales, elementos, escombros, plásticos, basuras, residuos líquidos o sólidos, con el fin de evitar la obstaculización del mismo, lo cual podría generar problemas de reboses e inundaciones.
- Acatar las recomendaciones de seguridad establecidas para el SUDS para evitar accidentes.
- Evitar ingresar, manipular, dañar, perforar los elementos de los SUDS
- Evitar sembrar árboles en los SUDS
- Garantizar el mantenimiento de las zonas verdes donde se ubican los SUDS a través de las empresas competentes para estas actividades en el municipio.
- Informar a CENTROAGUAS S.A. ESP cualquier situación, daño o eventualidad en estos SUDS que puedan afectar su funcionamiento.

8.4 Vigilancia del Cumplimiento de la normatividad ambiental aplicada al vertimiento de aguas residuales

De acuerdo con el tipo de actividad productiva que desarrolle el usuario y/o suscriptor con vertimientos no domésticos (ARnD), deberá contar con sistemas, obras y procedimientos mínimos específicos que le permitan efectuar un proceso previo de depuración o tratamiento para eliminar las concentraciones de partículas o sustancias que superen los límites máximos permitidos de concentración definidos en el Decreto 3930 de 2010 (el cual fue compilado en el Decreto Único Ambiental 1076 de 2015), y la Resolución 0631 de 2015 del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, o la normatividad que los modifique, adicione o sustituya, tanto en los niveles bajos, medios y altos de producción, por lo cual deberá dar estricto cumplimiento a dicha normatividad.

Todos los usuarios y/o suscriptores, en especial los que produzcan vertimientos al sistema de alcantarillado con características no domésticas o que por su actividad sean potenciales generadores de sustancias de interés sanitario, deberán instalar una caja de inspección situada antes de la descarga a la red de alcantarillado y

fuera del inmueble o predio, de fácil acceso para CENTROAGUAS S.A. ESP, en áreas públicas como andenes, sin restricciones o limitaciones para su accesibilidad, y que sea apropiada para observación, toma de muestras y demás actividades que se considere conveniente realizar por parte de CENTROAGUAS S.A. ESP. Las tapas de las cajas de inspección domiciliarias deben permanecer a la vista y ser de fácil remoción y manipulación. Así mismo estas obras deberán ceñirse a las especificaciones técnica y de ubicación establecidas por CENTROAGUAS S.A. ESP.

Los usuarios y/o suscriptores que descargan aguas residuales no domésticas - ARnD, deberán presentar a CENTROAGUAS S.A. ESP de manera anual antes del 31 de diciembre de cada año en concordancia con lo establecido en la Resolución 075 de 2011 del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, el estudio de la caracterización de sus vertimientos, mientras dicho ministerio expide el Protocolo con la frecuencia de Monitoreo de los Vertimientos en Aguas Superficiales y Subterráneas. Así mismo, deberán dar aviso de manera inmediata y sin dilación de tiempo, a CENTROAGUAS S.A. ESP como encargada de la operación de la planta de tratamiento de aguas residuales, cuando un vertimiento ocasional o accidental, tales como vertimientos de sustancias que alteren el pH y la temperatura del agua residual, sustancias con altas cargas contaminantes y en general cualquier sustancia que por sus características ocasione daño a la infraestructura de alcantarillado y a la infraestructura y procesos biológicos llevados a cabo en la PTAR. Para verificar las concentraciones de las descargas a los sistemas de alcantarillado, CENTROAGUAS S.A. ESP podrá realizar en cualquier momento, muestreos especiales para confirmar la calidad de los vertimientos, con la finalidad de verificar que los mismos se ajusten a los estándares y concentraciones máximas permitidas en la normatividad vigente, lo cual no exime al usuario y/o suscriptor de la obligatoriedad de efectuar y presentar a CENTROAGUAS S.A. ESP, el estudio de caracterización de sus ARnD.

Toda descarga al sistema de alcantarillado debe cumplir en todo momento con las características establecidas en la normatividad ambiental vigentes, como con las señaladas por la respectiva autoridad ambiental. De acuerdo con lo previsto en el Artículo 2.2.3.3.4.18 del Decreto 1077 de 2015, se asigna a los prestadores de alcantarillado, como es el caso de CENTROAGUAS S.A. ESP, la función de vigilancia sobre los usuarios comerciales, industriales, públicos y especiales que reciben el servicio de alcantarillado, para lo cual la empresa está facultada para requerirlos con la finalidad de que den cumplimiento de la norma de vertimientos. Así mismo la empresa, debe remitir un informe anual a la autoridad ambiental sobre el estado de cumplimiento de dicha norma por parte de estos

usuarios y/o suscriptores e informarle a la autoridad sobre aquellos casos específicos en que estos no estén dando cumplimiento a la normatividad para que la autoridad adelante los procesos sancionatorios que se puedan desprender de dicha información, sin perjuicio de aquellos que pueda emprender CENTROAGUAS S.A. ESP por incumplimiento del contrato de condiciones uniformes.

Cuando quiera que CENTROAGUAS S.A. ESP, en observancia de lo previsto en la normatividad vigente, informe a la autoridad ambiental competente acerca de los resultados de los vertimientos de sus usuarios y/o suscriptores, podrá entregarle toda la información que disponga, advirtiéndole sobre tal circunstancia y dejando constancia escrita del hecho de la advertencia.

Cuando existan sótanos que requieran drenaje de nivel freático mediante bombeo, éste debe llevarse a una caja de aguas lluvias de igual especificación a la establecida por CENTROAGUAS S.A. ESP para descargar a la red pluvial, previa revisión de la capacidad hidráulica de la red de alcantarillado. Así mismo, los bajantes de los inmuebles deberán también conectarse a esta caja. En caso de no existir sistema separado, las aguas lluvias deberán entregarse directamente a un cuerpo de agua, a las vías a través de escorrentía superficial o en las tuberías del alcantarillado combinado o pluvial según sea el caso.

Todo lo anterior, de acuerdo con las indicaciones técnicas suministradas por CENTROAGUAS S.A. ESP.

CENTROAGUAS S.A. ESP podrá cobrar al usuario y/o suscriptor el valor por el uso de equipos y personal y/o pruebas de laboratorio y demás costos en que se incurra por labores extraordinarias de mantenimiento del sistema del alcantarillado y por las reparaciones o reposiciones que se requieran efectuar, por efecto de un inadecuado vertimiento o descarga accidental, siempre y cuando haya plena identificación del usuario y/o suscriptor que lo causó.

8.5 Limitaciones de los vertimientos.

Se prohíbe hacer descargas directas, es decir sin tratamiento o descargas con tratamiento previo al sistema de alcantarillado de vertimientos operado por CENTROAGUAS S.A. ESP que no cumplan con las normas de vertimientos vigentes o cuando se trate de sustancias, sólidos, líquidos o materiales, tales como los indicados en la lista siguiente, que afecten la infraestructura física de las obras y de los equipos constituyentes y/o de los sistemas de tratamiento de aguas

residuales municipales y/o que afecten la salud de los operarios y/o de los cuerpos de agua receptores:

1. Basuras, escombros o cualquier otra sustancia que constituya un riesgo de obstrucción para el sistema.
2. Cualquier sustancia sólida, líquida o gaseosa combustible, inflamable, explosiva, corrosiva, tóxica o que pueda producir los efectos siguientes: deterioro en las tuberías, peligro de explosión o incendio, olores que ocasionen malestar público, creación de atmósferas molestas o peligrosas que impidan o dificulten los trabajos del personal encargado del funcionamiento de las instalaciones públicas de saneamiento o efectos inhibidores que puedan alterar los procesos biológicos del sistema de tratamiento establecido.
3. Vertimientos líquidos que contengan partículas sólidas que no se dejen arrastrar libremente bajo las condiciones de flujo en el colector o que sean mayores de 5 mm en cualquiera de sus dimensiones.
4. Vertimientos líquidos que contengan sustancias en cantidades que puedan provocar obstrucción del flujo en los colectores, o interferir con la operación normal de cualquier parte del sistema de alcantarillado, tales como: materiales fibrosos, cerdas, fibras de industria textil, piedra pómez, cenizas, escoria, arena, huesos, lodo, sedimentos, paja, viruta, chatarra, vidrio, trapos, plumas, brea, plásticos, madera, carne, vísceras, sangre, cal, residuos químicos o de pintura, desecho de fábricas de conservas, papel, cartón y material extraído durante la limpieza y mantenimiento de instalaciones internas o redes de alcantarillado público o privado o plantas de tratamiento de aguas residuales domésticas o industriales, entre otros.
5. Cualquier gas u otra sustancia que por sí misma o por interacción con otros desechos, impida un acceso seguro al alcantarillado, para efectos de inspección, mantenimiento, reparación o cualquier otra actividad necesaria.
6. Aceites y grasas flotantes.
7. Vertimientos líquidos que contengan sustancias que se solidifiquen o se tornen apreciablemente viscosas en su curso a través del alcantarillado.
8. Residuos industriales.
9. Desperdicios de obras y de construcciones, tales como lodos de excavación (bentonita), cementos, agregados, arena, ladrillo, hierro y escombros.
10. Vertimiento de agua de enfriamiento.
11. Isótopos radiactivos.
12. Elementos o compuestos provenientes de carrotanques, carros de bombas de lavado, contenedores o cualquier otro tipo de recipiente.
13. Residuos que sean de peligro especial por sus características patógenas, como los provenientes de centros hospitalarios, laboratorios clínicos u otros.

14. Todo vertimiento de aceites usados, esto es, aceites industriales lubricantes con base mineral o sintética que se hayan vuelto inadecuados para el uso que se les hubiere asignado inicialmente. Se trata de aceites usados, tales como aceites minerales lubricantes o provenientes de motores de combustión, turbinas o sistemas hidráulicos.
15. Materias que tengan o adquieran propiedades corrosivas capaces de deteriorar la infraestructura del alcantarillado o perjudicar al personal encargado de las instalaciones públicas de saneamiento.
16. Queda prohibido el vertimiento a la red tanto por parte de las industrias farmacéuticas como de los centros sanitarios de los fármacos obsoletos o caducados.
17. Suero lácteo producido en industrias queseras o industrias de productos derivados de la leche.
18. Residuos de origen pecuario.
19. Caudales pico que puedan colapsar el funcionamiento del alcantarillado.
20. Sustancias y materiales tóxicos y peligrosos, tales como metales pesados.

Sin perjuicio de las sanciones ambientales o contractuales, el usuario y/o suscriptor deberá informar a CENTROAGUAS S.A. ESP y a la autoridad ambiental, de manera inmediata y sin dilación de tiempo cuando ocurra el vertimiento de alguna de las sustancias prohibidas antes indicadas.

La lista aquí establecida a manera enunciativa será revisada y ampliada periódicamente por parte de CENTROAGUAS S.A. ESP y no se considera taxativa, manteniendo siempre el cumplimiento de la normatividad del Decreto 3930 de 2010 y la Resolución 0631 de 2015 del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, o las que los modifiquen, adicionen o sustituyan. Se prohíbe la utilización de agua potable, subterránea o lluvia, industrial o superficial para diluir previamente una descarga de aguas residuales al alcantarillado con el fin de alterar sus características en cuanto a concentración de sustancias bajo regulación.

8.6 Sistemas de emergencia

Todo usuario y/o suscriptor, cuyos vertimientos no sean de origen doméstico, deberá definir por su propia cuenta, un plan de contingencia contra descargas accidentales de sustancias prohibidas o restringidas que puedan afectar al sistema de alcantarillado o al sistema de tratamiento de aguas residuales de la ciudad de Tuluá. En caso de una descarga accidental, el usuario y/o suscriptor deberá de inmediato aplicar las medidas previstas en el plan de contingencia y

notificar de inmediato y sin dilación de tiempo a CENTROAGUAS S.A. ESP y a la Autoridad Ambiental a fin de que éstas puedan aplicar las medidas de seguridad que sean pertinentes y las de mantenimiento adicional, requeridas como consecuencia de dichas descargas, así como cualquier otra acción a que haya lugar.

La notificación mencionada en el párrafo anterior, en relación con las descargas accidentales se deberá hacer en forma personal o telefónica, indicando la información relacionada con: identificación de la descarga, lugar de la descarga, tipo de desecho, concentración del mismo, volumen y las medidas correctivas aplicadas inicialmente, sin que esta notificación a CENTROAGUAS S.A. ESP sustituya la obligación de dar aviso simultáneo a las autoridades sanitarias y ambientales competentes.

Todo usuario y/o suscriptor que cuente con sistemas de tratamiento de aguas residuales deberá dar aviso a CENTROAGUAS S.A. ESP con antelación mínima de veinticuatro (24) horas, acerca de la suspensión parcial o total de las operaciones por actividades de mantenimiento y/o por cualquier otra condición, que generen modificación en cantidad y/o calidad de las descargas de agua residual hacia el sistema de alcantarillado operado por CENTROAGUAS S.A. ESP.

8.7 De la inspección y vigilancia

Sin perjuicio de lo dispuesto por la autoridad ambiental o de salud, para los efectos de su control, los usuarios comerciales, industriales, oficiales y especiales del sistema de alcantarillado deberán permitir y facilitar la toma de muestras de sus vertimientos, para efectos de lo determinado por el numeral 8 del presente anexo.

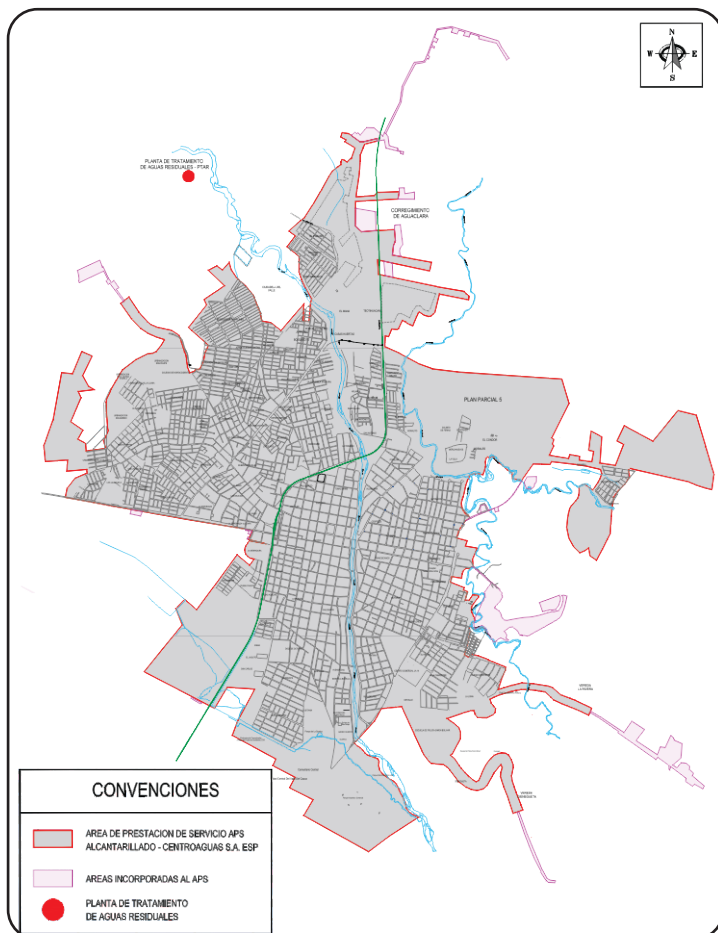
Las instalaciones de los usuarios y/o suscriptores podrán ser visitadas en cualquier momento por parte de los funcionarios o contratistas de CENTROAGUAS S.A. ESP (Inspectores o analistas técnicos) debidamente identificados y autorizados para ejercer las actividades de seguimiento y control necesarias para verificar el cumplimiento de lo previsto en el numeral 8 del presente anexo.

En desarrollo de lo anterior, los empleados o contratistas de CENTROAGUAS S.A. ESP solicitarán la presencia del usuario y/o suscriptor o un representante de éste, con el fin de informar, orientar, entregar la documentación solicitada, responder las inquietudes y observaciones formuladas, conducir, describir y demás acciones que se requieran en la respectiva visita.

9 PLANOS, ESQUEMAS Y DETALLES

- ALC-000 APS - ALCANTARILLADO
- ALC-001 Detalle de acometida domiciliaria sencilla - colector principal tubería de concreto.
- ALC-002 Detalle de acometida domiciliaria sencilla.
- ALC-003 Detalle de Cámara circular Ø:1,50
- ALC-004 Detalle de Cámara circular Ø:1,20
- ALC-005 Detalle de compuerta tipo chapaleta tapa redonda en fibra de vidrio.
- ALC-006 Detalle de cimentación de alcantarillado
- ALC-007 Detalle de cimentación - recubrimiento - material importado - clave 1,20
- ALC-008 Detalle de cimentación - recubrimiento - material importado - clave 0,80 < 1,20
- ALC-009 Detalle de cimentación - recubrimiento - material importado - clave 0,30 < 0,80
- ALC-010 Detalle de sumidero doble con reja metálica.
- ALC-011 Detalle de sumidero sencillo con reja metálica.
- ALC-012 Detalle de sumidero transversal.
- AC-000 APS - ACUEDUCTO
- AC-001 Detalle de acometida domiciliaria - PVC / AC
- AC-002 Detalle de acometida domiciliaria - PEAD
- AC-003 Detalle de válvula con tapa tipo chorote.
- AC-004 Detalle de Cámara circular Ø:1,20m para válvula ventosa.
- AC-005 Detalle de cimentación con material importado.
- AC-006 Detalle de Hidrante
- AC-007 Detalle de válvula de purga
- AC-008 Detalle de válvula Ventosa Ø:1"

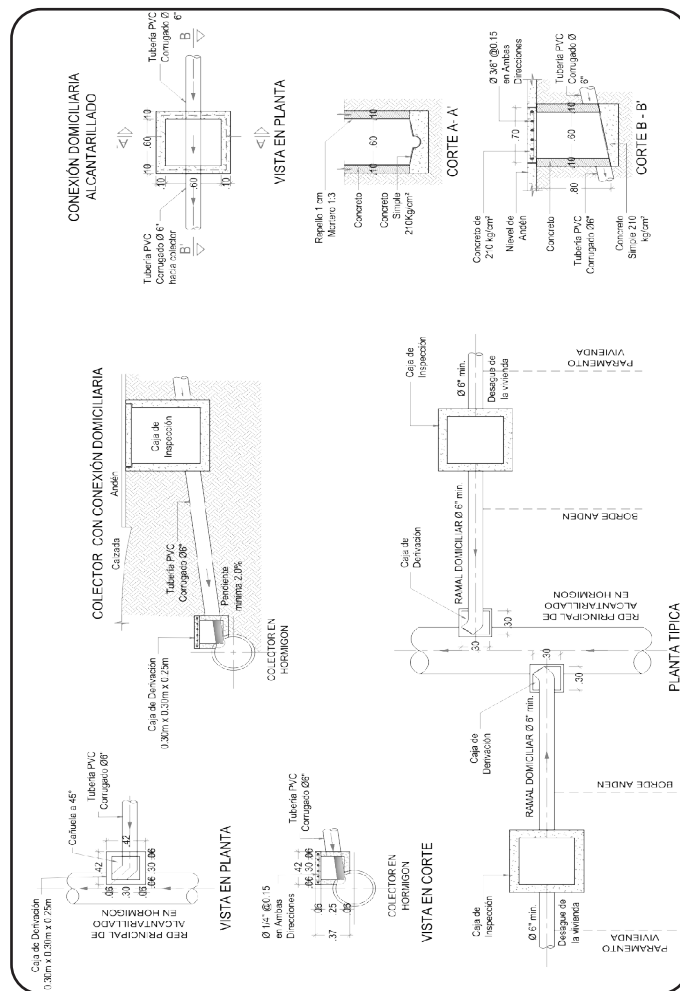
Fecha, concepto de legalidad CRA: 2023/10/05
 ALEJANDRA RENDÓN LÓPEZ
 GERENTE GENERAL Y REPRESENTANTE LEGAL
 CENTROAGUAS S.A. ESP



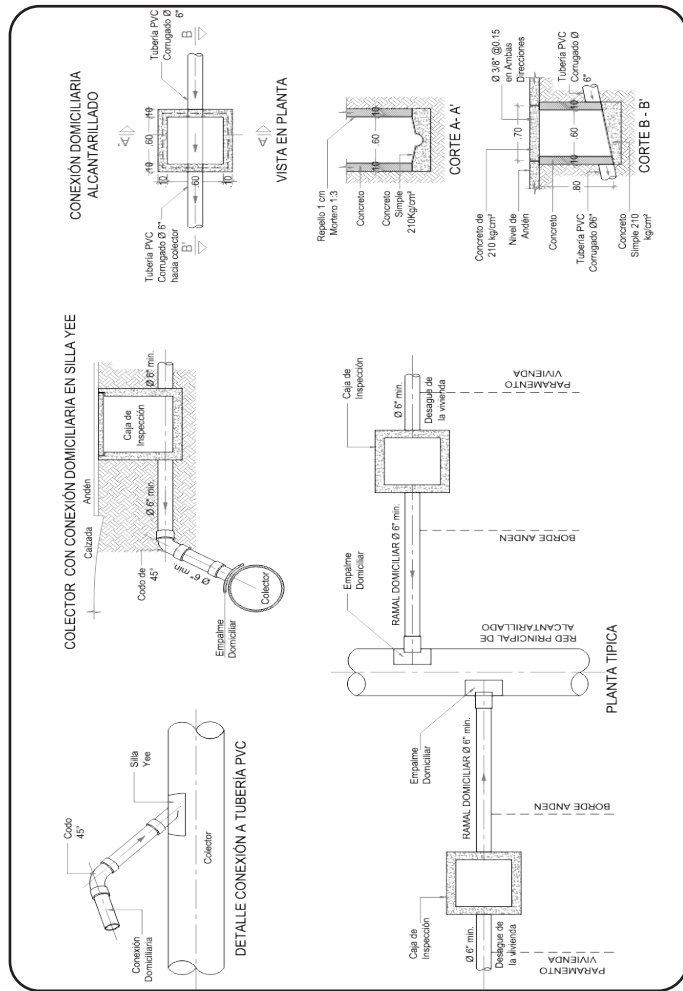
Área de prestación del servicio alcantarillado municipal de Tuluá

Sin escala

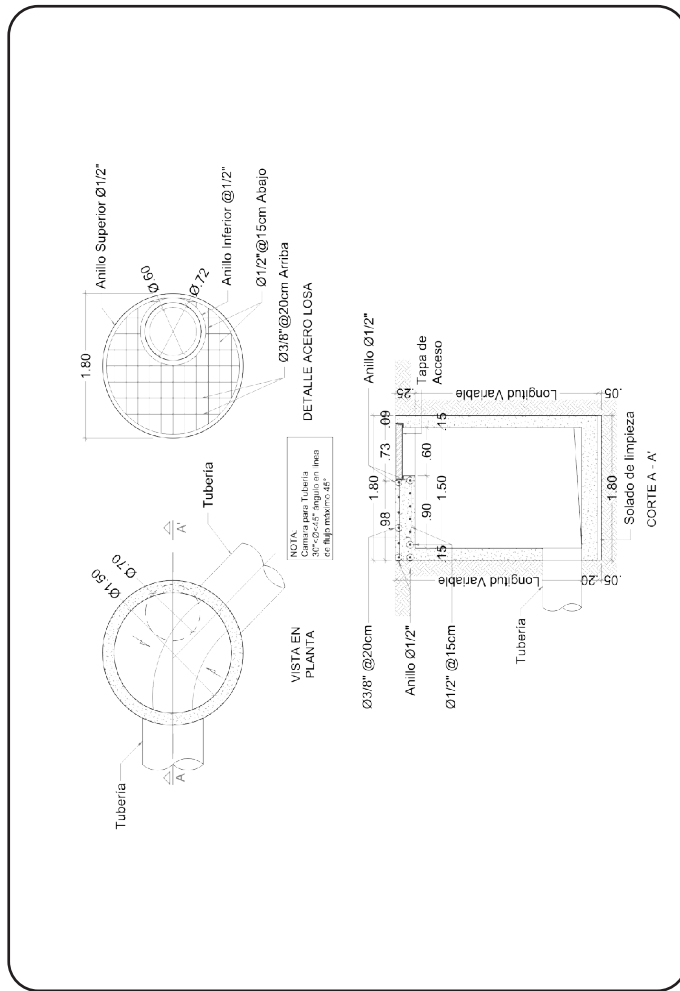
ALC-001 - Detalle acometida domiciliaria - Sencilla - Colector principal tubería en concreto



ALC-002 - Detalle acometida domiciliaria - Sencilla

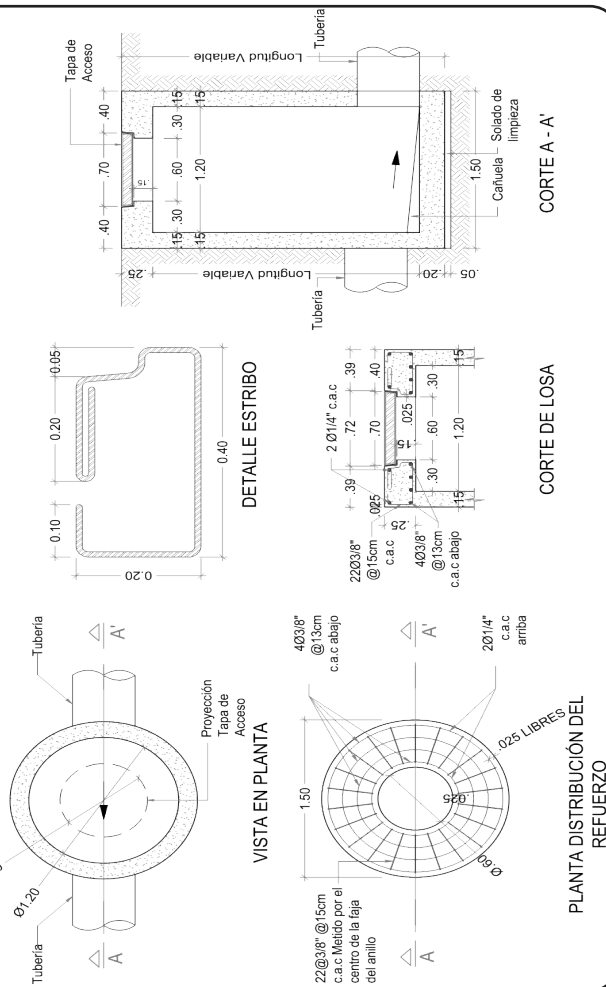


ALC-003 - Detalle cámara circular Ø1.50

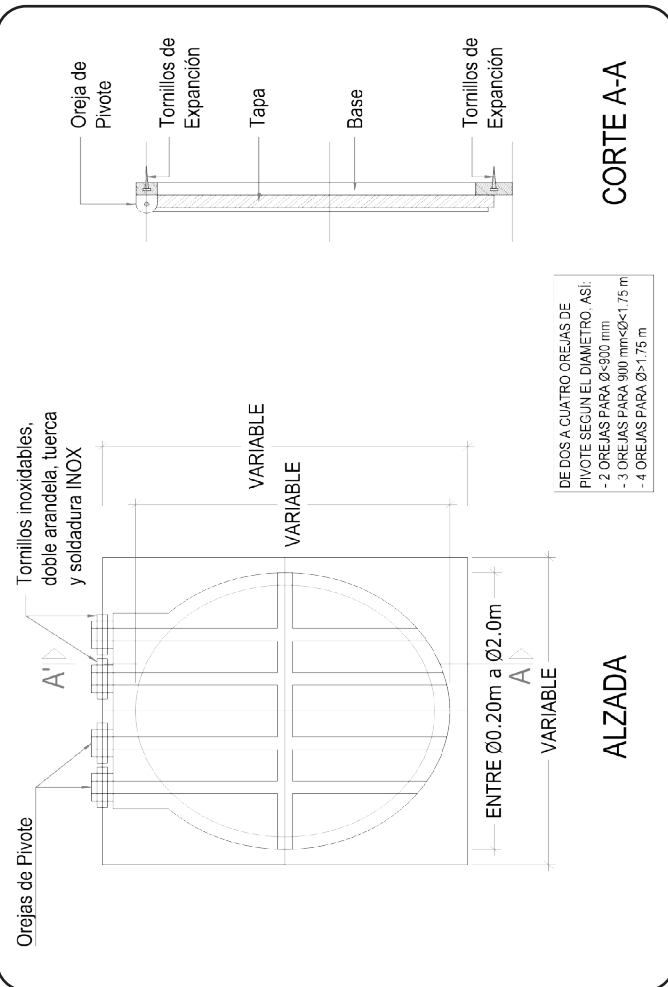


ALC-004 - Detalle de cámara circular $\phi 1.20$

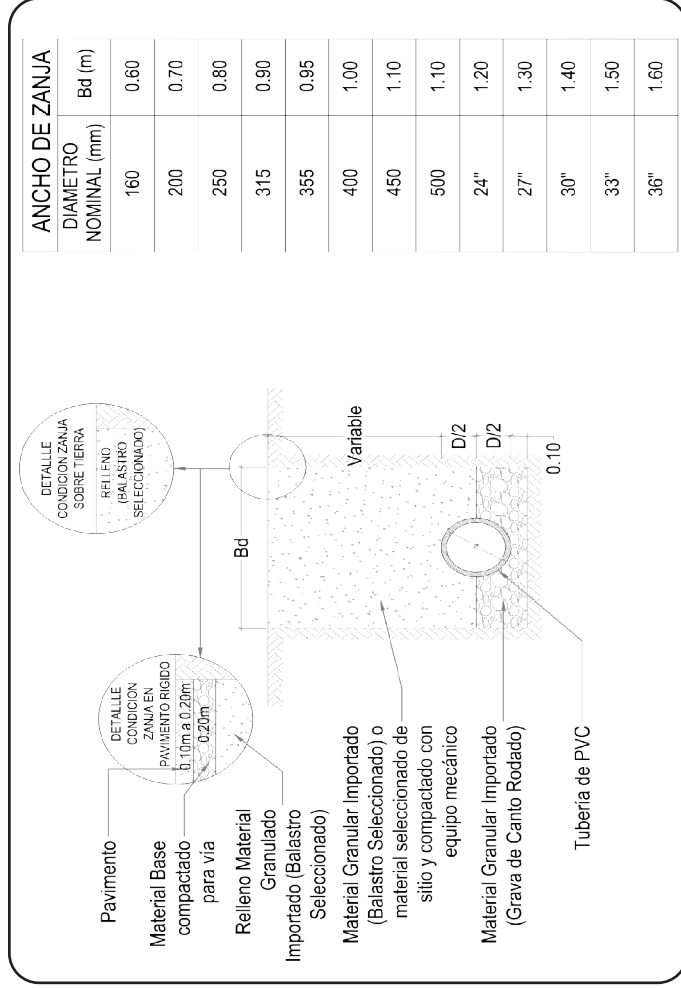
DETALLE DE CÁMARA EN HORMIGÓN
PARA TUBERÍA DE 200 A 500 mm



ALC-005 - Detalle compuerta tipo chapaleta tapa redonda en fibra de vidrio

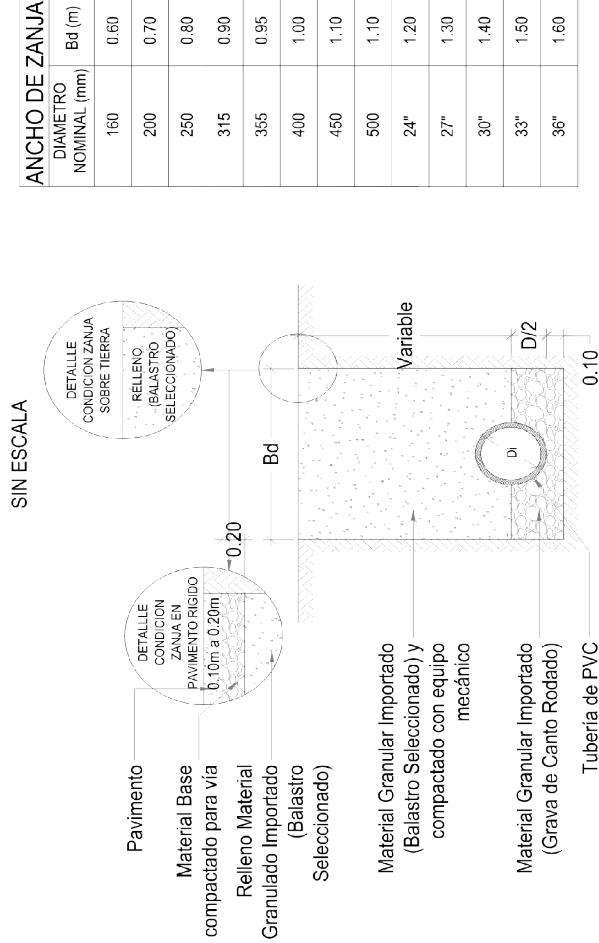


ALC-006 - Detalle de cimentación alcantarillado



ALC-007 - Detalle de cimentación - Recubrimiento - Material importado - Clave 1.20m

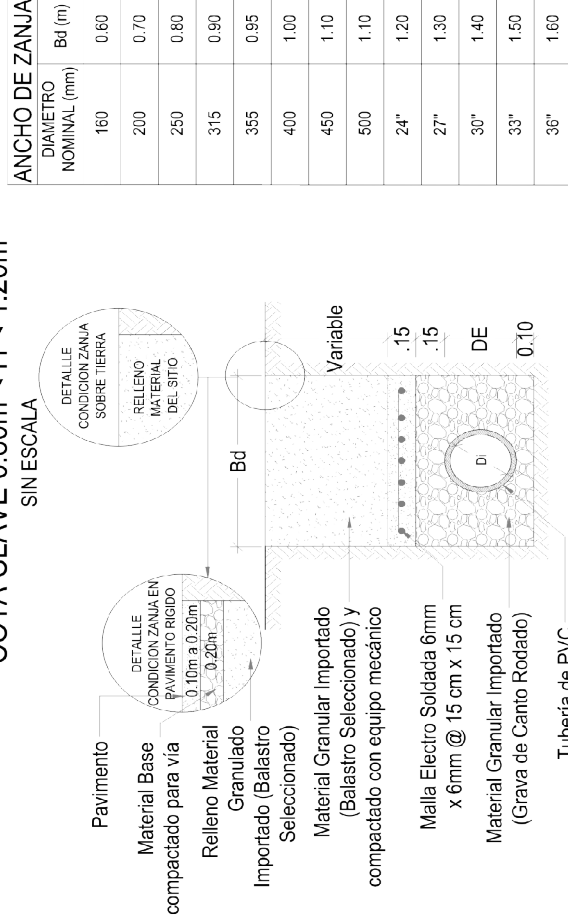
DETALLE DE CIMENTACIÓN TUBERÍA CON PROFUNDIDADES DE COTA TERRENO A COTA CLAVE 1.20m < H SIN ESCALA



ALC-008 - Detalle de recubrimiento-clave 0.80m H 1.20m

DETALLE DE RECUBRIMIENTO EN CONCRETO PARA TUBERÍA CON PROFUNDIDADES DE COTA TERRENO A COTA CLAVE 0.80m < H < 1.20m

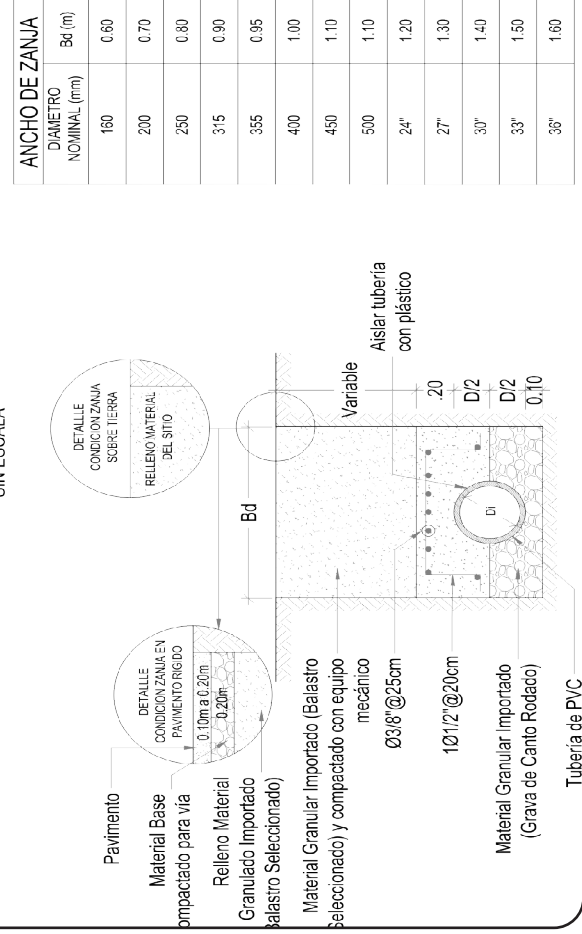
SIN ESCALA



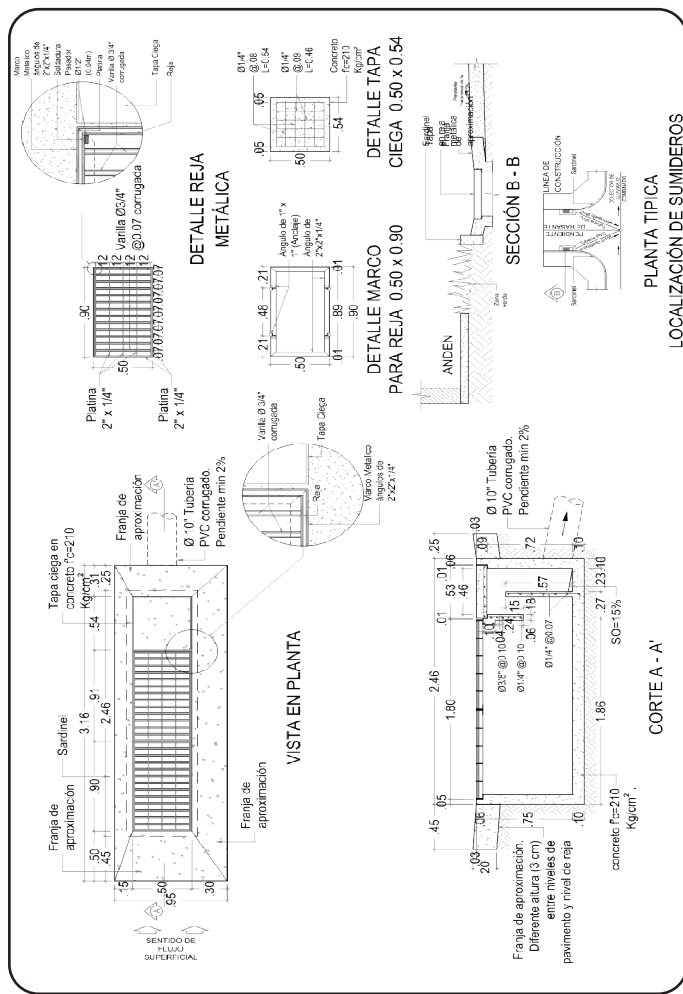
ALC-009 - Detalle de recubrimiento - Clave 0.30m H ≤ 0.80m

DETALLE DE RECUBRIMIENTO EN CONCRETO PARA TUBERÍA CON PROFUNDIDADES DE COTA TERRENO A COTA CLAVE 0.30m < H ≤ 0.80m

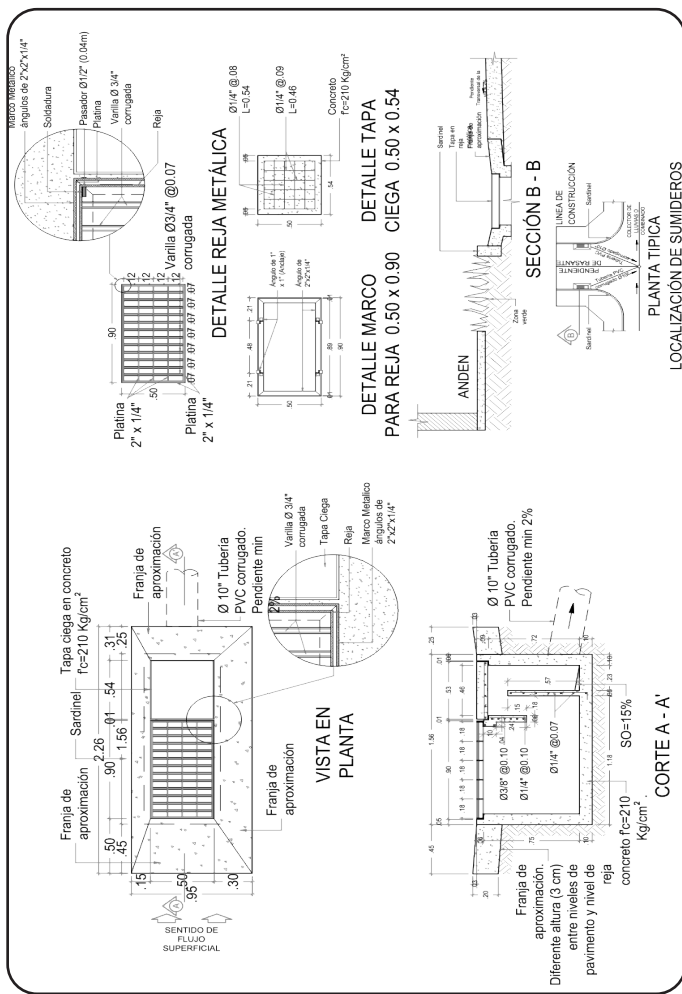
SIN ESCALA

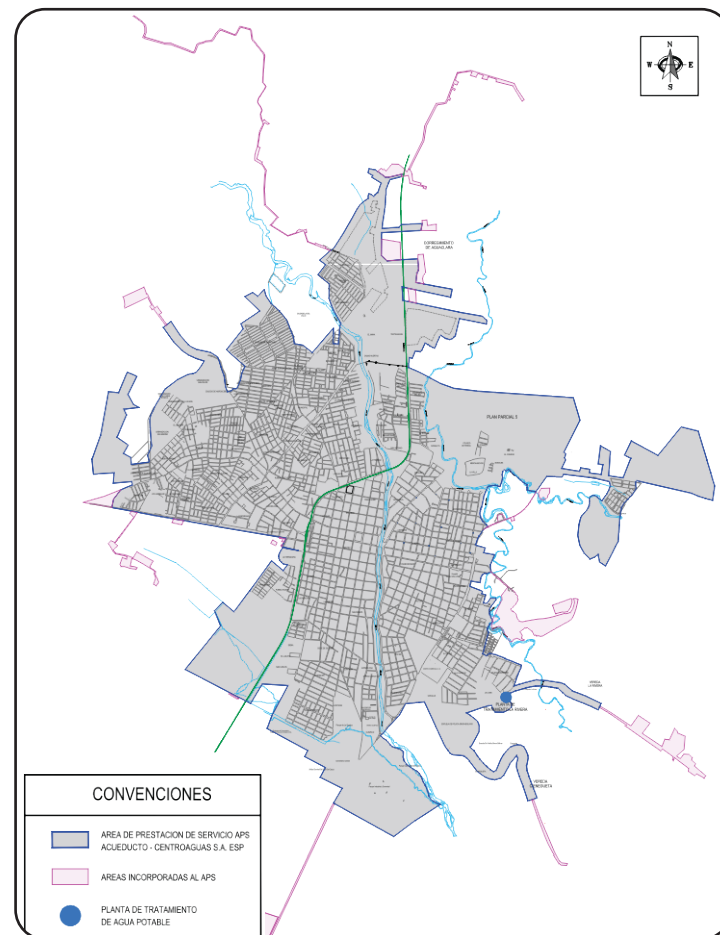
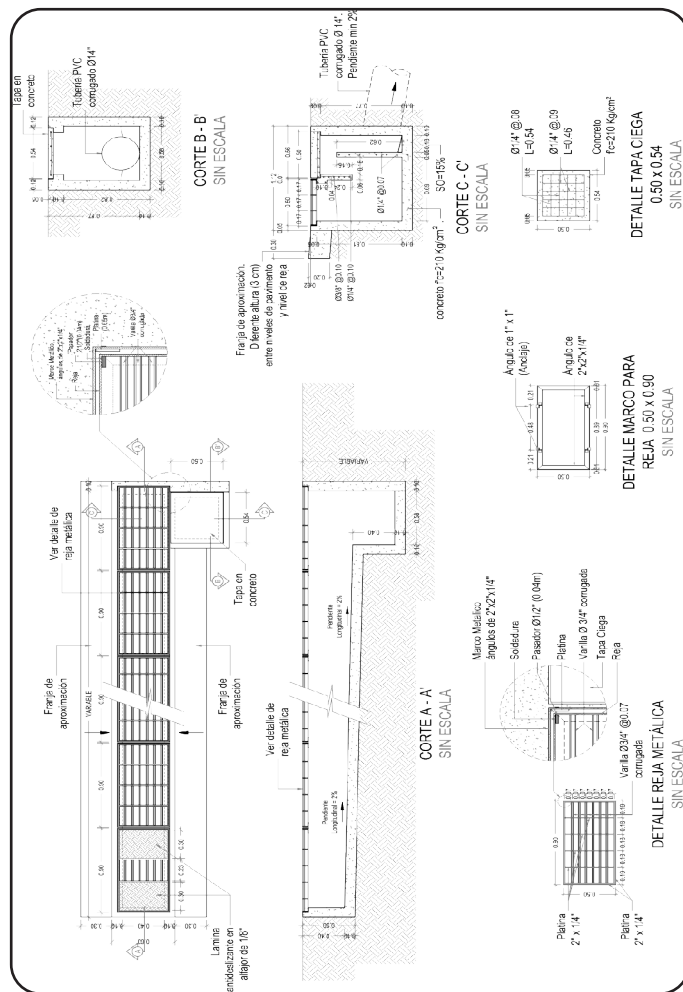


ALC-010 - Detalle sumidero doble con reja metálica



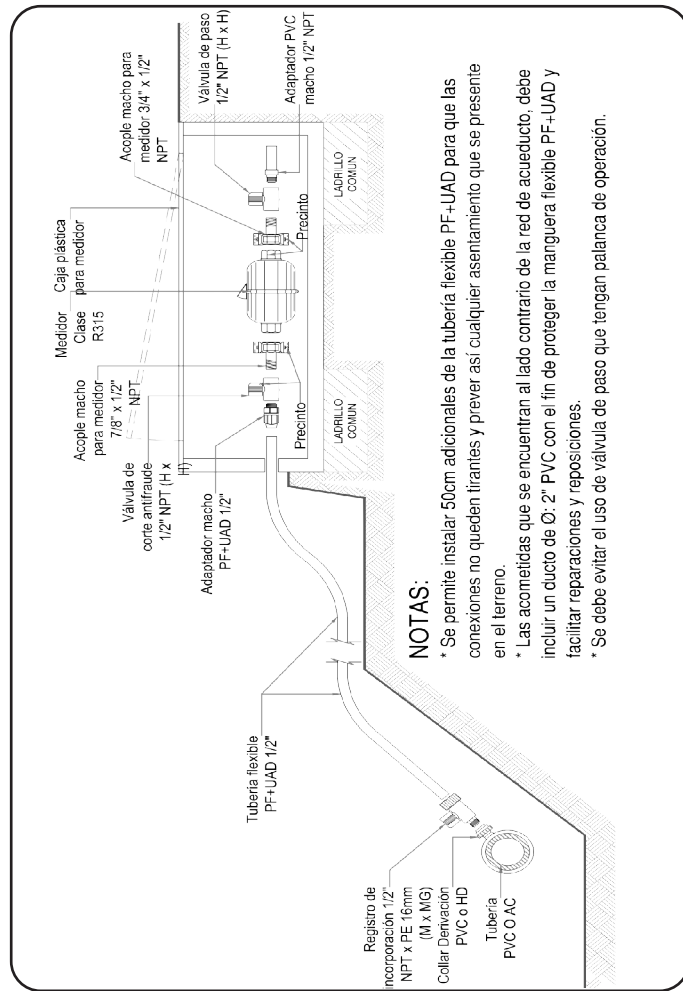
ALC-011 - Detalle sumidero sencillo con reja metálica



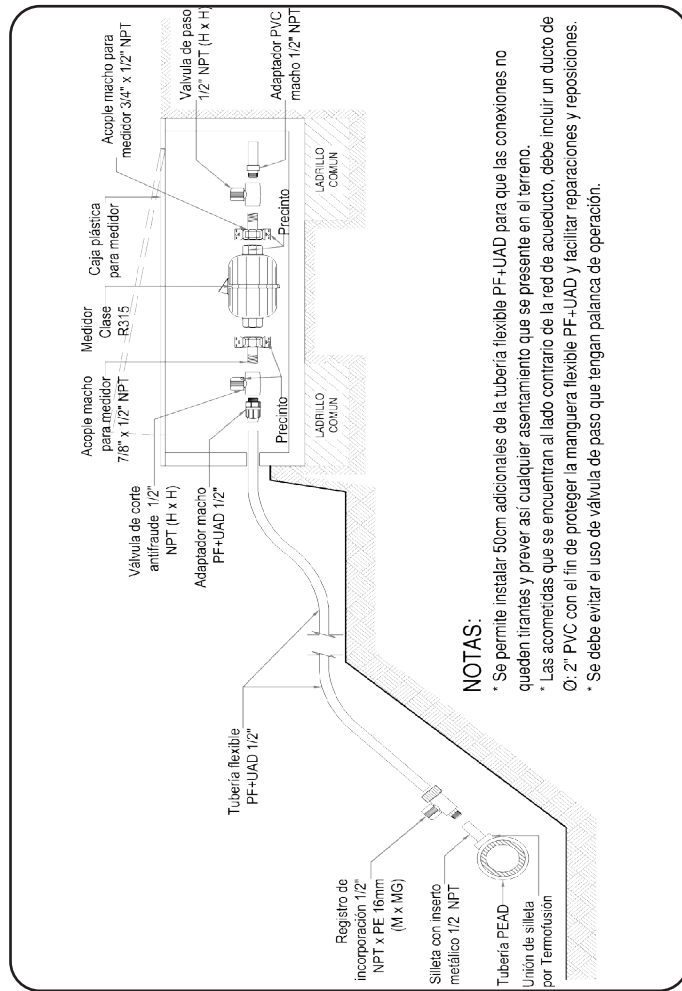


Área de prestación del servicio de acueducto municipio de Tuluá
Sin escala

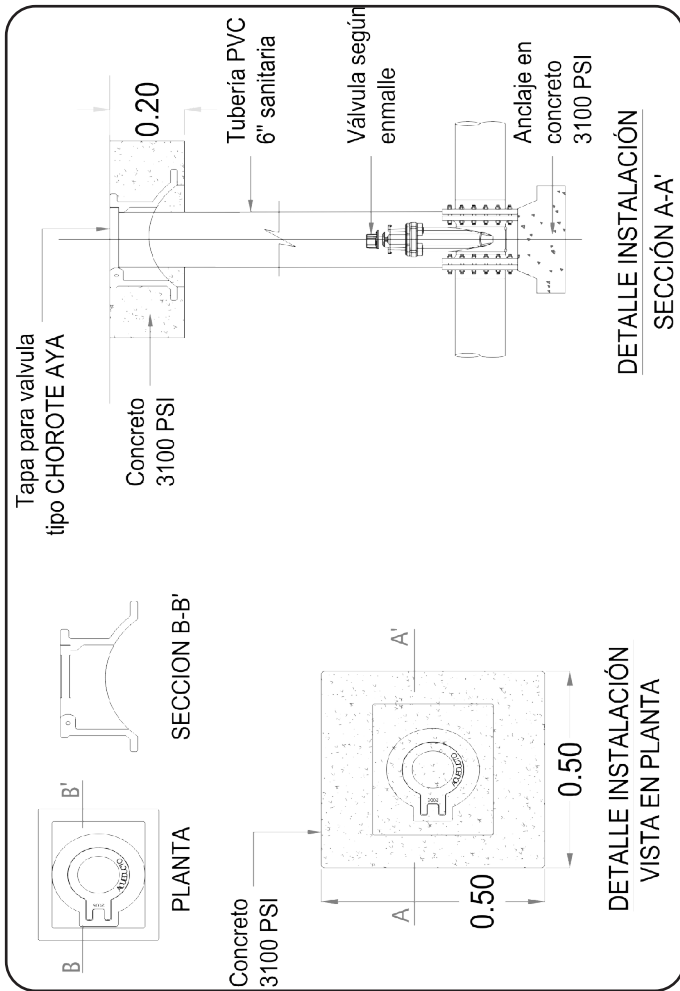
AC-001 - Detalle acometida domiciliaria - PVC - AC



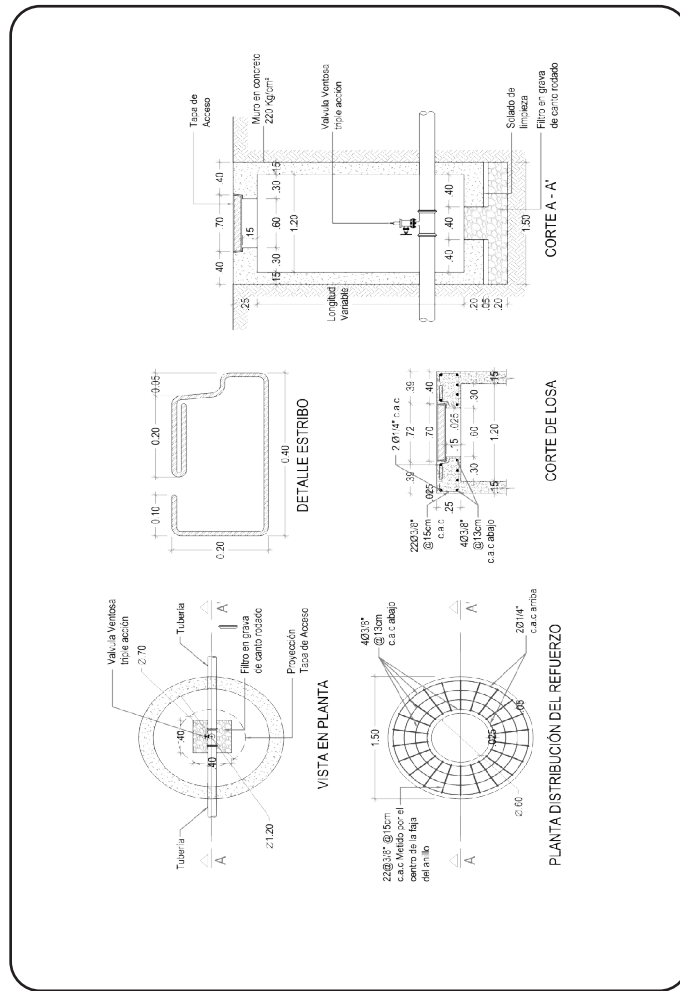
AC-002 - Detalle acometida domiciliaria - PEAD



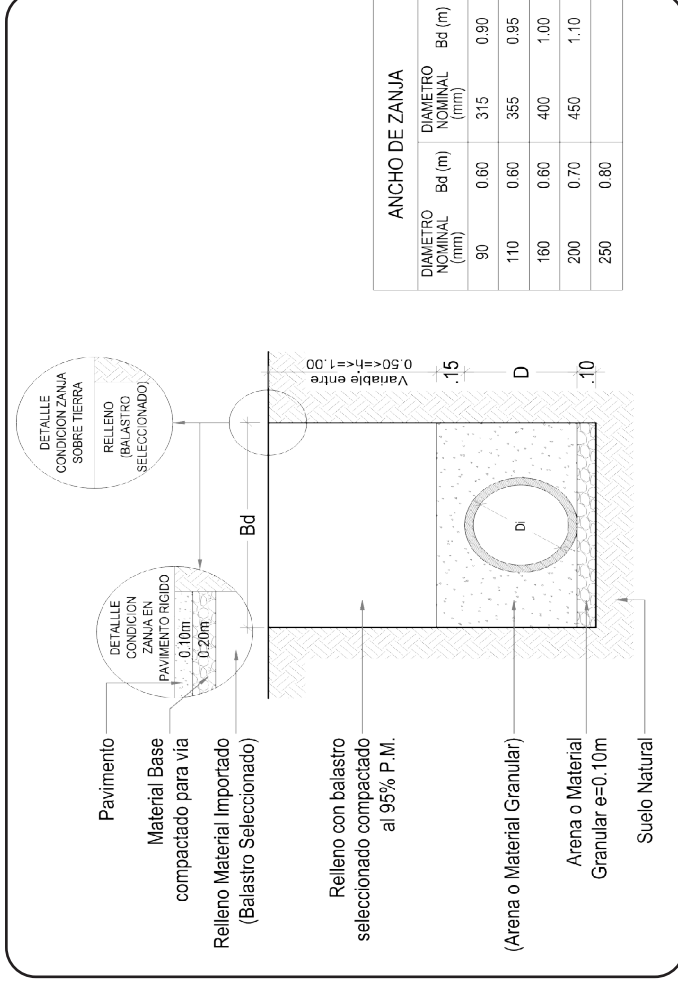
AC-003 - Detalle caja valvula con tapa tipo chorote



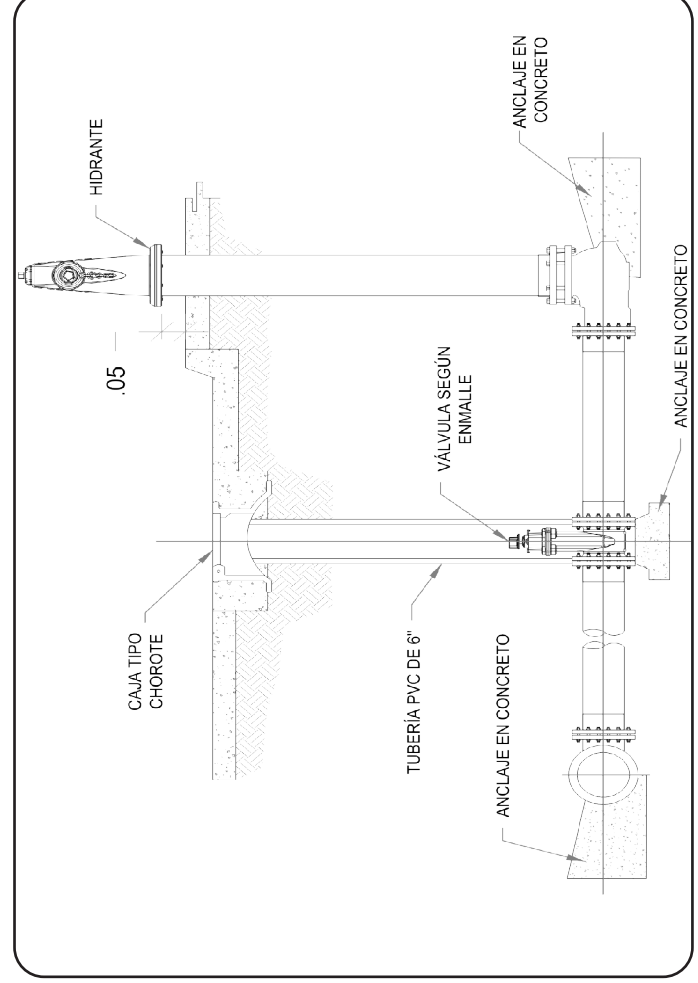
AC-004 - Detalle cámara circular para válvula ventosa ø1.20

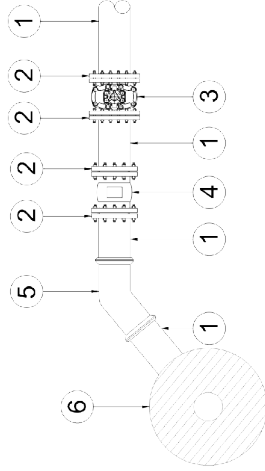


AC-005 - Detalle de cimentación - material importado



AC-006 - Detalle de hidrante

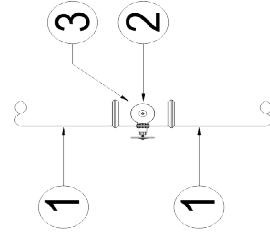




DETALLE
VALVULA DE PURGA

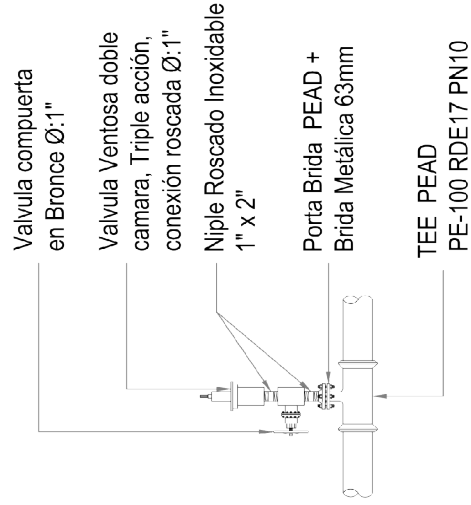
1. RED NUEVA TUB. PEAD 90mm PE-100 RDE17 PN10
2. PORTA BRIDA PEAD + BRIDA METALICA 90mm
3. VALVULA COMPUERTA ELASTICA Ø3"
4. VALVULA DE RETENCION BRIDADA EN HD Ø3"
5. CODO 45° PEAD Ø3"
6. CAMARA DE ALCANTARILLADO (EXISTENTE)

AC-008 - Detalle de válvula ventosa ø 1



DESCRIPCION

1. TUBERIA
2. VALVULA VENTOSA DOBLE CAMARA TRIPLE ACCION . CONEXION ROSCADA Ø1" + VALVULA COMPUERTA EN BRONCE ROSCADA Ø1" (H+H)+CAMARA CIRCULAR 1.20
3. TEE



Valvula compuerta
en Bronce Ø:1"

Valvula Ventosa doble
camara, Triple accion,
conexion roscada Ø:1"

Niple Roscado Inoxidable
1" x 2"

Porta Brida PEAD +
Brida Metalica 63mm

TEE PEAD
PE-100 RDE17 PN10