

EMPRESA AGUAS DE URABA S.A. E.S.P.

ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO. CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES

CLÁUSULA 1a. DEFINICIONES. Para los efectos de este contrato se adoptan las siguientes definiciones:

Acometida de acueducto: Derivación de la red local de distribución del servicio respectivo que llega hasta el registro de corte del inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios, la acometida llega hasta el registro de corte. Para el caso de alcantarillado la acometida es la derivación que parte de la caja de inspección y llega hasta el colector de la red local. (Art. 14.1 Ley 142 de 1994).

Corte del servicio de acueducto: Interrupción del servicio que implica la desconexión o taponamiento de la acometida (CRA 424 de 2007)

Factura de servicios públicos: Es la cuenta que una persona prestadora de servicios públicos entrega o remite al usuario, por causa del consumo y demás servicios inherentes en desarrollo de un contrato de prestación de servicios públicos. (Art. 14.9 Ley 142 de 1994).

Desviaciones: Aumento o reducción en los consumos que se facturarán en un período determinado, y en los porcentajes señalados por la Comisión Reguladora.

Petición: Es una actuación por medio de la cual el suscriptor o usuario solicita información a una persona prestadora de servicios públicos.

Queja: Es el medio por el cual el usuario o suscriptor pone de manifiesto su inconformidad con la actuación de determinado o determinados funcionarios, o su inconformidad con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio. (Art. 45 decreto 1842 de 1991).

Reclamación: Es una solicitud del suscriptor o usuario con el objeto de que una persona prestadora de servicios públicos revise, mediante una actuación preliminar, la facturación de los servicios públicos, y tome una decisión final o definitiva del asunto, en un todo de conformidad con los procedimientos previstos en el presente contrato, en la Ley 142 de 1994 y en el Código Contencioso Administrativo. (Art. 46 decreto 1842 de 1991).

Reconexión: Es el restablecimiento del servicio a un inmueble al cual le había sido cortado.(CRA 424 de 2007)

Recurso: Es un acto del suscriptor o usuario para obligar a una persona prestadora de servicios públicos a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Comprende los recursos de reposición y apelación. (Art. 154 Ley 142 de 1994).

Red interna: Es el conjunto de redes, tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro del servicio público 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, independientemente de que posean o no contadores individuales. (Art. 14.16 Ley 142 de 1994).

Red local: Es el conjunto de redes o tuberías que conforman el sistema de suministro del servicio público a una comunidad, del cual se derivan las acometidas de los inmuebles. La construcción de estas redes se regirá por el Decreto 951 de 1989, siempre y cuando no contradiga lo definido en la ley 142 de 1994. (Art. 14.17 Ley 142 de 1994).

Reinstalación: Es el restablecimiento del servicio de acueducto a un inmueble al cual se le había suspendido. (CRA 424 de 2007).

Saneamiento básico: Son las actividades propias del conjunto de los servicios domiciliarios de alcantarillado y aseo. (Art. 14.19 Ley 142 de 1994).

Servicio público domiciliario de agua potable: Es la distribución municipal de agua apta para el consumo humano, incluida su conexión y medición, así como las actividades complementarias de captación de agua y su procesamiento, tratamiento, almacenamiento, conducción y transporte. (Art. 14.22 Ley 142 de 1994).

Servicio público domiciliario de alcantarillado: Es la recolección municipal de residuos, principalmente líquidos, por medio de tuberías y conductos. (Art. 14.23 Ley 142 de 1994).

Suscriptor: Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos. (Art. 14.31 Ley 142 de 1994).

Suscriptor potencial: Persona que ha iniciado consultas para convertirse en usuario de los servicios públicos. (Art. 14.32 Ley 142 de 1994).

Suspensión: Interrupción temporal del servicio por común acuerdo, por interés del servicio o por incumplimiento o por otra de las causales previstas en la ley 142 de 1994, en el decreto 302 de 2000, en las condiciones uniformes del contrato de servicios públicas y en las demás normas concordantes. (CRA 424 de 2007)

Usuario: Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde éste se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se denomina también consumidor. (Art. 14.33 Ley 142 de 1994).

CLÁUSULA 2a. Objeto del contrato. El objeto de este contrato consiste en la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado a un inmueble, a cambio de un precio en dinero, que se fijará según las tarifas vigentes, y de acuerdo con el uso que se le dé al servicio. Las cláusulas de este contrato son condiciones uniformes que han de regir la relación entre AGUAS DE URABA S.A. E.S.P., quien y todos los suscriptores actuales y potenciales en las regiones donde ésta opere.

Parágrafo 1. La solicitud para la prestación del servicio puede presentarse verbalmente o por escrito en las oficinas de AGUAS DE URABA S.A.E.S.P., de modo personal, por correo o cualquier otro medio que permita conocer la voluntad inequívoca del suscriptor potencial, identificarlo e identificar la naturaleza de sus actividades.

Al recibir la solicitud, quien la reciba dejará constancia escrita de ello y los datos pertinentes en un formulario preparado para el efecto, que podrán ser diligenciados por los suscriptores directamente.

Parágrafo 2. Si la solicitud de conexión implica estudios particularmente complejos, su costo, justificado en detalle, podrá cobrarse al interesado, salvo que se trate de un usuario residencial perteneciente a los estratos 1, 2 y 3.

Parágrafo 3. Una vez recibida la solicitud, la empresa analizará las condiciones y definirá dentro de los quince (15) días hábiles siguientes y no más de cuarenta (40) días corrientes, en comunicación escrita informando la fecha en que se resolverá, la respuesta definitiva o si se comienza la ejecución. AGUAS DE URABA S.A.E.S.P. puede negar la solicitud por razones técnicas, que será motivada y en todo caso responderá antes de los 40 días corrientes mencionados.

CLÁUSULA 3a. Partes del contrato. Son partes del contrato **AGUAS DE URABA S.A. E.S.P.** y el suscriptor, o aquél a quien este último haya cedido el contrato, bien sea por convenio o por disposición legal. Una vez celebrado el contrato, serán solidarios en los derechos y deberes del primero, el propietario del inmueble o de la parte de éste donde se preste el servicio; los poseedores o tenedores, en cuanto beneficiarios del contrato y, por lo tanto, usuarios.

CLÁUSULA 4a. Cesión del contrato. Habrá cesión del contrato por voluntad del suscriptor o usuario; además, salvo que las partes dispongan lo contrario, se entiende que hay cesión del presente contrato, cuando haya enajenación del bien al que se le suministra el servicio. La cesión opera de pleno derecho, e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para usar el servicio.

CLÁUSULA 5a. Obligaciones de AGUAS DE URABA S.A. E.S.P..

- 1.** Suministrar agua potable al inmueble, en forma continua, de acuerdo con los parámetros de calidad, eficiencia y seguridad establecidos por las autoridades competentes, desde del momento en el que para **AGUAS DE URABA S.A. E.S.P.** sea técnicamente posible y de parte del suscriptor se hayan satisfecho las condiciones básicas requeridas para el ingreso de la instalación al sistema, es decir, cuando se haya realizado la conexión, instalado el medidor, pagado la tarifa de conexión, y otorgado un título valor para garantizar el pago de las facturas, cuando **AGUAS DE URABA S.A. E.S.P.** lo requiera.
- 2.** Recolectar y transportar en forma permanente, los residuos, especialmente líquidos, por medio de tuberías y conductos.
- 3.** Medir o calcular los consumos reales o estimados con los instrumentos, métodos o procedimientos tecnológicos apropiados, de acuerdo con lo establecido en la ley de servicios públicos.
- 4.** Facturar el servicio de acuerdo con los parámetros y en los períodos señalados por la ley o por la Comisión Reguladora. Cuando no fuere posible medir el consumo la factura se hará con base en la de períodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes. Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, **AGUAS DE URABA S.A. E.S.P.** no podrá cobrar bienes o servicios que no facturó por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario. Para efectos de las reclamaciones y recursos, se tomará como fecha de entrega de la factura, la señalada para el primer vencimiento.
- 5.** Ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas imperceptibles de agua, en el interior del inmueble.
- 6.** Investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores, al preparar las facturas. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de períodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso.
- 7.** Entregar las facturas conforme a lo establecido en la cláusula 14a. de este contrato.
- 8.** Tramitar y responder las quejas, peticiones, reclamaciones y recursos conforme a la cláusula 8a. de este contrato.
- 9.** Restablecer el servicio conforme a la cláusula 12a. de este contrato.
- 10.** Hacer los descuentos, reparar e indemnizar cuando haya falla en la prestación del servicio, de conformidad con la cláusula 13a. de este contrato.
- 11.**

Permitir al suscriptor elegir libremente al proveedor de los bienes necesarios para la utilización de los servicios siempre y cuando reúnan las condiciones técnicas definidas por las autoridades competentes. **12.** Informar, con tanta amplitud como sea posible, en el territorio donde se prestan los servicios, sobre el contenido del contrato de condiciones uniformes. **13.** Disponer en la sede de AGUAS DE URABA S.A. E.S.P. copias legibles del contrato de condiciones uniformes de la empresa y entregar copia a quien lo suscriba, so pena de incurrir en nulidad relativa. **14.** Informar permanentemente a los usuarios acerca de la manera de utilizar el servicio de acueducto y alcantarillado con eficiencia y seguridad personal y de la comunidad. **15.** Entregar al usuario copia de la lectura del medidor.

CLÁUSULA 6a. Obligaciones del suscriptor o usuario. **1.** No dar a estos servicios públicos domiciliarios un uso distinto al declarado o convenido con **AGUAS DE URABA S.A. E.S.P.**, de modo que no genere riesgos excepcionales o se constituya en una carga injustificada para la empresa o los demás miembros de la comunidad. No ensanchar, reconstruir o reemplazar el inmueble por otra edificación, sin dar aviso a **AGUAS DE URABA S.A. E.S.P.** con quince (15) días de antelación; **AGUAS DE URABA S.A. E.S.P.** responderá en un término no superior a quince (15) días. En todo caso **AGUAS DE URABA S.A. E.S.P.** aplicará inmediatamente las tarifas correspondientes al nuevo uso. **2.** Hacer el pago por conexión y pagar los excedentes cuando haya cambiado el uso, de acuerdo a la estructura tarifaria definida para el efecto por las autoridades competentes, y en el momento en que **AGUAS DE URABA S.A. E.S.P.** lo estipule. **3.** Adquirir, presentar a **AGUAS DE URABA S.A. E.S.P.** para su calibración, instalación, mantenimiento, reparación o reemplazo, cuando ésta lo requiera, los instrumentos para medir los consumos, de acuerdo con las condiciones técnicas exigidas por ella. Cuando el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar el medidor, **AGUAS DE URABA S.A. E.S.P.** podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor. **4.** Permitir a **AGUAS DE URABA S.A. E.S.P.** el retiro, cambio, revisión o reparación de acometida y medidor, cuando ésta no tenga el diámetro adecuado para el servicio que se presta. En tales casos, el suscriptor o usuario pagará la diferencia entre el valor del medidor nuevo y el valor del medidor retirado, a los precios vigentes, así como los materiales y trabajos derivados de tales obras. **5.** Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica. **6.** Permitir la revisión de las instalaciones internas. **7.** Pagar oportunamente las facturas que hayan sido entregadas cumpliendo los requisitos legales y solicitar duplicado a la empresa en los eventos en que la factura no haya llegado oportunamente, pues el no recibo de la factura no exonera del pago. **8.** Dar aviso a **AGUAS DE URABA S.A. E.S.P.** cuando la factura de servicios no haya llegado oportunamente. **9.** Garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo, cuando **AGUAS DE URABA S.A. E.S.P.** lo requiera. **10.** Permitir a **AGUAS DE URABA S.A. E.S.P.** el retiro del medidor y de la acometida, en caso de que lo requiera para el corte del servicio o para revisión. **11.** Pagar las multas impuestas por **AGUAS DE URABA S.A. E.S.P.**, de acuerdo con las disposiciones vigentes. **12.** Abstenerse de conectar mecanismos de bombeo que succionen el agua directamente de las redes locales o de las acometidas de acueducto. **13.** Las demás contenidas en la Ley 142 de 1994 y en las normas expedidas por las autoridades competentes.

CLÁUSULA 7a. Propiedad de las conexiones domiciliarias. La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida será de quien los hubiere pagado, salvo en cuanto sean inmuebles por adhesión, caso en el cual pertenecerán al propietario del inmueble al cual adhieren. En virtud de lo anterior, el suscriptor no queda eximido de las obligaciones resultantes del presente contrato que se refieran a esos bienes.

CLÁUSULA 8a. Quejas, peticiones, reclamaciones y recursos. El suscriptor o usuario tiene derecho a presentar quejas, peticiones, reclamaciones y recursos. Las quejas, peticiones y reclamaciones se

tramitarán sin formalidades, en la **Oficina de Atención al Usuario. AGUAS DE URABA S.A. E.S.P.** suministrará formatos a los suscriptores o usuarios; sin embargo, su uso no será obligatorio. Los recursos se regirán por las reglas siguientes. **1.** Contra los actos de **AGUAS DE URABA S.A. E.S.P.** con los cuales ésta niegue la prestación del servicio, y contra los de suspensión, terminación, corte, facturación, e imposición de multas, procede el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la Ley. El recurso de reposición debe interponerse por escrito, dentro de los cinco (5) días siguientes a aquél en que **AGUAS DE URABA S.A. E.S.P.** ponga el acto en conocimiento del suscriptor o usuario, ante el jefe de la dependencia que haya decidido la petición, queja o reclamación. **2.** No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno. **3.** El recurso de reposición contra los actos que resuelven las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días hábiles 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 por **AGUAS DE URABA S.A. E.S.P.** **4.** Estos recursos no requieren presentación personal, ni intervención de abogado, aunque se emplee un mandatario. **5.** No se exigirá la cancelación de la totalidad de la factura como requisito para atender una reclamación o recurso relacionado con ésta. El suscriptor o usuario sólo deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de reclamación o recurso, o del promedio del consumo de los últimos seis (6) meses. **6.** Para responder las quejas, peticiones, reclamaciones y recursos **AGUAS DE URABA S.A. E.S.P.** tienen un término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado este término, y salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspició la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas, se entenderá que el recurso ha sido resuelto en forma favorable respecto de quien interpuso la queja, reclamación, petición o recurso. **7.** El recurso de apelación, cuando haya sido concedido expresamente por la ley, será subsidiario del de reposición y deberá ser presentado ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. **Parágrafo.** Las normas sobre presentación, trámite y decisión de recursos se interpretarán y aplicarán teniendo en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela, siempre que la ley no disponga otra cosa. **AGUAS DE URABA S.A. E.S.P.** no suspenderá, terminará o cortará el servicio, hasta tanto haya notificado al suscriptor o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna.

CLÁUSULA 9a. Comunicaciones y notificaciones. La decisión de las quejas, peticiones y reclamaciones es competencia de los funcionarios a quienes se encuentra atribuida tal función, las cuales se establecen en el anexo I, y que hace parte de este contrato.

La comunicación se hará en la misma forma en que se haya presentado, a saber: verbalmente, por escrito, por teléfono, por fax, en forma electrónica o por cualquier otro medio similar.

Cuando la queja, petición o reclamación sea presentada verbalmente y no sea posible adoptar la correspondiente decisión en el mismo momento, se le indicará al suscriptor o usuario la fecha y el lugar al cual debe presentarse para comunicarle la decisión. Si el suscriptor o usuario no se presenta a las Oficinas de Servicio al Cliente en la fecha que se le indicó para recibir respuesta verbal, ésta se le enviará por escrito, a través de mensajería especializada o correo certificado, a la dirección que se haya anotado al intervenir por primera vez en la actuación. En estos casos la comunicación se entenderá recibida el día en el cual se haya recibido la respuesta, de acuerdo con la constancia del correo.

La notificación de los recursos se hará de la siguiente forma:

Si la actuación se inició por petición verbal, la notificación personal podrá hacerse de la misma manera.

Si no hay otro medio más eficaz de informar al interesado, para hacer la notificación personal se le enviará por correo certificado una citación a la dirección que aquél haya anotado al intervenir por primera vez en la actuación, o en la nueva que figure en comunicación hecha especialmente para tal propósito. La constancia del envío se anexará al expediente. El envío se hará dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la expedición del acto.

Si no se pudiere hacer la notificación personal al cabo de cinco (5) días del envío de la citación, se fijará edicto en las oficinas que se hayan indicado en la citación para la notificación, por el término de diez (10) días, con inserción de la parte resolutive.

CLÁUSULA 10a. Suspensión del servicio. 1. De común acuerdo. Cuando lo solicite el suscriptor o usuario, si convienen en ello **AGUAS DE URABA S.A. E.S.P.** y los terceros que puedan resultar afectados. Con el fin de proteger los intereses de terceros, cuando exista solicitud de suspensión del servicio, se enviará comunicación a las personas que viven en el inmueble donde se presta el servicio y se fijará copia en una cartelera de **AGUAS DE URABA S.A. E.S.P.**, una vez pasados cinco (5) días hábiles de esta notificación, si no se ha recibido oficialmente oposición se procederá a suspender el servicio. **2. Por fuerza mayor y caso fortuito.** **3. En interés del servicio.** Para: **3.1.** Hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor, dando aviso amplio y oportuno a los suscriptores o usuarios, siempre que las circunstancias lo permitan. **3.2.** 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 usuario pueda hacer valer sus derechos. Los eventos anteriores no constituyen falla en la prestación del servicio. **4. Por incumplimiento del suscriptor o usuario.** Además de los eventos establecidos por la Ley 142 de servicios públicos domiciliarios, en los siguientes casos: **4.1.** No pagar en la fecha señalada en la factura para la suspensión del servicio, salvo que exista reclamación o recurso interpuesto. **4.2.** Hacer conexiones fraudulentas o sin autorización de **AGUAS DE URABA S.A. E.S.P.** **4.3.** Dar al servicio público domiciliario un uso distinto al declarado o convenido con **AGUAS DE URABA S.A. E.S.P.** o ensanchar, reconstruir o reemplazar el inmueble por otra edificación, sin dar aviso a éstas. **4.4.** Proporcionar, en forma temporal o permanente, el servicio público domiciliario a otro inmueble o usuario distinto al beneficiario del servicio. **4.5.** Realizar modificaciones en las acometidas o hacer conexiones externas, sin autorización previa de **AGUAS DE URABA S.A. E.S.P.** **4.6.** Aumentar, sin autorización de **AGUAS DE URABA S.A. E.S.P.**, los diámetros de las acometidas. **4.7.** Adulterar las conexiones o aparatos de medición o de control, o alterar el normal funcionamiento de estos. **4.8.** Dañar, retirar o cambiar el equipo de medida; retirar, romper o adulterar cualquiera de los sellos instalados en los equipos de medida, o que los existentes no correspondan con los instalados por **AGUAS DE URABA S.A. E.S.P.** **4.9.** 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. **4.10.** Interferir en la utilización, operación o mantenimiento de las redes y demás equipos necesarios para suministrar el servicio público domiciliario, sean de propiedad de **AGUAS DE URABA S.A. E.S.P.** o de los suscriptores o usuarios. **4.11.** Impedir a los funcionarios autorizados por **AGUAS DE URABA S.A. E.S.P.** y debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas, equipos de medida y la lectura de los contadores. **4.12.** No permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o cambio justificado del mismo, cuando sea necesario para garantizar una correcta medición. **4.13.** No ejecutar dentro del plazo fijado, la adecuación de las instalaciones internas que, por razones técnicas o de seguridad en el suministro del servicio, exijan

AGUAS DE URABA S.A. E.S.P., de acuerdo con las normas vigentes. **4.14.** Conectar, sin la autorización de **AGUAS DE URABA S.A. E.S.P.**, equipos a las acometidas. **4.15.** Efectuar, sin autorización de **AGUAS DE URABA S.A. E.S.P.**, una reconexión cuando el servicio se encuentre suspendido. **4.16.** Incumplir las normas ambientales vigentes en el municipio y las relativas al control de vertimientos. **4.17.** Parcelar, urbanizar o construir sin licencias requeridas por el municipio, o cuando éstas hayan caducado o en contravención a lo preceptuado en ellas, salvo cuando exista prueba de habitación permanente de personas en el predio. Durante la suspensión, ninguna de las partes puede tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas. **4.18.** El servicio prestado por **AGUAS DE URABA S.A. E.S.P.** al sector residencial urbano dentro del término previsto en el contrato de arrendamiento denunciado en concordancia con el artículo 15 de la Ley 820 de 2003 y de su Decreto Reglamentario 3130 de 2003, o las normas que los adicionen, modifiquen o sustituyan, podrá ser suspendido al vencimiento de un (1) período de facturación. La suspensión del servicio a los demás sectores y a los inmuebles no entregados en arrendamiento, o que hayan sido arrendados sin denuncia del contrato en las condiciones indicadas en las normas mencionadas, se hará al vencimiento de dos (2) períodos de facturación. En todo caso en la factura se indicará el plazo máximo para su pago.

Parágrafo 1. Haya o no suspensión, **AGUAS DE URABA S.A. E.S.P.** puede ejercer todos los demás derechos que las leyes y las condiciones uniformes de este contrato le concede, en el evento de incumplimiento del suscriptor o usuario.

CLÁUSULA 11a. Corte del servicio. Habrá lugar a éste por: **1.** El no pago oportuno en la fecha que **AGUAS DE URABA S.A. E.S.P.** señale en la factura para el corte de los servicios. **2.** Reconexión no autorizada del servicio, por más de dos (2) veces consecutivas, siempre que no se haya eliminado la causa de la suspensión. **3.** Incurrir por más de dos (2) veces en la adulteración de conexiones o aparatos de medición o de control o en alteraciones que impidan el funcionamiento normal de los mismos.

CLÁUSULA 12a. Restablecimiento del servicio. Cuando la suspensión o el corte sea imputable al suscriptor o usuario, éste debe eliminar su causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que **AGUAS DE URABA S.A. E.S.P.** incurra y pagar las demás sanciones previstas en la ley y en este contrato.

CLÁUSULA 13a. Falla en la prestación del servicio. Existe en los siguientes casos: **1.** Cuando **AGUAS DE URABA S.A. E.S.P.** no cumpla con la prestación continua del servicio objeto de este contrato. **2.** Cuando después de cinco (5) días hábiles, contados a partir del momento en que el suscriptor o usuario haya eliminado la causa de la suspensión o corte, haya dado aviso a **AGUAS DE URABA S.A. E.S.P.** y ésta no haya restablecido el servicio. Dichas fallas darán derecho al suscriptor o usuario, desde el momento en el que ellas se presenten, a la terminación unilateral del contrato, o a su cumplimiento con las siguientes reparaciones: **a.** A que únicamente se le cobre el consumo, o la adquisición de bienes o servicios efectivamente recibidos, si la falla ocurre continuamente durante un término de quince (15) días o más, dentro de un mismo período de facturación. El descuento en el cargo fijo opera de oficio, por parte de **AGUAS DE URABA S.A. E.S.P.**. **b.** A la indemnización de perjuicios, que en ningún caso se tasarán en menos del valor del consumo promedio de un día del usuario afectado por cada día en que el servicio haya fallado totalmente o en proporción a la duración de la falla; más el valor de las multas, sanciones o recargos que la falla le haya ocasionado al suscriptor o usuario; más el valor de las inversiones o gastos en que el suscriptor o usuario haya incurrido para suplir el servicio. La indemnización de perjuicios no procede si hay

fuerza mayor o caso fortuito o si la suspensión ocurre por alguna de la causales de suspensión señaladas en la cláusula 10a. de este contrato. No podrán acumularse, en favor del suscriptor o usuario, el valor de las indemnizaciones a las que dé lugar este numeral con el de las remuneraciones que reciba por las sanciones impuestas a **AGUAS DE URABA S.A. E.S.P.** por las autoridades, si tienen la misma causa.

CLÁUSULA 14a. Facturas. En ellas **AGUAS DE URABA S.A. E.S.P.** cobrará los consumos y demás servicios prestados directamente, según las tarifas autorizadas y publicadas de acuerdo con las disposiciones legales, las multas impuestas por **AGUAS DE URABA S.A. E.S.P.**, y aquellos servicios de otras empresas de servicios públicos con las que se hayan celebrado convenios con tal propósito. Las facturas se entregarán mensualmente, con cinco (5) días de antelación a la fecha del primer vencimiento. Éstas tendrán, como mínimo, la siguiente información: **1.** El nombre "EMPRESA AGUAS DE URABA S.A. E.S.P.". **2.** La dirección del inmueble o el código, cuando el bien es rural. **3.** Clase de uso del servicio y estrato socioeconómico, cuando es residencial. **4.** Período de facturación del servicio. **5.** El cargo por unidad de consumo, el cargo fijo y el cargo por aportes de conexión, si es pertinente. **6.** Los cargos por concepto de reconexión y reinstalación, cuando a ello hubiere lugar. **7.** La lectura anterior del medidor de consumo y la lectura actual, si es que existe. Cuando, sin acción u omisión de las partes durante un período, no sea posible medir el consumo, deberá indicarse la base promedio con la cual se liquida éste. **8.** El consumo en unidades físicas de las últimas seis (6) facturaciones. En su defecto deberá aparecer el promedio de consumo en unidades correspondientes al servicio de los últimos seis (6) meses. **9.** Valores y fechas de pago con recargo y sin él. **10.** También se podrán facturar los demás cobros que hayan sido autorizados expresamente por el usuario. **Parágrafo.** Las facturas, firmadas por el representante legal, prestan mérito ejecutivo. **Parágrafo 1.** La factura se entregará en la dirección registrada del inmueble o en aquélla que indique el suscriptor o usuario. En las zonas donde no se pueda entregar directamente en el domicilio del suscriptor o usuario, la factura deberá ser reclamada en los sitios que indiquen **AGUAS DE URABA S.A. E.S.P.**. El hecho de no recibir la factura no exime al suscriptor o usuario de atender oportunamente su pago. Si suscriptor o usuario del servicio público no recibe la factura, deberá informarlo a **AGUAS DE URABA S.A. E.S.P.**. **Parágrafo 2.** Será responsabilidad del arrendatario obtener la última factura en el inmueble que haya habitado. **Parágrafo 3:** **AGUAS DE URABA S.A. E.S.P.** podrá cobrar los costos que se derivan de la expedición de duplicados de las facturas. **Parágrafo 4.** El usuario o suscriptor deberá efectuar el pago del servicio y demás aspectos inherentes al desarrollo del contrato, dentro de los plazos señalados en las facturas, en las instalaciones de la oficina municipal, en las entidades financieras o establecimientos que se notifiquen como sitio válido para pago en la factura. Todo usuario está en la obligación de verificar que la factura correspondiente al inmueble receptor del servicio y el pago imputado sólo se reconocerá el realizado a la factura que se hubiera cancelado.

CLÁUSULA 15a. Intereses por mora. En caso de mora de los usuarios en el pago de los servicios, **AGUAS DE URABA S.A. E.S.P.** podrá aplicar intereses de mora sobre los saldos insolutos, capitalizados los intereses, conforme a lo dispuesto en la Ley 45 de 1990.

CLÁUSULA 16a. Cobro de sumas adeudadas por la prestación del servicio. Éstas se cobrarán ejecutivamente ante los jueces competentes, o ejerciendo la jurisdicción coactiva.

CLÁUSULA 17a. Modificaciones. Cualquier modificación que se introduzca al contrato, por parte de **AGUAS DE URABA S.A. E.S.P.**, siempre que no constituya abuso de posición dominante, se entenderá

incorporada al mismo y deberá ser notificada en la factura, o a través de medios de amplia circulación, dentro de los quince (15) días siguientes de haberse efectuado.

CLÁUSULA 18a. Vigencia del contrato. Existe contrato de servicios públicos desde que **AGUAS DE URABA S.A. E.S.P.** define las condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio y el propietario, o quien utiliza un inmueble determinado, solicita recibir allí el servicio, si el solicitante y el inmueble se encuentran en las condiciones previstas por **AGUAS DE URABA S.A. E.S.P.**. Este contrato se entiende celebrado a término indefinido. **AGUAS DE URABA S.A. E.S.P.** sólo podrá terminarlo por las causales previstas en la ley y en este contrato.

CLÁUSULA 19a. Terminación del contrato. Podrá ponerse fin al contrato: **1.** Por mutuo acuerdo, siempre que los terceros a quienes afecte convengan en ello. **2.** Por parte de **AGUAS DE URABA S.A. E.S.P.**, cuando: **2.1.** Se compruebe fraude del suscriptor o usuario respecto de la solicitud del servicio o en la factura. **2.2.** Se compruebe que la instalación o asignación se realizó en contravención a las normas establecidas por **AGUAS DE URABA S.A. E.S.P.** **2.3.** Existan condiciones técnicas que a juicio de **AGUAS DE URABA S.A. E.S.P.** hagan imposible o riesgosa la prestación del servicio, caso en el cual le reconocerá al suscriptor los derechos de conexión vigente. **2.4.** Realizada una reconexión no autorizada del servicio, por más de dos (2) veces consecutivas. **3.** Por solicitud del suscriptor o usuario, siempre que no afecte a terceros, presentada con dos (2) meses de anticipación a la fecha a partir de la cual se desea la terminación. **4.** Por la demolición del inmueble, cuando **AGUAS DE URABA S.A. E.S.P.** lo considere conveniente y sin perjuicio de los derechos de éstas. **5.** Por parte del suscriptor cuando **AGUAS DE URABA S.A. E.S.P.** incurra en falla en la prestación del servicio. **6.** Por los demás motivos establecidos en la ley. **7.** Por haber transcurrido cinco (5) meses desde la suspensión del servicio. Una vez terminado el contrato, **AGUAS DE URABA S.A. E.S.P.** no remitirá más facturas al inmueble. **8.** Por reincidir, en un período de dos años en el incumplimiento de cualquiera de estas obligaciones: **a.** Dar al servicio público domiciliario un uso distinto al declarado o convenido con **AGUAS DE URABA S.A. E.S.P.** **b.** Conectar, sin la autorización de **AGUAS DE URABA S.A. E.S.P.**, equipos a las acometidas. **c.** Proporcionar, en forma temporal o permanente, el servicio público domiciliario a otro inmueble o usuario distinto al beneficiario del servicio. **d.** Realizar modificaciones en las acometidas o hacer conexiones externas, sin autorización previa de **AGUAS DE URABA S.A. E.S.P.** **e.** Aumentar sin autorización de **AGUAS DE URABA S.A. E.S.P.** los diámetros de las acometidas. **f.** Adulterar las conexiones o aparatos de medición o de control, o alterar el normal funcionamiento de éstos. **g.** No permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o cambio justificado del mismo, cuando sea necesario para garantizar una correcta medición. **h.** 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 cancelar el servicio con una cuenta de cobro adulterada. **i.** Interferir en la utilización, operación o mantenimiento de las redes y/o demás equipos necesarios para suministrar el servicio público domiciliario, sean de propiedad de **AGUAS DE URABA S.A. E.S.P.** o de los suscriptores o usuarios. **j.** Impedir a los funcionarios autorizados por **AGUAS DE URABA S.A. E.S.P.** y debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas, equipos de medida y la lectura de los contadores.

Parágrafo. Procedimiento previo a la terminación en estos eventos. **AGUAS DE URABA S.A. E.S.P.** enviará una comunicación al suscriptor o usuario señalándole las causas por las cuales se dará por terminado el contrato. Contra este acto caben los recursos de reposición y apelación (Art. 154 inc 1º), salvo cuando se pretenda discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.

CLÁUSULA 20a. Efectos de la terminación. En este evento **AGUAS DE URABA S.A. E.S.P.** pondrá fin al suministro del servicio y retirará las acometidas y medidores del inmueble. Para obtener nuevamente el servicio, deberá adelantar todos los trámites necesarios como si fuera un nuevo usuario.

Cláusula 21a. Inmuebles arrendados. Cuando un inmueble 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, será solidario en las obligaciones y derechos emanados del contrato de servicios públicos con el arrendatario, en los términos establecidos en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001, a menos que el arrendador atienda el procedimiento señalado en las cláusulas del contrato de condiciones uniformes, caso en el cual no será responsable solidariamente en el pago de los servicios públicos domiciliarios y el inmueble no quedará afecto al pago de los mismos, de conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la Ley 820 y su Decreto Reglamentario 3130 de 2003.

Cláusula 22a. Denuncia del contrato de arrendamiento: Se entiende por denuncia del contrato de arrendamiento el aviso que el arrendador da a **AGUAS DE URABA S.A. E.S.P.** con el fin de que el propietario o poseedor del inmueble no sea solidario en el pago de las obligaciones originadas en el contrato de los servicios públicos con el arrendatario que sea suscriptor o usuario de los mismos. Para tal fin deberá diligenciar un formato que se entregará gratuitamente en las oficinas de Servicio al Cliente de **AGUAS DE URABA S.A. E.S.P.**

Dicho formato contendrá como mínimo:

- a) Nombre, dirección e identificación del arrendador.
- b) Identificación del inmueble con dirección, matrícula inmobiliaria y cédula catastral cuando sea pertinente.
- c) Nombre, dirección e identificación del o los arrendatarios.
- d) Fecha de iniciación y de terminación de la denuncia del contrato de arrendamiento.
- e) Clase y tipo de garantía.
- f) Entidad que expide la garantía.
- g) Vigencia de la garantía.
- h) Autorización para consulta y reporte a Centrales de Riesgo.
- i) Autorización para incluir en la factura la identificación del arrendatario.
- j) Dirección en la cual el arrendador recibirá las comunicaciones relacionadas con lo que tiene que ver con la solidaridad.

Anexo a dicho formulario deberán entregarse los siguientes documentos, sin perjuicio de otros que se requieran en determinados casos:

- a) Fotocopia de los documentos de identificación del arrendador, del arrendatario y de su codeudor en caso de que su aval sea la garantía ofrecida. Las personas jurídicas, aportarán el certificado de representación legal, el cual no podrá tener más de 90 días de expedido al momento de la presentación y fotocopia de la cédula del representante legal. Al momento de entrega de las fotocopias de los documentos de identificación se confrontarán con los originales, para verificar su autenticidad. No se aceptan colillas de trámite del documento de identificación.
- b) Si el arrendador o el arrendatario actúan en representación de tercera persona, deberán anexar el poder o mandato para actuar como tales.

- c) Acreditación del carácter de propietario o poseedor del inmueble.
- d) Comprobante del depósito u original de la garantía, según las clases y por el valor estipulado en el presente decreto.
- e) Pagaré con carta de instrucciones, firmado por el arrendatario y por su codeudor en caso de que su aval sea la garantía ofrecida para el cubrimiento de los saldos insolutos, el cual deberá otorgarse en el formato que suministren AGUAS DE URABA S.A. E.S.P..

Parágrafo 1: El formulario de denuncia de contrato de arrendamiento debe ser suscrito por el arrendador y el arrendatario. La información que se incluya en él se entiende suministrada bajo la gravedad de juramento, el cual se entenderá prestado con la firma del mismo.

Parágrafo 2: Si el arrendador suministra información falsa, el propietario o poseedor será solidariamente responsable en el pago de los servicios a partir del momento en que se efectuó el denuncia del contrato de arrendamiento.

Parágrafo 3: Si el arrendatario suministra información falsa, incurrirá en causal de suspensión servicios, sin perjuicio de las demás acciones legales a que haya lugar.

Parágrafo 4: Si el arrendador incumple con su obligación de denunciar la existencia o terminación del contrato de arrendamiento, el propietario o poseedor será solidario en los términos establecidos por el artículo 130 Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001 y el inmueble quedará afecto al pago de los servicios públicos domiciliarios.

Parágrafo 5. Es responsabilidad del arrendador comunicar el cambio de dirección a la cual se le enviarán las comunicaciones relacionadas con el comportamiento del arrendatario, y con los efectos de la solidaridad en caso de incumplimiento de este último.

Cláusula 23a. Aceptación de la denuncia del contrato. Para que se acepte la denuncia se deberán cumplir los siguientes requisitos:

- a) Diligenciar y presentar ante AGUAS DE URABA S.A. E.S.P. el formato establecido por éstas para el denuncia del contrato de arrendamiento.
- b) El propietario debe estar al día por concepto de los servicios públicos domiciliarios que se prestan en el inmueble entregado en arrendamiento, cuyo contrato se está denunciando y por las sumas que a éste correspondan.
- c) El arrendatario debe estar al día con AGUAS DE URABA S.A. E.S.P. por concepto de servicios públicos domiciliarios.
- d) En caso que el aval de un codeudor sea la garantía ofrecida, éste debe estar al día con AGUAS DE URABA S.A. E.S.P. por concepto de servicios públicos domiciliarios y deberá tener buen comportamiento de pago según las Centrales de Riesgo.
- e) Otorgar alguna de las garantías establecidas por AGUAS DE URABA S.A. E.S.P. en las cláusulas del contrato de condiciones uniformes.
- f) Entregar la documentación adicional establecida por AGUAS DE URABA S.A. E.S.P. y señaladas en la cláusula sobre denuncia del contrato de arrendamiento.

Parágrafo 1. Si la documentación aportada se ajusta a las disposiciones legales y reglamentarias y a las estipulaciones de este contrato, AGUAS DE URABA S.A. E.S.P. procederá directamente a reconocer los efectos que se derivan de tal circunstancia, sin que sea necesario remitir ninguna comunicación. Una vez recibida la documentación respectiva, AGUAS DE URABA S.A. E.S.P. tendrá un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la radicación del formato correspondiente, para aceptarla o rechazarla.

Parágrafo 2. En el evento en que AGUAS DE URABA S.A. E.S.P. no acepte la documentación entregada, se le informará al arrendador y al arrendatario, especificando las causas, para que realicen los ajustes necesarios. La comunicación se enviará al arrendador y al arrendatario, a las direcciones indicadas en el denuncia, por mensajería especializada o correo certificado, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su rechazo. El término para reconocer los efectos empezará a correr nuevamente a partir del momento que se realicen los ajustes a la documentación.

Cláusula 24a. Valor de las garantías. De conformidad con la Ley 820 de 2003, o aquellas normas que la reglamenten, sustituyan, modifiquen o adicionen, el valor de la garantía o depósito será equivalente a dos veces el valor del cargo fijo más dos veces el valor del consumo promedio del servicio por estrato en un período de facturación. El cálculo del valor promedio de consumo por estrato en un período de facturación se realizará utilizando el consumo promedio del estrato al cual pertenece el inmueble a ser arrendado de los tres últimos períodos de facturación, aumentado en un cincuenta por ciento (50%). AGUAS DE URABA S.A. E.S.P. informará y divulgará esta información periódicamente.

Parágrafo 1: Cuando AGUAS DE URABA S.A. E.S.P. haya celebrado acuerdos de manejo de garantías con terceros prestadores de servicios públicos domiciliarios, al determinar el cargo por unidad de consumo incluirán el promedio de estos servicios.

Parágrafo 2: Para establecer el monto a garantizar, AGUAS DE URABA S.A. E.S.P. incluirá dentro del mismo, los tributos que deban incorporarse dentro de la factura de estos servicios.

Parágrafo 3: Si el promedio de consumo del arrendatario fuere superior al promedio del estrato, AGUAS DE URABA S.A. E.S.P. podrá ajustar hasta una vez al año el valor de la garantía de acuerdo con los promedios de consumo del arrendatario, considerando los tres últimos períodos de facturación del mismo. El arrendatario, previa información por parte de AGUAS DE URABA S.A. E.S.P., deberá modificar la garantía o depósito. La comunicación de AGUAS DE URABA S.A. E.S.P. se enviará mediante mensajería especializada o correo certificado. Si dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al envío de la comunicación el arrendatario no ajusta el valor de la garantía, el propietario del inmueble será solidario con la deuda de servicios públicos domiciliarios y el inmueble quedará afecto al pago de los mismos, a partir de la fecha final requerida para el ajuste de la garantía.

Cláusula 25a. Garantías admisibles. Para efectos de la aplicación del artículo anterior, se considerarán como garantías las otorgadas a favor de AGUAS DE URABA S.A. E.S.P., así:

- a) Depósitos en dinero ante la institución financiera señalada por AGUAS DE URABA S.A. E.S.P..
- b) Garantías constituidas u otorgadas ante Instituciones Financieras o Fiduciarias legalmente constituidas en Colombia y vigiladas por Superintendencia Financiera de Colombia.
- c) Póliza de seguros expedidas por entidad legalmente constituida en Colombia y vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia.

- d) Codeudor solidario con propiedad raíz sin limitación de dominio, ubicada en la zona de influencia de AGUAS DE URABA S.A. E.S.P..
- e) Endoso de títulos valores expedidos por instituciones Financieras vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- f) Fiducia y encargo fiduciario de entidad legalmente constituida en Colombia y vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Parágrafo 1: AGUAS DE URABA S.A. E.S.P. podrá aprobar otro tipo de garantía, previo análisis y concepto del Comité de Crédito y Cartera.

Parágrafo 2: Para efectos del presente Decreto, AGUAS DE URABA S.A. E.S.P. no aceptará garantías que contengan la cláusula de exclusión.

Cláusula 26a. Depósito en dinero a favor de AGUAS DE URABA S.A. E.S.P.. Para la constitución de depósitos en dinero a favor de AGUAS DE URABA S.A. E.S.P., el arrendatario depositará ante la institución financiera y de acuerdo con el procedimiento establecido por la Empresa, a su favor, y a título de depósito, una suma igual al valor de la garantía señalada en este decreto.

Los dineros entregados en depósito, junto con sus rendimientos, serán de propiedad del constituyente y en consecuencia a la terminación del contrato inicial o de cualquiera de sus prórrogas, serán reembolsados a éste en las condiciones indicadas en la cláusula undécima.

Cláusula 27a. Vigencia de las garantías. Las garantías constituidas tendrán una vigencia igual al período comprendido entre la fecha de la denuncia del contrato de arrendamiento y tres (3) meses mas, posteriores a la fecha de terminación del contrato.

Cláusula 28a. Efectos de la denuncia del contrato. El propietario o poseedor no será solidario en las obligaciones y derechos derivadas del contrato de servicios públicos y su inmueble dejará de estar afecto al pago de los servicios públicos, a partir del vencimiento del período de facturación que transcurre en el momento en que se efectúe la denuncia del contrato, siempre y cuando se remitan las garantías constituidas y la documentación indicada en la cláusula segunda del presente decreto y las mismas sean aceptadas por AGUAS DE URABA S.A. E.S.P..

A partir de la fecha de terminación del contrato de arrendamiento indicada en el denuncia, el propietario o poseedor será nuevamente solidario con las deudas que se deriven de la prestación de los servicios públicos domiciliarios y el inmueble quedará afecto a su pago, salvo que se renueve oportunamente la garantía y la denuncia del contrato de arrendamiento.

Si el arrendatario no paga oportunamente los servicios públicos domiciliarios y es necesario hacer uso de la garantía para su pago, el propietario o poseedor vuelve a ser solidario por los consumos y demás conceptos asociados a la prestación del servicio a partir de la fecha de la reconexión hecha por haberse cubierto la deuda del arrendatario con los recursos provenientes de la efectividad de la garantía, a menos que se constituya una nueva.

Si en forma no autorizada por AGUAS DE URABA S.A. E.S.P., se detecta en el inmueble entregado en arrendamiento, cuyo contrato fue denunciado, el cambio de uso a no residencial, AGUAS DE URABA S.A.

E.S.P. comunicarán lo anterior al propietario y al arrendatario, indicándoles además que a partir de la identificación del cambio de destinación el propietario o poseedor será solidario con las deudas provenientes del contrato de prestación del servicio.

Cláusula 29a. Solicitud de reconexión en los inmuebles arrendados. En cualquier momento de ejecución del contrato de arrendamiento o a la terminación del mismo, el arrendador, el propietario o poseedor, o el arrendatario del inmueble podrán solicitar a AGUAS DE URABA S.A. E.S.P., la reconexión de los servicios en el evento en que hayan sido suspendidos. A partir de este momento, quien lo solicite asumirá la obligación de pagar el servicio y el inmueble quedará afecto para tales fines, en el caso de que la solicitud de reconexión la haga el arrendador, el propietario o el poseedor del inmueble.

La existencia de facturas no canceladas por la prestación de servicios públicos durante el término de denuncia del contrato de arrendamiento, no podrá, en ningún caso, ser motivo para que AGUAS DE URABA S.A. E.S.P. se niegue a la reconexión.

Cláusula 30a. Subsidios y contribuciones. El valor de los subsidios se aplicará proporcionalmente sobre el consumo de subsistencia, a las diferentes personas que habiten el inmueble durante el mismo período de facturación, bien sea que tengan la calidad de arrendatarios, propietarios o poseedores.

Para efectos de cobrar el valor de las contribuciones de que trata la Ley 142 de 1994, se aplicará el factor de contribución a la totalidad de los consumos que realicen en el inmueble cada uno de los arrendatarios, propietarios o poseedores que lo ocupen durante el correspondiente período de facturación.

Cláusula 31a. Renovación de las garantías. En caso de ser renovado el denuncia del contrato de arrendamiento, el cual debe realizarse como mínimo treinta (30) días antes del vencimiento del término inicial, el arrendatario deberá renovar también la garantía, de conformidad con lo señalado en este decreto.

Si no se renueva el denuncia del contrato de arrendamiento y/o su garantía, y existen deudas pendientes a cargo del arrendatario, se descontará el valor de los servicios prestados hasta la fecha del denuncia de terminación, y AGUAS DE URABA S.A. E.S.P. autorizará la devolución al arrendatario de la garantía o su saldo, según sea el caso. El depósito en dinero, se devolverá al depositante dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes a dicha autorización.

Cláusula 32a. Aplicación de pagos con la garantía. Si es necesario utilizar la garantía para cubrir los pagos insolutos a cargo del arrendatario, el pago se aplicará a los conceptos cubiertos por la garantía que hayan sido informados en la denuncia del contrato de arrendamiento. La garantía será afectada también con las sumas adeudadas por concepto de sanciones por fraudes.

Cláusula 33a. Incumplimiento en el pago. Si hay incumplimiento en las obligaciones a cargo del arrendatario luego de aprobada la denuncia del contrato de arrendamiento y su garantía, y por los consumos y demás conceptos asociados a la prestación del servicio hasta la fecha de terminación del contrato de arrendamiento denunciado por el arrendador y arrendatario, AGUAS DE URABA S.A. E.S.P. podrá hacer exigibles las garantías o depósitos constituidos, y si éstas no fueren suficientes, suspenderá el servicio y podrá ejercer las acciones a que hubiere lugar contra el arrendatario.

Si el arrendatario no paga oportunamente los servicios públicos domiciliarios y se va a hacer efectiva la garantía para el pago de éstos, AGUAS DE URABA S.A. E.S.P. comunicará tal decisión al arrendador y al arrendatario, y el propietario o poseedor vuelve a ser solidario por los consumos y demás conceptos asociados a la prestación del servicio a partir de la fecha de la reconexión hecha por haberse cubierto la deuda del arrendatario con los recursos provenientes de la efectividad de la garantía, a menos que se constituya una nueva. La comunicación de AGUAS DE URABA S.A. E.S.P. se enviará mediante mensajería especializada o correo certificado.

Cláusula 34a. Nuevos servicios. Cuando AGUAS DE URABA S.A. E.S.P. instale un nuevo servicio a un inmueble, el valor del mismo será responsabilidad exclusiva de quien lo solicite. Para garantizar su pago, AGUAS DE URABA S.A. E.S.P. podrá exigir directamente las garantías previstas en este decreto, a menos que el solicitante sea el mismo propietario o poseedor del inmueble, evento en el cual el inmueble quedará afecto al pago. En este caso, AGUAS DE URABA S.A. E.S.P. determinará la cuantía y la forma de dichas garantías de conformidad con la reglamentación contenida en el presente decreto.

Cláusula 35a. Determinación del consumo. Cuando exista medidor, el consumo se determinará por la diferencia entre la lectura actual del medidor y la lectura anterior, siempre y cuando el medidor esté funcionando correctamente. El consumo así determinado será la base parcial de liquidación de la cuenta de cobro.

Cláusula 36a. Inaccessibilidad del medidor. Si la lectura no fuere posible por no tener acceso a los medidores, se hará constar dicha circunstancia en el documento respectivo y se dejará constancia en el inmueble. En este evento AGUAS DE URABA S.A. E.S.P. hará un promedio del consumo de los últimos seis (6) meses.

Cláusula 37a. Práctica de pruebas. Cuando para decidir las reclamaciones o resolver los recursos interpuestos sea necesaria la práctica de pruebas, se informará al reclamante y se le anunciará el período durante el cual se practicarán las mismas.

Cláusula 38a. Vigencia de la solicitud de servicios públicos domiciliarios. Una vez presentada la solicitud será resuelta dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su presentación a menos que se requiera de estudios especiales.

Cláusula 39a. Determinación del consumo facturable para suscriptores o usuarios de acueducto y alcantarillado que carezcan de medición individual por razones de tipo técnico, de seguridad o de interés social. El consumo facturable a suscriptores o usuarios residenciales que no cuenten con equipos de medida por razones de tipo técnico, de seguridad o de interés social se determinará, con base en el consumo promedio de los últimos seis (6) meses de los suscriptores o usuarios del mismo estrato que cuenten con medida, considerando el mercado total de la empresa. Para suscriptores o usuarios no residenciales, el consumo se determinará con base en aforos individuales.

Cláusula 40a. Determinación del consumo facturable para usuarios residenciales de acueducto y alcantarillado localizados en zonas de asentamientos subnormales. El consumo facturable a usuarios localizados en zonas de asentamientos subnormales o marginales, a los cuales se les presta el servicio mediante programas provisionales de normalización del mismo, y que no cuenten con medida individual, se determinará con base en el promedio de los últimos seis (6) meses de los suscriptores o usuarios del

estrato socioeconómico predominante en el sector donde se encuentre ubicado el usuario, atendidos por esa empresa.

DISPOSICIÓN FINAL. Hacen parte de este contrato, y se entienden incorporadas a él, la Ley 142 de 1994 de servicios públicos domiciliarios, y todas aquellas normas que la modifiquen o reglamenten, las cláusulas especiales que se pacten con los usuarios, y las normas del Código de Comercio y del Código Civil, en cuanto sean pertinentes.

ANEXO 1

Los funcionarios señalados a continuación, adscritos a Aguas de Urabá S.A. ESP, podrán determinar las condiciones de financiación de las deudas derivadas de la prestación de servicios públicos, servicios de valor agregado y habilitación vivienda, acueducto, alcantarillado; cargos por conexión de los servicios y su reajustes, construcción de redes para servicios públicos y demás obligaciones derivadas de la relación entre los usuarios de los servicios públicos domiciliarios y la Empresa Aguas de Urabá S.A. ESP.

Las delegaciones se hacen con base en los cargos de los funcionarios y las cuantías señaladas son:

Tabla 1. Topes de Cuantías por Cargos.

FUNCIONARIO	CUANTÍAS
Gerente de la Empresa Regional	Superior a 50 SMLMV
Auxiliar 2 de Gestión Administrativa y Comercial	Hasta 50 SMLMV
Auxiliar 1 de Atención al cliente	Hasta 25 SMLMV

Los funcionarios señalados de Aguas de Urabá S.A. ESP, podrán realizar modificación de valores facturados, devoluciones o rebajas como consecuencia de la atención de las reclamaciones que se declaren procedentes.

Los Auxiliares 2 de Gestión Administrativa y Comercial, adscritos a Aguas de Urabá S.A. ESP, no tendrán limitaciones en la cuantía para la modificación de facturas, devoluciones o rebajas que realicen como consecuencia de reclamaciones a otras entidades (Terceros) a las cuales Aguas de Urabá S.A. ESP les presta el servicio de facturación, siempre que dicha transacción esté debidamente soportada con la respectiva nota débito o crédito emitida por la otra entidad y que en convenio con dicho tercero así lo contemple.

El Gerente de Aguas de Urabá S.A. ESP, tendrá la función específica de financiar las deudas que estén en cobro persuasivo, extrajudicial o judicial, tales como: Contratos de suministro, cuotas partes jubilatorias y pensionales, daños causados por terceros a las instalaciones o bienes de Aguas de Urabá S.A. ESP, venta de bienes muebles o inmuebles, venta de servicios, y en general todo tipo de deudas a favor de Aguas de Urabá S.A. ESP, que no sean derivadas de la relación con los usuarios de los servicios públicos domiciliarios. Las cuantías son las establecidas en la tabla 1.

El Gerente de Aguas de Urabá S.A. ESP, por razones de tipo comercial, podrá otorgar plazos para el pago de la obligaciones pecuniarias a favor de las empresa, por un máximo de quince (15) días, sin que afecte al inmueble con la suspensión de los servicios. Para el sector oficial se podrán otorgar plazos mayores bajo la responsabilidad del otorgante competente.

El Gerente de Aguas de Urabá S.A. ESP