

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.

YALÍ ANTIOQUIA

MARZO DE 2025

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.

NIT: 900.282.327-7

DIRECCIÓN: Calle 19B # 19-88 Parque Principal

MUNICIPIO: Yalí

DEPARTAMENTO: Antioquia

LINEA DE ATENCIÓN: (4) 867 51 31

DISPOSICIONES GENERALES PARA EL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO

CLÁUSULA 1. OBJETO. El presente contrato tiene por objeto la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado, por parte de la **EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.** a un suscriptor y/o usuario, a cambio de un precio en dinero.

CLAUSULA 2. EL SERVICIO. LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS YALÍ prestara los servicios de: Acueducto y Alcantarillado

CLAUSULA 3. INMUEBLE. La **EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.** prestará el servicio en un inmueble urbano.

CLAUSULA 4. ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO – APS. La **EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.** Prestará el servicio público de acueducto y alcantarillado en la siguiente área: municipio de Yalí, Antioquia, área urbana.

CLAUSULA 5. VIGENCIA el contrato se pacta a término indefinido.

CLAUSULA 6. RÉGIMEN LEGAL DEL CONTRATO. Este contrato de condiciones uniformes 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 853 de 20182,

compilada en la resolución CRA 943 de 2021; por el Decreto 1077 de 2015, por las condiciones especiales y/o adicionales que pacten las partes, por las normas del Código de Comercio y del Código Civil, normativa que se entiende incorporada al presente contrato de condiciones uniformes.

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

Parágrafo 2. Cuando haya conflicto entre las condiciones uniformes y las condiciones especiales se preferirán éstas. Se tendrá en cuenta que, a pesar de tener condiciones uniformes, el contrato de servicios públicos resulta celebrado con cada suscriptor y/o usuario en particular.

CLAUSULA 7. PARTES. Son partes en el contrato de condiciones uniformes, La **EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.** en el municipio de Yalí y el suscriptor y/o usuario.

CLÁUSULA 8. SOLIDARIDAD. Los propietarios o poseedores del inmueble en el que se presta el servicio y los suscriptores y/o usuarios son solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos.

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

CLÁUSULA 9. PUBLICIDAD. El prestador del servicio deberá publicar de forma sistemática y permanente, en su página web, en los centros de atención al usuario y en las oficinas de peticiones, quejas y recursos, la siguiente información para conocimiento del suscriptor y/o usuario:

1. El contrato de condiciones uniformes, cuyas copias deberán estar en la página web con fácil acceso por el suscriptor y/o usuario, una vez el prestador se acoja al presente formato de contrato de condiciones uniformes, así como cuando se pretenda la modificación del mismo.
2. La publicación del contrato de condiciones uniformes en los centros de atención al usuario y en la oficina de peticiones, quejas y recursos

en lugar visible y fácilmente accesible, con las explicaciones que sean necesarias para su comprensión.

3. Para efectos de cambio o reparación de los instrumentos de medición, informar al suscriptor y/o usuario las características mínimas de estas, de acuerdo con lo establecido en el reglamento técnico del sector (RAS).
4. El avance en el cumplimiento de las metas del servicio
5. Las tarifas vigentes
6. Plan de inversiones proyectado, cuando este aplique.

RÉGIMEN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES

CLAUSULA 10. DERECHOS Y OBLIGACIONES. Son derechos y obligaciones del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** y de la **EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.** todos aquellos contenidos en la legislación, reglamentación y regulación vigente. Para efecto de las condiciones uniformes, los derechos y obligaciones generales de las partes se enlistan, de manera enunciativa, en las cláusulas que a continuación se presentan, y los específicos se consagran a lo largo del presente contrato.

CLÁUSULA 11. DERECHOS DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. Se entienden incorporados en el contrato de servicios públicos los derechos que a favor del suscriptor y/o usuario consagre la Constitución Política, la Ley 142 de 1994, los decretos reglamentarios y la regulación vigente, así como los siguientes:

1. A ser tratado dignamente por la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.
2. A no ser discriminado por la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS YALÍ S.A. E.S.P. y a recibir un trato igualitario.
3. Al debido proceso y de defensa y contradicción.
4. A obtener información completa, precisa y oportuna, entre otras cosas, sobre: sus obligaciones y las consecuencias de incumplirlas; los asuntos relacionados con la prestación del servicio; los requisitos jurídicos o técnicos de las peticiones, actuaciones, solicitudes o quejas; el estado de los trámites

adelantados ante la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS YALÍ S.A. E.S.P., en los que tengan la condición de interesados; el contenido de la factura y las condiciones uniformes del contrato. Igualmente, a obtener copias a su costa de los trámites o documentos que requiera y que no estén sujetos a reserva.

5. 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.

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

7. A ser protegido contra el abuso de posición dominante contractual de las personas prestadoras, para lo cual se debe tener en cuenta las causales que presumen abuso de la posición dominante, previstas en el artículo 133 de la Ley 142 de 1994.

8. A la prestación continua de un servicio de buena calidad y a las reparaciones por falla en la prestación del servicio, de conformidad con el artículo 137 de la Ley 142 de 1994.

9. A participar en los comités de desarrollo y control social.

10. A que la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS YALÍ S.A. E.S.P. mantenga la reserva de sus datos personales y garantice su derecho al habeas data.

CLÁUSULA 12. DERECHOS DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS YALÍ S.A. E.S.P. Son derechos de la **EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS YALI S.A. E.S.P.** los siguientes:

1. Cobrar y recibir el pago del valor de los servicios prestados, luego de aplicar la tarifa resultante de la normatividad vigente.
2. Exigir el cumplimiento de la normatividad vigente en materia de vertimientos definida por la autoridad ambiental.
3. Denunciar el fraude a las acometidas y redes públicas.
4. Suspender y/o cortar los servicios, de conformidad con la legislación y regulación vigentes y las previsiones del presente contrato.

5. 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 de acueducto y alcantarillado, conforme a la normatividad vigente

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

1. Hacer el pago por la prestación de los servicios, en los términos descritos en la cláusula 17 del presente contrato.
2. Hacer buen uso de los servicios, de modo que no genere riesgos excepcionales o se constituya en una carga injustificada para la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS YALÍ S.A. E.S.P. o los demás miembros de la comunidad.
3. Informar, de inmediato, a la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS YALÍ S.A. E.S.P., sobre cualquier cambio en las características, identificación o uso de los inmuebles reportados en el momento de la solicitud de instalación de los servicios, o sobre la variación del propietario, dirección u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicios públicos y/o en el sistema de información comercial.
4. 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 disposición.
5. Cumplir la normatividad vigente en materia de vertimientos definida por la autoridad competente. (Solo si recibe el servicio público domiciliario de alcantarillado)
6. 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.

7. Realizar el pago de los aportes de conexión, cuando a ello hubiere lugar.
8. Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica.
9. Verificar que la factura remitida corresponda al inmueble receptor del servicio. En caso de irregularidad, el suscriptor y/o usuario deberá informar de tal hecho a la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.
10. Pagar oportunamente las facturas que hayan sido entregadas cumpliendo los requisitos legales.
11. Permitir la suspensión o corte del servicio, si se realizan de conformidad con la normatividad vigente.
12. Solicitar la factura a la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS YALÍ S.A. E.S.P. cuando aquella no haya llegado oportunamente.
13. Para el restablecimiento del servicio suspendido o que haya sido objeto de corte por causas imputables al suscriptor y/o usuario, este debe eliminar su causa, cancelar de manera previa todos los gastos de corte o suspensión y reconexión o reinstalación en los que incurra la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS YALÍ S.A. E.S.P. y satisfacer las demás medidas de suspensión, corte e intereses moratorios previstas en la cláusula 27 del presente contrato.
14. Permitir a las personas prestadoras del servicio el cambio de la acometida cuando no cuente con las especificaciones correctas para la buena prestación del servicio.
15. Permitir la revisión de las instalaciones internas cuando tal revisión sea necesaria para la adecuada prestación del servicio. Para estos efectos, la persona que realice la medición deberá contar con una identificación que lo acredite para realiza tal labor, dar aviso previo al suscriptor y/o usuario por escrito el día y hora en que la revisión sería

realizada y respetar las normas del código de policía sobre penetración a domicilio ajeno.

16. Abstenerse de conectar mecanismos de bombeo que succionen el agua directamente de las redes locales o de las acometidas de acueducto.
17. Abstenerse de descargar al sistema de alcantarillado, sustancias prohibidas o no permitidas por la normatividad vigente.
18. Tomar las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores cuando la empresa lo solicite, de lo contrario la empresa podrá hacerlo por cuenta del suscriptor y/o usuario.
19. No cambiar la destinación del inmueble receptor del servicio sin el lleno de los requisitos exigidos por las autoridades competentes.

CLÁUSULA 14. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS YALÍ S.A. E.S.P. Son obligaciones de la **EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.** las siguientes:

1. Suministrar continuamente un servicio de buena calidad a partir de la conexión, de acuerdo con los parámetros normativos vigentes de carácter obligatorio fijados por las autoridades competentes, las especificaciones técnicas, y los estándares de servicio definidos en el contrato de servicios públicos domiciliarios.
2. 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 (MVCT), o aquella que la modifique, adicione, sustituya o derogue.
3. 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.
4. Investigar, de oficio, las desviaciones significativas frente a consumos anteriores.
5. Informar a los suscriptores y/o usuarios acerca de la manera de utilizar los servicios con eficiencia y seguridad, y adelantar campañas masivas de divulgación sobre el particular.

6. Respetar el debido proceso y el derecho de defensa del suscriptor y/o usuario en todas sus actuaciones frente al prestador, 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 en las demás normas que sean aplicables.
7. Aplicar al suscriptor y/o usuario la estratificación adoptada por el municipio.
8. Asignar al inmueble objeto de los servicios, la categoría de uso correspondiente y modificarla en los casos que corresponda.
9. Adelantar las acciones contenidas en los planes de contingencia, necesarias para garantizar la continuidad, calidad y presión de los servicios.
10. Cumplir con la normatividad vigente en materia de vertimientos definida por la autoridad competente.
11. Mantener la reserva de los datos personales del suscriptor y/o usuario y garantizar su derecho al habeas data.
12. Medir los consumos o en su defecto, facturar el servicio con base en consumos promedios cuando durante un periodo no sea posible medirlos con instrumentos, de acuerdo con lo previsto en el artículo 146 de la ley 142 de 1994.
13. Facturar el servicio de forma tal que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor y/o usuario, de acuerdo con los parámetros señalados por la Ley 142 de 1994 o por las autoridades competentes. Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las personas prestadoras no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor y/o usuario. Para efectos de la determinación de la fecha de entrega de la factura, se tomará aquella señalada para el primer vencimiento.
14. Entregar oportunamente las facturas de acuerdo con lo establecido en la cláusula 19 del presente contrato y discriminar en la factura cuando se cobren varios servicios, cada uno por separado.
15. Hacer los descuentos y reparar e indemnizar los perjuicios ocasionados como consecuencia de falla en la prestación del servicio, salvo que

- medie caso fortuito o fuerza mayor de acuerdo con lo establecido por la Ley 142 de 1994 y demás normas reglamentarias y regulatorias.
16. Ayudar al suscriptor y/o usuario a detectar el sitio y la causa de fugas imperceptibles de agua, en el interior del inmueble, en los términos del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 y del artículo 21 del Decreto 302 de 2000.
 17. 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 y se hayan satisfecho las demás medidas de suspensión, corte e intereses moratorios a que se refiere la cláusula 27 del presente CCU, en un término no superior a las 24 horas siguientes, para el evento de suspensión, y cinco días hábiles, para el evento de corte.
 18. Dar garantía sobre las acometidas y equipos de medición suministrados o contruados por la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS YALÍ S.A. E.S.P., la cual no podrá ser inferior a tres años, de conformidad con lo previsto en los Decretos 3466 de 1982 y 302 de 2000.
 19. Informar, por lo menos con veinticuatro (24) horas de anticipación o en el plazo que establezca la reglamentación vigente, sobre los términos y motivos de las suspensiones del servicio programadas para mantenimientos periódicos y reparaciones técnicas, salvo que se trate de emergencias o eventos fuera del control de la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.
 20. Dotar de carné de identificación a los funcionarios y demás personal autorizado para ingresar a las instalaciones de los usuarios a practicar revisiones y tomar lecturas de los medidores. Dicho carné contendrá, como mínimo, el nombre, el documento de identidad, el cargo y la foto reciente de la persona.
 21. Otorgar financiamiento a los usuarios de los estratos 1, 2 y 3, para la amortización de los aportes por conexión domiciliaria, incluyendo la acometida y el medidor.
 22. Devolver al usuario y/o suscriptor el medidor y demás equipos retirados por la empresa que sean de su propiedad, salvo que, por razones de tipo probatorio, estos se requieran por un tiempo. La empresa 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.
23. Cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada.
 24. Observar la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa prevista en el presente contrato de condiciones uniformes.
 25. En caso de reemplazo de un instrumento de medición, la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS YALÍ S.A. E.S.P. deberá entregar al suscriptor y/o usuario, certificación de calibración en la cual se pruebe o se justifique la necesidad de dicho cambio y su imposibilidad de reparación. Lo anterior, sin perjuicio del derecho del suscriptor y/o usuario de adquirir o reparar los instrumentos de medida en el mercado, consagrado en el artículo 144 de la ley 142 de 1994.
 26. Cobrar las contribuciones de solidaridad y otorgar los subsidios de acuerdo con la ley.
 27. Realizar el mantenimiento y reparación de las redes a su cargo, acorde con sus planes de operación e inversiones.
 28. Remitir a la SSPD los expedientes para resolver el recurso de apelación de las reclamaciones de los 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 que faciliten a los usuarios presentar peticiones, quejas y recursos.
 30. Constituir una oficina de peticiones, quejas y recursos, la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los suscriptores y/o usuarios o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta dicha empresa.

COBRO DE LOS SERVICIOS

CLÁUSULA 15. FACTURACIÓN DE LOS SERVICIOS. La **EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.** facturará los servicios de acuerdo con la tarifa resultante de aplicar la metodología tarifaria vigente, expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico –CRA o del contrato respectivo, cuando esta se haya definido contractualmente.

La factura del servicio público de acueducto y alcantarillado contendrá, como mínimo, la siguiente información:

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

14. Los valores unitarios y totales cobrados al suscriptor y/o usuario por concepto de las tasas ambientales para acueducto y alcantarillado.

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

En cualquier caso, la **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.** deberá discriminar los conceptos y valores cobrados.

Las deudas a favor de la **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.** podrán cobrarse, ejecutivamente, ante la jurisdicción ordinaria o mediante el proceso administrativo de cobro coactivo cuando la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS YALÍ S.A. E.S.P. sea de naturaleza oficial o mixta.

CLÁUSULA 16. ENTREGA DE LA FACTURA. La **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.** entregará las facturas observando las siguientes condiciones:

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

Periodicidad: Mensual X Bimestral ____

La factura se entregará por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago señalada en el recibo. Si la factura no se entrega dentro de este término, el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** solicitará un duplicado en los puntos de atención de la **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.**

La **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS YALI S.A. E.S.P.** entregará la primera factura en un plazo no superior a noventa (90) días a partir de la fecha de

la conexión, acompañada de una copia física del contrato de servicios públicos domiciliarios¹.

El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** verificará que la factura entregada corresponda al inmueble receptor de los servicios. En caso de presentarse alguna irregularidad, el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** informará de tal hecho a la **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.**

La **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.** entregará una comunicación con la copia de la lectura del consumo efectuada en el medidor al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, cuando este lo solicite y cuente con micromedidor.

CLÁUSULA 17. PAGO DE LA FACTURA. El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** pagará oportunamente las facturas. En caso de que el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** no reciba oportunamente la factura, solicitará a la **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.** una copia que será gratuita. El hecho de no recibir la factura no exonera al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** del pago, salvo que la **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.** no haya efectuado la facturación oportunamente.

Cuando el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** no pague la factura en el término fijado por la **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.**, sin exceder en todo caso de tres (3) períodos, cuando sea mensual, dará derecho a la **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.** a suspender los servicios, salvo que medie reclamación o recurso interpuesto.

La **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.** no podrá exigir al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** el pago de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con la factura. Sin embargo, para interponer el recurso, el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** acreditará el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco (5) períodos.

Parágrafo 1. En caso de incumplimiento en el pago de las facturas, el reporte de información negativa que haga la **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS YALÍ**

¹ Conforme con lo establecido en el artículo 1.3.21.2 de la Resolución CRA 151 de 2001.

S.A. E.S.P. procederá previa comunicación al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, con el fin de que este pueda demostrar o efectuar el pago de la obligación, así como controvertir aspectos tales como el monto de la obligación o cuota y la fecha de exigibilidad.

CLÁUSULA 18. CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR. La **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.** podrá recuperar los consumos dejados de facturar por causas imputables al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, garantizando, en todo caso, su derecho de defensa y contradicción, con base en:

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

CLÁUSULA 19. COBROS NO AUTORIZADOS: La **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.** no cobrará servicios no prestados, tarifas, ni conceptos diferentes a los previstos en las condiciones uniformes de este contrato.

Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, la **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.** no podrá cobrarle al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** bienes o servicios que no facturó por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**.

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

DEFENSA DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO

CLÁUSULA 20. PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS. El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** podrá presentar, ante la **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.**, peticiones, quejas y recursos relacionados, entre otras cosas, con el contrato de servicios públicos, la factura, el estrato aplicado cuando sea diferente al establecido por la entidad territorial competente y el uso asignado al

inmueble objeto de los servicios por la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.

La **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.** resolverá las peticiones, quejas y recursos que sean presentados por el suscriptor y/o usuario dentro del término de quince (15) días hábiles, contado a partir de la fecha de su presentación. Pasado este término sin que la **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.** haya resuelto la petición, queja o recurso, se entenderá que ha sido resuelto en forma favorable, salvo que se demuestre que el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** auspició la demora o que se requirió la práctica de pruebas.

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

Cuando se trate de actos de suspensión, terminación, corte y facturación de los servicios, el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** podrá interponer, ante la **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.**, el recurso de reposición y, en subsidio, de apelación, contra el acto que resuelva la petición, queja o recurso, dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión.

La **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.**, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión que resolvió el recurso de reposición, remitirá el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - SSPD para resolver el recurso de apelación, en caso de que haya sido interpuesto como subsidiario.

La **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.** no podrá suspender, terminar o cortar el servicio, hasta tanto haya notificado al **SUSCRIPTOR Y/O**

USUARIO la decisión sobre los recursos que hubiesen sido interpuestos oportunamente.

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

CLÁUSULA 21. FORMA DE PRESENTACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS.

El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** podrá presentar las peticiones, quejas y recursos, verbalmente o por escrito, a través de cualquiera de los siguientes medios: físico en los puntos de atención de la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS YALÍ S.A. E.S.P., líneas telefónicas, correo electrónico, correo certificado, o cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.

El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** podrá presentar peticiones, quejas y recursos, en:

Dirección: Calle 19B # 19 – 88 Parque Principal

Barrio: Centro

Municipio: Yalí

Departamento: Antioquia

Teléfono: 8675131 Celular:

Página web: <https://serviciospublicosyali.com.co>

Correo electrónico: sp@serviciospublicosyali.com.co

Horario de atención: lunes a viernes de 8:00am – 12:00pm y 2:00pm – 06:00pm

Sábados 8:00am – 12:00am

Cargo del funcionario que resuelve: Auxiliar administrativo, Coordinador operativo, Ingeniero y Gerencia.

CLÁUSULA 22. FALLA EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS. El incumplimiento de la **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.** en la prestación continua de los servicios se denomina falla en la prestación, y su ocurrencia le confiere al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** el derecho, desde el momento en que se presente, a dejar sin efecto el contrato (resolución del contrato) o a su cumplimiento, con las reparaciones consagradas en los artículos 136 y 137 de la Ley 142 de 1994.

La **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.** realizará los descuentos y reparará e indemnizará los perjuicios ocasionados como consecuencia de la falla en la prestación de los servicios, salvo que medie caso fortuito o fuerza mayor.

FACULTADES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.

CLÁUSULA 23. MEDIDAS EN CASO DE INCUMPLIMIENTO. La **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.** podrá imponer medidas de suspensión, corte de los servicios y aplicar intereses moratorios en caso de incumplimiento del contrato por parte del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**. Para la imposición de estas medidas se observará el procedimiento para las actuaciones administrativas establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Parágrafo. La **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.** no está facultada para imponer sanciones pecuniarias.

CLÁUSULA 24. SUSPENSIÓN. La **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.** podrá suspender los servicios (interrupción temporal), respetando el derecho al debido proceso, y el derecho de contradicción y defensa del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, por las siguientes causas:

- **Incumplimiento del contrato.** En los siguientes eventos:
 - a. La falta de pago por el término que fije la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS YALÍ S.A. E.S.P., sin exceder, en todo caso, de tres (3) períodos de facturación de los servicios, salvo que exista reclamación o recurso interpuesto.

- b. La alteración inconsulta y unilateral, por parte del usuario y/o suscriptor, de las condiciones contractuales de prestación de los servicios.
- c. Realizar conexiones fraudulentas o sin autorización de la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.
- d. Dar a los servicios públicos domiciliarios un uso distinto del declarado o convenido con la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.
- e. Proporcionar los servicios públicos domiciliarios a otro inmueble o usuario distinto del beneficiario de los servicios.
- f. Realizar modificaciones en las acometidas o conexiones, sin autorización previa de la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.
- g. Aumentar los diámetros de las acometidas, la capacidad instalada y el número de derivaciones, sin autorización de la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.
- 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 la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.
- j. Efectuar, sin autorización de la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS YALÍ S.A. E.S.P., una reconexión cuando los servicios hayan sido suspendidos.
- k. Pagar las facturas con cheques que no sean pagados por el banco respectivo, salvo que exista causa justificada de no pago, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes, o cuando se paguen los servicios con una cuenta de cobro o factura adulterada.
- l. Interferir en la utilización, operación o mantenimiento de las líneas, redes y demás equipos necesarios para suministrar los servicios públicos domiciliarios, sean de propiedad de la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS YALÍ S.A. E.S.P. o de los suscriptores.
- m. Impedir a los funcionarios autorizados por la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS YALÍ S.A. E.S.P., debidamente identificados, hacer inspecciones de las instalaciones internas, equipos de medida o de lectura de los medidores.
- n. No permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o cambio justificado del mismo, cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición.

- 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 de los servicios.
- p. Conectar equipos a las acometidas y redes sin la autorización de la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.
- q. Efectuar, sin autorización de la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS YALÍ S.A. E.S.P., la reconexión de los servicios cuando se encuentre suspendido.
- r. Cuando el urbanizador destine el inmueble a un fin distinto del previsto en la respectiva licencia de construcción y/o urbanización, o cuando se construya un inmueble careciendo de ésta, estando el suscriptor y/o usuario obligado a obtener la respectiva licencia.
- s. Interconectar las tuberías de acueducto, atendidas por la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS YALÍ S.A. E.S.P., con cualquier otra fuente de agua.

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

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

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

Parágrafo 2. La **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.** avisará al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** de la suspensión, con una antelación no inferior a 24 horas, indicando los términos y motivos de la suspensión de los servicios programada, salvo que se trate de emergencias o eventos fuera del control de la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.

CLÁUSULA 25. CORTE DE LOS SERVICIOS. La **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.** podrá cortar los servicios (interrupción definitiva), respetando el debido proceso, el derecho de contradicción y defensa del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, en los siguientes eventos:

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

CLÁUSULA 26. IMPROCEDENCIA DE LA SUSPENSIÓN. La **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.** no suspenderá los servicios por incumplimiento del suscriptor y/o usuario, por falta de pago, en estos eventos: i) falla en la prestación de los servicios; ii) entrega inoportuna de la factura o no entrega del duplicado cuando se solicite y, iii) no facturación de los servicios.

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

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

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

CLÁUSULA 27. REINSTALACIÓN Y RECONEXIÓN DE LOS SERVICIOS. La **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.** reinstalará los servicios dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a la decisión favorable de restablecer los servicios o a la desaparición de la causal que originó la suspensión. Igualmente, reconectará los servicios dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al momento en que desaparezca la causal que originó el corte los servicios.

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

CLÁUSULA 28. COBRO DE INTERESES. La **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.** podrá aplicar intereses de mora sobre saldos insolutos de conformidad con la tasa de interés moratorio aplicable en el Código Civil 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. Para el caso de inmuebles no residenciales, la tasa de interés moratorio aplicable será la que se determine convencionalmente o, supletiva mente, la que corresponda al régimen comercial, esto es, 2.5% (la **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.** definirá el interés de mora, el cual no podrá superar una y media veces del interés bancario corriente certificado por la Superintendencia Financiera, sin exceder el límite de usura).

MODIFICACIÓN, CESIÓN Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO

CLÁUSULA 29. MODIFICACIÓN. El presente contrato puede ser modificado en las siguientes circunstancias: (i) por acuerdo entre las partes; (ii) por parte de la **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.**, siempre y cuando

hubiere informado la modificación propuesta con antelación de un mes y, (iii) por decisión de autoridad competente.

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

La **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.** podrá ceder el contrato cuando, con previo aviso al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** de mínimo dos (2) meses, no haya recibido manifestación explícita al respecto.

CLÁUSULA 31. TERMINACIÓN. El presente contrato puede terminarse por mutuo acuerdo o de manera unilateral por parte de la **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.**, ante el incumplimiento del contrato en los casos dispuestos en la cláusula 25 de este contrato.

CLÁUSULA 32. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS. Las diferencias que surjan entre la **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.** de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado y el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, con ocasión de la celebración, ejecución y terminación del presente contrato de condiciones uniformes, y que no hayan podido resolverse aplicando las normas que éste contiene sobre recursos, podrán resolverse a través de los mecanismos alternativos de solución de conflictos previstos en la ley.

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

CONDICIONES ESPECÍFICAS Y TÉCNICAS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

CLÁUSULA 33. INSTALACIONES INTERNAS. El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** responderá por el mantenimiento de las redes internas, para lo cual, podrá solicitar a la **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.** su revisión con el fin de establecer si hay deterioro en ellas, y, de ser el caso, para que efectúe las recomendaciones que considere oportunas para su reparación o adecuación por parte del personal técnico.

El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** permitirá la revisión de las instalaciones domiciliarias y atenderá las exigencias respecto de las adecuaciones y reparaciones que estime necesarias la **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.** para la correcta utilización de los servicios.

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

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

CLÁUSULA 35. ACOMETIDAS. La **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.** autorizará una acometida de acueducto y/o alcantarillado por unidad habitacional o unidad no residencial, salvo que por razones técnicas se requieran acometidas adicionales. La **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.** podrá exigir la independización de las acometidas cuando lo estime necesario. En edificios multifamiliares y multiusuarios, la **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.** podrá autorizar acometidas para atender una o varias unidades independientes.

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

1. **Cambio de localización de la acometida.** La **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.** podrá realizar cambios en la localización de la acometida y en el diámetro de la misma, así como las independizaciones a que haya lugar, previo el pago de los costos que se ocasionen por parte del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**.

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

2. **Derivación de las acometidas.** El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** no podrá derivar acometidas desde la red matriz o de la red local sin autorización previa de la **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.**

CLÁUSULA 36. MEDICIÓN. La **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.** realizará, a través de instrumentos de medida, la medición de los consumos reales del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, la cual constituirá la base de la facturación.

Cuando sin acción u omisión de las partes, durante un período de facturación determinado, no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos de agua, su valor podrá establecerse en consumos promedios o aforos, de acuerdo con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

1. **Obligatoriedad de los medidores de acueducto.** De ser técnicamente posible, cada acometida contará con el correspondiente medidor de acueducto, el cual será instalado en cumplimiento de los programas de micro medición establecidos por la **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.**, de conformidad con la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA. Para el caso de edificios de propiedad horizontal o condominios, de ser técnicamente posible, cada uno de los inmuebles que lo constituyan tendrá medidor individual.

La **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.** determinará el sitio de colocación de los medidores, procurando que sea de fácil acceso para efecto de su mantenimiento y lectura, y podrá instalar los medidores a los inmuebles que no lo tienen. En este último caso, el costo del medidor correrá por cuenta del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**.

2. **Medidores.** La **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.** podrá exigir que el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** adquiera, instale, mantenga y repare los instrumentos necesarios para medir los consumos de agua. El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** podrá adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tenga y la **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.** los aceptará siempre que reúnan las siguientes características técnicas:

A. Servicio de Acueducto:

Diámetro mínimo de la acometida de Acueducto: 1/2 pulgadas

• **Medidores de Acueducto:**

Tipo medidor:	Concéntrico:	
	Otro:	
	Velocidad:	x
	Volumétrico:	
	Electromagnético:	
Especificaciones adicionales del tipo de medidor:	Telemetría:	x
	Prepago:	
	Otro:	
Diámetro:	<u> 1/2 </u>	Pulgadas
Caudal permanente (Q3):	<u> 2.5 </u>	m ³ /hora
Rango de medición (R):		<u> 160 </u>

B. Servicio de Alcantarillado: especificaciones técnicas:

Diámetro mínimo de la acometida de alcantarillado: 6 pulgadas.

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

3. **Instalación del medidor por primera vez.** La **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.** podrá determinar el lugar donde técnicamente debe ubicarse el medidor para los casos en que se vaya a instalar por primera vez. La instalación del equipo de medida contará con el respectivo informe emitido por un laboratorio debidamente acreditado por la entidad nacional de acreditación competente para el efecto, en donde consten los resultados de la calibración, de manera que se pueda verificar el cumplimiento de las condiciones técnicas consagradas en el presente Contrato de Servicios Públicos.

La **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.** podrá calibrar los medidores de diámetro igual o superior a 1 ½ pulgadas en el sitio de instalación, utilizando para ello un patrón de referencia trazable a un laboratorio acreditado.

4. **Toma de lecturas y revisiones.** El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** permitirá la toma de lecturas de los medidores y la realización de revisiones técnicas, cuando la **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.** lo solicite.

La **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.** identificará a los funcionarios y demás personal autorizado para ingresar a las instalaciones de los **SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS**, con el fin de practicar revisiones y tomar lecturas de los medidores.

La **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.**, salvo en los casos de visitas para la lectura ordinaria del medidor, para efectos de facturación, dejará 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.

Tanto la **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.** como el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** podrán verificar el estado de los instrumentos de medición y adoptarán precauciones eficaces para que no se alteren.

El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** mantendrá la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos. Para el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** temporal, la **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.** podrá exigir la ubicación fija y visible de una cámara para el medidor, con el fin de verificar la lectura y la revisión de control.

5. **Verificación de la condición metrológica de los medidores.** La **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.** asumirá el costo de la revisión del equipo de medición cuando surja la necesidad de verificar su buen funcionamiento por iniciativa del mismo y/o cuando se derive de desviaciones significativas asociadas al funcionamiento del equipo.

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

Sólo será posible la reposición, cambio o reparación del medidor por decisión de la **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.**, cuando el informe emitido por el laboratorio debidamente acreditado indique que el instrumento de medida no cumple con su función de medición.

6. **Calibración de Medidores.** La **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.** efectuará, directamente o a través de terceros, y utilizando laboratorios debidamente acreditados por la entidad nacional de acreditación competente para el efecto, el control metrológico del equipo de medida, con la frecuencia y oportunidad necesarias, según las particularidades de su sistema y en los casos que establezca la normatividad vigente.

7. **De los medidores generales o de control.** En el caso de edificios o unidades inmobiliarias cerradas, podrá 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.

Las áreas comunes de edificios o unidades inmobiliarias cerradas deben disponer de una medición que permita facturar los consumos correspondientes. De no ser técnicamente posible la medición individual del consumo de áreas comunes, se instalará un medidor general en la acometida y se calculará el consumo de las áreas comunes como la diferencia entre el volumen registrado por el medidor general y la suma de los consumos registrados por los medidores individuales.

8. **Medidores para grandes consumidores no residenciales.** El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** clasificado como gran consumidor no residencial instalará equipos de medición de acuerdo con los lineamientos que, sobre el particular, expida la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.
9. **Medidores para multiusuario.** El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** de edificios catalogados como multiusuarios, sometidos al régimen de propiedad horizontal, que cuenten con un medidor colectivo, podrán solicitar a la **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.** la instalación de medidores individuales. En este caso, el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** realizará, a su cargo, todas las obras requeridas por la **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.** para la instalación de los mismos. La **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.** podrá autorizar la independización de los servicios, en caso de que la mayoría de los copropietarios la solicite, previo acuerdo de pago de los saldos vigentes a la fecha de la independización y la ejecución de las adecuaciones técnicas requeridas por parte de los beneficiarios.
10. **Cambio de medidor.** La **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.** podrá cambiar el medidor cuando no tenga el diámetro adecuado para el servicio que se presta. En este caso, el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** pagará a la **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.**, la diferencia entre el valor del medidor nuevo y el valor del medidor retirado, a los precios vigentes, así como los materiales derivados de tales obras, a los precios vigentes, sea en su contra o a su favor, en un plazo de seis (6) meses.

El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** reparará o reemplazará el medidor, a satisfacción de la **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.**,

cuando se establezca que el funcionamiento del medidor no permite determinar, adecuadamente, los consumos o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos.

Cuando el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, pasado un período de facturación y a partir de la comunicación de la necesidad del cambio del medidor, no tome las acciones necesarias para reparar o remplazar los medidores, la **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.** podrá hacerlo por cuenta del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**.

La **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.** entregará el medidor reemplazado al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, cuando este último lo solicite, salvo que, por razones de tipo probatorio, la **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.** lo requiera por un tiempo.

11. **Retiro del Medidor.** La **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.** comunicará al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** la necesidad de retirar el medidor con una antelación no inferior a dos (2) días hábiles a la fecha de la operación, indicándole la posibilidad de ejercer el derecho a solicitar la asesoría o participación de un técnico, consagrado en el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006 o la que la modifique, adicione, sustituya o derogue. 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 Y/O USUARIO** dejará las constancias que considere necesarias. Los datos que se consignan en el acta deben ser legibles, claros, sin tachones o enmendaduras. La copia del acta se entregará al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, quien deberá firmarla.

Si el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** se niega a firmar el acta respectiva, el funcionario de la empresa dejará constancia explicando las razones que motivan la no suscripción del acta por parte del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, y ésta deberá contar con la firma de dos (2) testigos diferentes al personal de la empresa.

En todo caso, dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes al retiro del medidor, la **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.** entregará el informe de revisión realizado por el laboratorio debidamente acreditado. Si como resultado de la revisión técnica se concluye que el medidor no

funciona adecuadamente, la decisión será comunicada al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, adjuntando el resultado.

El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** tendrá la opción de reemplazar o reparar el medidor, asumiendo los costos correspondientes. Si la reparación o el reemplazo lo realiza alguien diferente a la **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.**, el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** enviará el medidor a la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS YALÍ S.A. E.S.P. para que proceda a instalarlo. En aquellos casos en los que el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** presente un informe de calibración del equipo de medida, expedido por un laboratorio debidamente acreditado, se dará por cumplida la condición. Si, por el contrario, el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** no presenta dicho informe, la **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.** podrá, a cargo del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, calibrar el equipo en un laboratorio debidamente acreditado.

LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS YALÍ S.A. E.S.P. 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 Y/O USUARIO** podrá consignar las observaciones que considere pertinentes, respecto de la forma en que la **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.** procedió a colocar el aparato de medición en el vehículo que lo transportará. La **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.** 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 un medidor provisional como consecuencia del retiro del medidor, se aplicará 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 Y/O USUARIO** hubiere tomado las medidas allí establecidas, la **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.** podrá tomar las medidas pertinentes para garantizar la efectiva medición del consumo.

12. **Financiamiento.** La **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.** ofrecerá financiamiento al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** 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 se hace dando libertad al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** de pactar los periodos, sin exceder el tiempo de vida útil del medidor cobro se hará junto con la factura de acueducto.

Las condiciones para la financiación y cobro del medidor, cuando sea adquirido por el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** a la **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.**, se hará de conformidad con las disposiciones legales, reglamentarias y regulatorias vigentes para cada estrato.

13. **Garantía.** La **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.** garantizará el buen servicio del medidor suministrado y de las acometidas, por un lapso no inferior a tres (3) años. En caso de falla del medidor dentro del período de garantía, el costo de reparación o reposición será asumido por la **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.**, sin trasladarlo al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**. Igualmente, la **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.** no podrá cambiar el medidor, a menos que se determine que su funcionamiento está por fuera del rango de error admisible.

El costo de reparación o reposición de las acometidas y medidores estará a cargo del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, una vez expirado el periodo de garantía.

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

- a. La calidad de agua potable suministrada por la **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.** cumplirá lo señalado en el Decreto 1575 de 2007 y la Resolución 2115 de 2007 del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, o los que los modifiquen, adicionen, sustituyan o deroguen.
- b. La calidad de los vertimientos que el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** disponga en redes de alcantarillado público, operadas por la **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.**, cumplirá con lo establecido en el Capítulo 3 del Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1076 de 2015, y con la Resolución 0631 de 2015 del Ministerio

- de Ambiente y Desarrollo Sostenible, o los que los modifiquen, adicionen, sustituyan o deroguen.
- c. La **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.** prestará el servicio de acueducto con una continuidad de: 24 horas día.
- d. La **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.** prestará el servicio de acueducto con una presión de servicio mínima en la red de distribución de 10 metros columna de agua (m.c.a.), definida con base en el artículo 61 de la Resolución 0330 de 2017 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (MVCT) o la que la modifique, adicione, sustituya o derogue.

CLÁUSULA 38. METAS DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ACUEDUCTO.

La **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.** se compromete a prestar el servicio público domiciliario de acueducto, de acuerdo con lo establecido en los artículos 12 y 24 de la Resolución CRA 825 de 2017 o la que la modifique, adicione, sustituya o derogue, para el primero y segundo segmento respectivamente, con las siguientes metas anuales para reducir la diferencia entre el valor del año base y el estándar de servicio:

Primer Segmento ____ Segundo Segmento ____

Nombre del estándar	Unidad	Estándar	Año base	Meta año 1	Meta año 2	Meta año 3	Meta año 4	Meta año 5	Meta año 6	Meta año 7
Micro medición	Número de suscriptores con micromedidor instalado sobre el número de suscriptores facturados promedio en el año base	100%.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Continuidad para el servicio público domiciliario	Número de días por año de prestación del servicio	Máximo 10 días sin servicio al año (97,26% de	96%	97%	98%	99%	100%	100%	100%	100%

Nombre del estándar	Unidad	Estándar	Año base	Meta año 1	Meta año 2	Meta año 3	Meta año 4	Meta año 5	Meta año 6	Meta año 7
de acueducto		continuidad anual).								

En constancia de todo lo anterior, suscribo este original en mi calidad de representante legal de la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS YALÍ S.A. E.S.P., a los 27 días del mes de marzo de 2025.


NIDIA PETRONA PARODY RUA
 Gerente