



**EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI - EMCALI EICE ESP  
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES -CONTRATO DE SERVICIOS  
PÚBLICOS- CSP- PARA LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE  
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.**

**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LAS  
EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI - EMCALI EICE ESP**

|   |          |
|---|----------|
| <b>DISPOSICIONES GENERALES</b>                                | <b>5</b> |
| Cláusula 1. OBJETO.   | 5        |
| Cláusula 2. PARTES.   | 5        |
| Cláusula 3. SOLIDARIDAD.                                      | 5        |
| Cláusula 4. RÉGIMEN LEGAL DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS. | 5        |
| Cláusula 5. VIGENCIA.   | 6        |
| <b>CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b>            | <b>6</b> |
| Cláusula 6. ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.                  | 6        |
| Cláusula 7. PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES DOMICILIARIAS.        | 6        |
| Cláusula 8. PUBLICIDAD.                                       | 6        |
| Cláusula 9. SOLICITUD DE SERVICIO.                            | 7        |
| Cláusula 10. PERFECCIONAMIENTO.                               | 9        |
| <b>DE LAS OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LAS PARTES</b>           | <b>9</b> |
| Cláusula 11. OBLIGACIONES DE EMCALI.                          | 9        |
| Cláusula 12. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.         | 15       |
| Cláusula 13. DERECHOS DE EMCALI.                              | 18       |
| Cláusula 14. DERECHOS DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.             | 19       |





**EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI - EMCALI EICE ESP  
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES -CONTRATO DE SERVICIOS  
PÚBLICOS- CSP- PARA LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE  
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.**

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Cláusula 15. LIBERACIÓN TEMPORAL DE LAS OBLIGACIONES DEL CSP.</b>   | <b>22</b> |
| <b>Cláusula 16. REGLAS ESPECIALES PARA LA LIBERACIÓN TEMPORAL DE LAS OBLIGACIONES DEL CSP EN PROCESOS POLICIVOS DE LANZAMIENTO POR OCUPACIÓN DE HECHO.</b> | <b>22</b> |
| <b>Cláusula 17. LIBERACIÓN DEFINITIVA DE LAS OBLIGACIONES DERIVADAS DEL CSP.</b>   | <b>23</b> |
| <b>Cláusula 18. FORMA DE ACREDITAR LA CAUSAL CONSTITUTIVA DE LIBERACIÓN DE OBLIGACIONES CONTRACTUALES ANTE EMCALI EICE ESP.</b>                            | <b>24</b> |
| <b>CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b>   | <b>24</b> |
| <b>Cláusula 19. CONDICIONES TÉCNICAS ACUEDUCTO.</b>  | <b>24</b> |
| <b>Cláusula 20. MEDICIÓN DE ALCANTARILLADO.</b>  | <b>27</b> |
| <b>Cláusula 21. CONDICIONES DE CALIDAD.</b>  | <b>27</b> |
| <b>COBRO DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO</b>  | <b>28</b> |
| <b>Cláusula 22. FACTURACIÓN.</b>   | <b>28</b> |
| <b>Cláusula 23. SITIO DE ENTREGA DE LA FACTURA.</b>  | <b>29</b> |
| <b>Cláusula 24. IMPOSIBILIDAD DE MEDICIÓN.</b>   | <b>30</b> |
| <b>Cláusula 25. MEDICIÓN Y FACTURACIÓN EN UNIDADES INMOBILIARIAS CERRADAS, PARCELACIONES Y EDIFICIOS.</b>  | <b>31</b> |
| <b>Cláusula 26. MÉRITO EJECUTIVO DE LA FACTURA.</b>  | <b>31</b> |
| <b>Cláusula 27. REPORTE A CENTRALES DE RIESGO.</b>   | <b>31</b> |
| <b>Cláusula 28. GARANTÍAS EXIGIBLES.</b>   | <b>32</b> |
| <b>Cláusula 29. DESCUENTOS ASOCIADOS A LA CALIDAD DEL SERVICIO.</b>  | <b>32</b> |
| <b>Cláusula 30. SANCIONES NO PECUNIARIAS.</b>  | <b>33</b> |
| <b>Cláusula 31. SUSPENSIÓN Y CORTE.</b>  | <b>33</b> |







**EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI - EMCALI EICE ESP  
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES -CONTRATO DE SERVICIOS  
PÚBLICOS- CSP- PARA LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE  
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.**

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Cláusula 50. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS</b>   | <b>43</b> |
| <b>Cláusula 51. ESTÁNDARES DE SERVICIO.</b>   | <b>44</b> |
| <b>Cláusula 52. ESTÁNDARES DE EFICIENCIA</b>  | <b>46</b> |
| <b>Cláusula 53. ACUERDOS ESPECIALES.</b>  | <b>48</b> |
| <b>ANEXO 1. AREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO- APS</b>  | <b>49</b> |
| <b>ANEXO 2.</b>   | <b>56</b> |
| <b>PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO PARA LA DETECCIÓN, EVALUACIÓN Y<br/>COMPROBACIÓN DE ANOMALÍAS Y/O IRREGULARIDADES CONDUCENTES<br/>A LA RECUPERACIÓN Y COBRO DE LOS CONSUMOS DEJADOS DE<br/>FACTURAR POR USO NO AUTORIZADO DEL SERVICIO.</b> | <b>56</b> |





**EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI - EMCALI EICE ESP  
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES -CONTRATO DE SERVICIOS  
PÚBLICOS- CSP- PARA LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE  
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.**

**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA EMPRESAS  
MUNICIPALES DE CALI - EMCALI EICE ESP**

**DISPOSICIONES GENERALES**

**Cláusula 1. OBJETO.** El presente contrato de servicios públicos domiciliarios tiene por objeto la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, que EMCALI se compromete a prestar en favor del suscriptor y usuario, a cambio de un precio en dinero, el cual se determinará de conformidad con la normatividad vigente.

**Cláusula 2. PARTES.** Son partes en el contrato de servicios públicos domiciliarios, EMCALI y el suscriptor y/o usuario.

**Cláusula 3. SOLIDARIDAD.** Los propietarios o poseedores del inmueble en el que se presta el servicio, los suscriptores y/o usuarios, son solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos.

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

**Cláusula 4. RÉGIMEN LEGAL DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS.** Este contrato de servicios públicos domiciliarios se registrará por lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, por sus decretos reglamentarios, por la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, por la Resolución CRA 688 de 2014, modificada aclarada y adicionada por la Resolución CRA 735 de 2015, por las condiciones especiales que pacten las partes, por las normas del Código de Comercio y del Código Civil, normativa que se entiende incorporada al presente Contrato de Servicios Públicos Domiciliarios.

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





**EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI - EMCALI EICE ESP  
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES -CONTRATO DE SERVICIOS  
PÚBLICOS- CSP- PARA LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE  
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.**

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

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

## **CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

**Cláusula 6. ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.** El área en la cual se prestarán los servicios públicos domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado en cada Municipio es la que se identifica en el Anexo 1 del presente contrato de condiciones uniformes. (Ver Anexo1).

### **Cláusula 7. PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES DOMICILIARIAS.**

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

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

**PARÁGRAFO.** Cuando la propiedad del medidor radique en cabeza de EMCALI, esta deberá cumplir las obligaciones propias derivadas del derecho de propiedad respecto de la revisión, cambio y mantenimiento del equipo de medida.

El suscriptor y/o usuario tendrá el carácter de depositario de los medidores de propiedad de EMCALI y en tal condición, responderá por su custodia en los términos de ley.

**Cláusula 8. PUBLICIDAD.** EMCALI EICE ESP, dará adecuada publicidad al CSP para el conocimiento por parte de los suscriptores y/o usuarios efectivos o potenciales, utilizando los siguientes medios:

8.1. Entrega de copias del contrato y de su Anexo Técnico, siempre que lo solicite el suscriptor y/o usuario o el suscriptor potencial. Las copias del CSP serán gratuitas.





**EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI - EMCALI EICE ESP  
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES -CONTRATO DE SERVICIOS  
PÚBLICOS- CSP- PARA LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE  
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.**

8.2. Difusión y publicación de los textos de condiciones uniformes en los centros de atención al usuario y en las oficinas de peticiones, quejas y recursos, en lugar visible y fácilmente accesible, con las explicaciones que sean necesarias para su comprensión.

En todo caso, EMCALI EICE ESP dispondrá en las oficinas de atención al cliente de ejemplares de las condiciones uniformes de éste CSP.

8.3. Para efectos de cambio o reparación de los instrumentos de medición, informará al suscriptor y/o usuario las características mínimas de éstos, de acuerdo con lo establecido en el reglamento técnico del sector (RAS).

**PARÁGRAFO 1:** El CSP y sus modificaciones adolecerán de nulidad relativa si se celebran sin dar copia al suscriptor y/o usuario que lo solicite. Para constancia de la entrega, EMCALI EICE ESP llevará un registro en el que habrá constancia de dicha entrega.

**PARÁGRAFO 2:** En todo caso, del presente CSP no se derivan obligaciones y derechos hasta tanto no se perfeccione el mismo.

**Cláusula 9. SOLICITUD DE SERVICIO.** La solicitud para la prestación del servicio puede presentarse verbalmente o por escrito en las oficinas de EMCALI EICE ESP, bien de modo personal, por correo o por otros medios que permitan identificar al suscriptor y/o usuario potencial, conocer su voluntad inequívoca y establecer la categoría de suscriptor y/o usuario a la cual pertenece.

Al presentarse la solicitud de servicio por parte del suscriptor y/o usuario potencial, el funcionario de EMCALI EICE ESP verificará si la información aportada y el inmueble cumplen con las condiciones previstas por EMCALI EICE ESP, al respecto. Dejará constancia escrita de ello, y de los datos pertinentes, en un formato preparado para ese efecto. Los formatos se ofrecerán de manera gratuita a todos los suscriptores y/o usuarios potenciales.

El suscriptor y/o usuario potencial que solicite recibir la prestación de los servicios de Acueducto y/o Alcantarillado en un inmueble que no sea de su propiedad, deberá garantizar el cumplimiento legal de lo dispuesto en el artículo 134 de la Ley 142 de 1994.

La solicitud de servicio debe incluir, como mínimo, los siguientes datos:





**EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI - EMCALI EICE ESP  
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES -CONTRATO DE SERVICIOS  
PÚBLICOS- CSP- PARA LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE  
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.**

- Fecha de solicitud.
- Nombre suscriptor y/o usuario potencial.
- Indicación de la calidad en la que actúa el solicitante. (Propietario, arrendatario, tenedor o poseedor).
- Fotocopia de la cédula de ciudadanía o NIT.
- Dirección del predio. En caso de predios Rurales, debe adjuntarse el respectivo plano de ubicación.
- Dirección del propietario.
- Número Telefónico de contacto.

**PARÁGRAFO 1.** Si el suscriptor y/o usuario potencial es persona jurídica, la solicitud de servicio la debe firmar el Representante Legal, anexando Certificado de Existencia y Representación legal expedido por la Cámara de Comercio, con vigencia no mayor de un (1) mes, además de la fotocopia de la cédula de ciudadanía.

**PARÁGRAFO 2.** Si la solicitud de servicio es firmada por una persona autorizada debe anexar original de la autorización y fotocopia de la cédula de ciudadanía del suscriptor potencial y de la persona autorizada.

**PARÁGRAFO 3.** Si una solicitud de conexión implicara 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.

EMCALI EICE ESP definirá, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud, si ésta se ajusta a las condiciones que se expresan en este CSP y la fecha en que comienza la ejecución del contrato. Si se requiere la práctica de alguna prueba o informe o documento adicional para tomar esas decisiones, se deberá informar así al interesado, expresando los motivos y la fecha en que se resolverá o dará respuesta, y se comenzará la ejecución.

EMCALI EICE ESP podrá negar la solicitud de servicio por razones técnicas debidamente sustentadas, respecto a cada uno de los servicios negados, y deberá indicar las condiciones que debería cumplir el suscriptor y/o usuario potencial para resolver los inconvenientes técnicos que sustentan la negativa.





EMCALI

**EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI - EMCALI EICE ESP  
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES -CONTRATO DE SERVICIOS  
PÚBLICOS- CSP- PARA LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE  
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.**

Con todo, la iniciación en la prestación del servicio solicitado no podrá superar cuarenta (40) días hábiles contados desde el momento en el que EMCALI EICE ESP indique que está en posibilidad de prestar el servicio y el suscriptor y/o usuario haya atendido las condiciones uniformes.

**Cláusula 10. PERFECCIONAMIENTO.** El CSP se perfeccionará cuando EMCALI EICE ESP defina 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 EMCALI EICE ESP. Del mismo modo, se entenderá que existe CSP, en el caso de haber recibido efectiva y legalmente la prestación de los servicios objeto del presente CSP.

**PARÁGRAFO:** No habrá más de un contrato con el mismo objeto en relación con el mismo inmueble.

## **DE LAS OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LAS PARTES**

**Cláusula 11. OBLIGACIONES DE EMCALI.** Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones de EMCALI que se entienden incorporadas en el contrato de servicios públicos domiciliarios, las siguientes:

1. Suministrar continuamente un servicio de buena calidad a partir de la conexión, de acuerdo con los parámetros normativos vigentes de carácter obligatorio fijados por las autoridades competentes y las especificaciones técnicas previstas en el contrato de servicios públicos domiciliarios.
2. Medir los consumos y vertimientos cuando la medición sea técnicamente posible, conforme a la normatividad vigente.





**EMCALI**

**EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI - EMCALI EICE ESP  
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES -CONTRATO DE SERVICIOS  
PÚBLICOS- CSP- PARA LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE  
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.**

3. Facturar el servicio de acuerdo con la tarifa resultante de la aplicación de la metodología tarifaria vigente o del contrato respectivo, cuando esta se haya definido contractualmente.
4. Garantizar la presión mínima en la red, de conformidad con lo exigido en la Resolución 0330 de 2017 (RAS) del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, o aquella que la modifique, adicione o aclare.
5. Permitir al suscriptor y/o usuario elegir libremente al proveedor de los bienes y servicios públicos domiciliarios, siempre y cuando aquellos reúnan las condiciones técnicas definidas en el contrato.
6. Entregar la factura al suscriptor y/o usuario, en el sitio oportunamente pactado en el contrato de servicios públicos domiciliarios.
7. Investigar de oficio conforme lo señala la Ley 142 de 1994 las desviaciones significativas del consumo frente a consumos anteriores.
8. Prestar asesoría al suscriptor y/o usuario cuando este lo solicite, en el caso de desviaciones significativas del consumo, con el fin de detectar el sitio y la causa de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble.
9. Hacer los descuentos y reparar e indemnizar los perjuicios ocasionados como consecuencia de falla en la prestación del servicio prevista en los artículos 136 y 137 de la Ley 142 de 1994, salvo que medie caso fortuito o fuerza mayor.
10. Devolver al suscriptor y/o usuario los cobros no autorizados, de conformidad con la Resolución CRA 659 de 2013 o la norma que la modifique, adiciones o aclare. En todo caso, el interés que se aplicará a la devolución de los cobros no autorizados será el interés simple.





**EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI - EMCALI EICE ESP  
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES -CONTRATO DE SERVICIOS  
PÚBLICOS- CSP- PARA LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE  
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.**

11. Restablecer el servicio cuando este ha sido suspendido o cortado por una causa imputable al suscriptor y/o usuario, una vez haya desaparecido la causal que le dio origen, se hayan cancelado los gastos de corte, suspensión, reinstalación y reconexión, en un término no superior a veinticuatro (24) horas para el evento de suspensión, y cinco (5) días hábiles en caso de corte.
12. Informar a los suscriptores y/o usuarios acerca de la manera de utilizar los servicios con eficiencia y seguridad y adelantar campañas masivas de divulgación sobre el particular.
13. Dar garantía sobre las acometidas y medidores suministrados o construidos por EMCALI, la cual no podrá ser inferior a tres (3) años.
14. Informar a los suscriptores y/o usuarios en un término no inferior a veinticuatro (24) horas de anticipación o en el plazo que establezca la reglamentación vigente, sobre los términos y motivos de las suspensiones del servicio programadas para mantenimientos periódicos y reparaciones técnicas, salvo que se trate de emergencias o eventos fuera del control de EMCALI.
15. Suministrar la identificación de los funcionarios y/o personal autorizados para ingresar a los inmuebles pertenecientes a los suscriptores y/o usuarios, con el fin de tomar la lectura del medidor y practicar las revisiones a que haya lugar.
16. Otorgar financiamiento a los suscriptores y/o usuarios de los estratos 1, 2 y 3, para la amortización de los aportes por conexión domiciliaria, incluyendo la acometida y el medidor, el cual no podrá ser inferior a tres (3) años.
17. Devolver al suscriptor y/o usuario el medidor y demás equipos retirados por EMCALI que sean de su propiedad, salvo que, por razones de tipo probatorio, estos se requieran por un tiempo. EMCALI 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.





**EMCALI**

**EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI - EMCALI EICE ESP  
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES -CONTRATO DE SERVICIOS  
PÚBLICOS- CSP- PARA LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE  
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.**

18. Verificar que los medidores funcionen en forma adecuada.
19. Respetar el debido proceso y derecho de defensa al suscriptor y/o usuario en todas sus actuaciones frente a estos, observando la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa previstas en la Constitución Política, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y las demás normas que le sean aplicables.
20. En el caso de inmuebles urbanos, entregar a los interesados en extinguir la solidaridad a la que se refiere el artículo 15 de la Ley 820 de 2003, un formato plenamente ajustado a las disposiciones contempladas en el artículo 5 del Decreto 3130 de 2003, o la norma que lo modifique, adicione o aclare.
21. Entregar al suscriptor y/o usuario certificación de calibración de un laboratorio acreditado por la autoridad nacional de acreditación en la cual se pruebe o se justifique la necesidad del cambio del medidor y su imposibilidad de reparación.
22. Aplicar al suscriptor y/o usuario la estratificación adoptada por el municipio de Cali.
23. Asignar al inmueble objeto del servicio la categoría de uso correspondiente y modificarla en los casos que corresponda.
24. Cobrar al suscriptor y/o usuario la contribución de solidaridad y otorgar los subsidios de acuerdo con la ley.
25. Realizar el mantenimiento y reparación de las redes a su cargo, acorde con sus planes de operación e inversiones.
26. Salvo en los casos de visitas para la lectura ordinaria del medidor para efectos de facturación, dejar copia del informe de visita al suscriptor y/o usuario con ocasión de cualquier verificación en terreno, así como en el caso de instalación, suspensión, corte, conexión, reinstalación y revisión de los equipos de medición.





**EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI - EMCALI EICE ESP  
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES -CONTRATO DE SERVICIOS  
PÚBLICOS- CSP- PARA LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE  
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.**

27. Cuando adelante actividades de calibración de medidores, o que impliquen tal calibración, deberá hacerlo a través de laboratorios acreditados por la entidad nacional de acreditación competente.
28. Remitir a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios los expedientes para resolver el recurso de apelación de las reclamaciones de los suscriptores y/o usuarios, dentro de los 3 días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el recurso de reposición.
29. Disponer de formatos y demás medios que faciliten a los suscriptores y/o usuarios presentar peticiones, quejas y recursos.
30. Constituir una oficina de peticiones, quejas y recursos. Cuando EMCALI opere en varios municipios, deberá garantizar en cada uno de ellos, los medios necesarios para que el suscriptor y/o usuario pueda presentar personalmente o por cualquier otro medio electrónico o tecnológico las peticiones, quejas o recursos.
31. No exigir la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con esta. Sin embargo, para recurrir el suscriptor y/o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos, salvo que las sumas en discusión correspondan precisamente al promedio del consumo de los últimos cinco períodos.
32. No suspender, terminar o cortar el servicio, hasta tanto haya notificado al suscriptor y/o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna.
33. Adelantar las acciones contenidas en los planes de contingencia, necesarias para garantizar la continuidad, calidad y presión del servicio.





**EMCALI**

**EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI - EMCALI EICE ESP  
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES -CONTRATO DE SERVICIOS  
PÚBLICOS- CSP- PARA LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE  
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.**

34. Establecer las especificaciones de las acometidas de acueducto y alcantarillado, conforme con lo establecido en el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico (RAS).
35. Aplicar al suscriptor y/o usuario los descuentos en el cargo fijo y en el cargo por consumo, originados por el incumplimiento de EMCALI frente a las metas para alcanzar los estándares de calidad del servicio establecidos por EMCALI, en el período que aplique el descuento según lo establecido en el régimen de calidad y descuentos de la Resolución CRA 688 de 2014 o la que la modifique, adicione o aclare.
36. Prestar el servicio público domiciliario conforme a los estándares de servicio y de eficiencia definidos en el contrato de servicios públicos domiciliarios.
37. En caso de ser procedente, incluir en el contrato de servicios públicos domiciliarios las metas definidas para los niveles de servicio y estándares de calidad pactadas en el contrato de Asociación Público Privada, así como los que provengan de la aplicación del Parágrafo 1 del artículo 87 de la Ley 142 de 1994.
38. Emitir la primera factura por concepto de prestación del servicio dentro de los noventa (90) días siguientes a la conexión acompañada de una copia física del contrato de servicios públicos domiciliarios y realizar el cobro conforme a lo previsto en el artículo 1.3.21.2 de la Resolución CRA 151 de 2001, o la norma que la modifique, adicione o aclare.
39. Mantener la reserva de los datos personales del suscriptor y/o usuario y garantizar su derecho al habeas data.
40. No reportar a las centrales de riesgo información del suscriptor y/o usuario sin el consentimiento expreso y escrito de los mismos.
41. Publicar para conocimiento de los suscriptores y/o usuarios, así como de los potenciales usuarios del servicio: (i) el contrato de servicios públicos domiciliarios;





**EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI - EMCALI EICE ESP  
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES -CONTRATO DE SERVICIOS  
PÚBLICOS- CSP- PARA LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE  
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.**

(ii) el mapa del Área de Prestación del Servicio –APS- dentro de la cual se compromete a cumplir los estándares de servicio; (iii) las metas anuales de los estándares de servicio y de eficiencia establecidas, así como el cumplimiento de las mismas; (iv) las tarifas vigentes y (v) el Plan de Obras e Inversiones Regulado –POIR.

**Cláusula 12. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.** Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones del suscriptor y/o usuario que se entienden incorporadas en el contrato de servicios públicos, las siguientes:

1. Hacer buen uso del servicio, de modo que no genere riesgos excepcionales o se constituya en una carga injustificada para EMCALI o los demás miembros de la comunidad.
2. Informar de inmediato a EMCALI sobre cualquier cambio en las características, identificación o uso de los inmuebles reportados en el momento de la solicitud de instalación de los servicios o la variación del propietario, dirección u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicios públicos y/o en el sistema de información comercial.
3. Contratar con personal idóneo la ejecución de instalaciones internas, o la realización de labores relacionadas con modificaciones, ampliaciones y trabajos similares. Quedan bajo su exclusiva responsabilidad los riesgos que puedan presentarse por el incumplimiento de esta obligación.
4. Realizar el pago de los aportes de conexión, cuando a ello hubiere lugar, de conformidad con lo previsto en la sección 2.4.4. de la Resolución CRA 151 de 2001 o la norma que la modifique, adicione o aclare.
5. Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica.
6. Instalar el medidor atendiendo las condiciones técnicas establecidas por el prestador o permitir la instalación del mismo.





**EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI - EMCALI EICE ESP  
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES -CONTRATO DE SERVICIOS  
PÚBLICOS- CSP- PARA LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE  
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.**

7. Verificar que la factura remitida corresponda al inmueble receptor del servicio. En caso de irregularidad, el suscriptor y/o usuario deberá informar de tal hecho a EMCALI.
8. Pagar oportunamente las facturas. El no recibir la factura no lo exonera del pago, salvo que EMCALI no haya efectuado la facturación en forma oportuna.
9. Permitir la suspensión y/o corte del servicio cuando a ello hubiere lugar.
10. Solicitar la factura a EMCALI EICE ESP cuando aquella no haya llegado oportunamente, cuya copia será gratuita.
11. En el caso de suscriptores y/o usuarios no residenciales, garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo en los eventos que señale EMCALI EICE ESP en las cláusulas adicionales, siempre y cuando los mismos guarden relación directa con la prestación del servicio.
12. Para el restablecimiento del servicio suspendido o que haya sido objeto de corte por causas imputables al suscriptor y/o usuario, este debe eliminar su causa, cancelar de manera previa todos los gastos de corte, suspensión, reconexión o reinstalación en los que incurra EMCALI EICE ESP y satisfacer las demás medidas previstas en el contrato de servicios públicos-.
13. Permitir a EMCALI EICE ESP el cambio de la acometida cuando no tenga el diámetro adecuado para la prestación del servicio o cuando la misma se encuentre deteriorada.
14. Permitir la revisión de las instalaciones domiciliarias y atender las exigencias respecto de adecuaciones y reparaciones que EMCALI EICE ESP estime necesarias, para la correcta utilización del servicio.





**EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI - EMCALI EICE ESP  
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES -CONTRATO DE SERVICIOS  
PÚBLICOS- CSP- PARA LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE  
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.**

15. Abstenerse de conectar mecanismos de bombeo que succionen el agua directamente de las redes locales o de la acometida de acueducto, así como abstenerse de realizar cambios en la localización del medidor y la acometida, cambios en el diámetro de la acometida e independizaciones de la misma.
16. En el caso de multiusuarios sin posibilidad de medición individual y, a fin de que EMCALI EICE ESP tome las medidas necesarias para expedir una única factura, presentar ante esta, las razones de tipo técnico por las cuales no existe medición individual y el número de unidades independientes residenciales, comerciales, industriales, oficiales o especiales que conforman la edificación.
17. Presentar a EMCALI EICE ESP la caracterización de sus vertimientos cuando esté obligado a ello.
18. Vincularse a los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, siempre que haya servicios públicos disponibles, o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad, previa determinación de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en los términos del artículo 16 de la Ley 142 de 1994.
19. Abstenerse de realizar conexiones fraudulentas o sin autorización de EMCALI de los servicios públicos.
20. Abstenerse de descargar al sistema de alcantarillado, sustancias prohibidas o no permitidas por la normatividad vigente.
21. Tomar las acciones necesarias para reparar el medidor o reemplazarlo, a satisfacción de EMCALI, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos.





EMCALI

**EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI - EMCALI EICE ESP  
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES -CONTRATO DE SERVICIOS  
PÚBLICOS- CSP- PARA LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE  
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.**

22. Mantener la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos.
23. Abstenerse de cambiar la localización de las acometidas sin autorización de EMCALI EICE ESP del servicio.
24. Instalar en la parte externa del predio en un lugar de fácil acceso, la(s) caja(s) de inspección y/o punto(s) de control que permitan a EMCALI EICE ESP efectuar las caracterizaciones de vertimientos al alcantarillado y la medición de los volúmenes de descarga.

**Cláusula 13. DERECHOS DE EMCALI.** Se entienden incorporados en el contrato de servicios públicos los derechos que a favor de las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios consagra la Constitución Política, la Ley 142 de 1994, los decretos reglamentarios y la regulación vigente, así como los siguientes:

1. Cobrar el valor de los servicios prestados aplicando la tarifa resultante de la normatividad vigente.
2. Suspender y/o cortar los servicios, de conformidad con la legislación y regulación vigente y respetando el debido proceso, el derecho de contradicción y defensa del suscriptor y/o usuario.
3. Solicitar a los suscriptores y/o usuarios no residenciales una garantía adicional de pago para el suministro del servicio.
4. Verificar el estado de los instrumentos de medición, incluyendo su retiro temporal para la verificación. En caso de retiro del medidor EMCALI instalará un dispositivo de medición equivalente, con carácter provisional, mientras se efectúa la revisión o reparación. En caso de no instalarse un medidor provisional el consumo se determinará de acuerdo con los procedimientos previstos en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.





**EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI - EMCALI EICE ESP  
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES -CONTRATO DE SERVICIOS  
PÚBLICOS- CSP- PARA LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE  
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.**

5. Imponer las medidas de suspensión y corte que provengan del incumplimiento del suscriptor y/o usuario.
6. Incluir dentro de la facturación cualquier obligación a favor o en contra del suscriptor y/o usuario, derivada de la conexión o prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, conforme a la normatividad vigente.
7. Verificar que los suscriptores y/o usuarios del sistema de alcantarillado cumplan con la normatividad vigente en materia de vertimientos definidos por la autoridad competente.
8. Cobrar ejecutivamente el valor del servicio público prestado o ejercer el cobro coactivo si está facultado legalmente para ello.
9. Recuperar los consumos dejados de facturar por causas imputables al suscriptor y/o usuario, permitiendo en todo caso su derecho de defensa y contradicción, para lo cual deberá prever en el contrato de servicios públicos la forma de estimarlos conforme a la ley.
10. Denunciar ante las autoridades competentes por la presunta comisión del delito penal de defraudación de fluidos a las acometidas y redes públicas.
11. Exigir la independización de las acometidas y la consecuente instalación de medidores individuales cuando sea técnicamente posible.

**Cláusula 14. 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 consagra la Constitución Política, la Ley 142 de 1994, los decretos reglamentarios y la regulación vigente, así como los siguientes:

1. A ser tratado dignamente por EMCALI.





**EMCALI**

**EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI - EMCALI EICE ESP  
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES -CONTRATO DE SERVICIOS  
PÚBLICOS- CSP- PARA LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE  
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.**

2. Al debido proceso, al derecho de defensa y contradicción.
3. A no ser discriminado por EMCALI de servicios públicos domiciliarios y a recibir trato igualitario.
4. A ser informado clara y oportunamente de sus obligaciones y de las consecuencias de incumplirlas.
5. A presentar reclamaciones contra la factura sin que sea obligado al pago de las sumas reclamadas.
6. A que no se le suspenda o corte el servicio, hasta tanto no esté en firme la decisión de la reclamación cuando haya sido presentada por el usuario.
7. A la libre elección de la persona prestadora del servicio.
8. A la medición de sus consumos reales. La medición de consumos se realizará de conformidad con lo establecido en la ley y la regulación vigente y en ningún caso, habrá lugar al cobro de más de un cargo fijo por cada equipo de micro medición por suscriptor y/o usuario.
9. A que se le apliquen los descuentos por el incumplimiento de EMCALI para alcanzar las metas de los estándares de servicio a los que se ha obligado en los términos de la Resolución CRA 688 de 2014, o la que la modifique, adicione, aclare o sustituya.
10. A obtener información completa, precisa y oportuna sobre asuntos relacionados con la prestación del servicio.
11. A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a las peticiones, actuaciones, solicitudes o quejas que se propongan realizar, así como a llevarlas a cabo.
12. A conocer, en cualquier momento, el estado de los trámites adelantados ante EMCALI en los que tengan la condición de interesados y a obtener copias a su costa.
13. A no presentar documentos que no sean exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.
14. A reclamar cuando EMCALI aplique un estrato diferente al establecido por la respectiva entidad territorial competente para tales fines.
15. A reclamar en contra del uso asignado por EMCALI al inmueble objeto del servicio.
16. A conocer las condiciones uniformes del contrato.
17. A ser protegido contra el abuso de posición dominante contractual de las personas prestadoras de servicios públicos, para lo cual se deben tener en cuenta las causales que presumen abuso de la posición dominante previstas en el artículo 133 de la Ley 142 de 1994; a la prestación continua de un servicio de buena





**EMCALI**

**EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI - EMCALI EICE ESP  
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES -CONTRATO DE SERVICIOS  
PÚBLICOS- CSP- PARA LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE  
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.**

- calidad y a las reparaciones por falla en la prestación del servicio, de conformidad con el artículo 137 de la Ley 142 de 1994.
18. A obtener información clara, completa, precisa y oportuna del contenido de las facturas.
  19. A presentar peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos y a obtener respuesta oportuna y completa, de acuerdo con la normatividad vigente.
  20. A recibir la factura a su cargo por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma.
  21. A recibir la primera factura por concepto de prestación del servicio dentro de los noventa (90) días siguientes a la conexión acompañada de una copia física del contrato de servicios públicos, y a que el cobro que se realice con posteridad a dicho término se efectúe conforme a lo previsto en el artículo 1.3.21.2. de la Resolución CRA 151 de 2001, o la norma que la modifique, adicione o aclare.
  22. A que le sea devuelto el medidor cuando sea de su propiedad en los casos en los cuales es necesario su cambio.
  23. A solicitar a EMCALI, la revisión de las instalaciones internas con el fin de establecer si hay deterioro en ellas, y de ser el caso, que esta efectúe las recomendaciones que considere oportunas para su reparación o adecuación, por parte del personal técnico.
  24. En los casos de revisión por anomalías, retiro provisional del equipo de medida, cambio del mismo y visitas técnicas, a solicitar la asesoría y/o participación de un técnico particular o de cualquier persona para que verifique el proceso de revisión de los equipos de medida e instalaciones internas, de conformidad con las condiciones previstas en la regulación y en el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006 o la norma que la modifique, adicione o aclare.
  25. A la participación en los comités de desarrollo y control social.
  26. A recibir copia de la lectura efectuada para efectos de facturación, cuando lo solicite.
  27. A que se le afore o se le mida el consumo cuando sea técnicamente posible.
  28. A que no se le suspenda el servicio, ni se le cobre la reinstalación, cuando demuestre que se realizó el pago.
  29. A que el prestador mantenga la reserva de sus datos personales y garantice su derecho al habeas data.
  30. A que EMCALI del servicio no reporte a las centrales de riesgo su información sobre el cumplimiento de las obligaciones pecuniarias sin su consentimiento expreso y escrito.





**EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI - EMCALI EICE ESP  
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES -CONTRATO DE SERVICIOS  
PÚBLICOS- CSP- PARA LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE  
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.**

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

**Cláusula 15. LIBERACIÓN TEMPORAL DE LAS OBLIGACIONES DEL CSP.**

Es obligación del suscriptor acreditar ante EMCALI EICE ESP que entre él y quienes efectivamente consumen el servicio, existe actuación de autoridad de policía o proceso judicial relacionado con la tenencia, posesión material o la propiedad del inmueble, para que opere en su favor la liberación temporal de las obligaciones derivadas del CSP. Para acreditar tal situación, el suscriptor deberá presentar ante EMCALIEICEESP, copia del auto admisorio de la demanda, copia de la medida cautelar o constancia de radicación de la querrela policiva, según sea el caso.

En virtud de lo establecido en el último inciso del Artículo 128 de la Ley 142 de 1994, una vez acreditadas las causales a las que hace referencia el presente artículo, EMCALIEICEESP facilitará la celebración del CSP, con los usuarios y/o suscriptores y mientras la providencia judicial o la decisión de la autoridad de policía no se encuentre en firme, la liberación de sus obligaciones contractuales tendrá carácter temporal

**PARÁGRAFO 1:** Los efectos de la liberación de las obligaciones contractuales se producirán a partir de la fecha en la cual el suscriptor acredite ante EMCALI EICE ESP la ocurrencia de la causal. Tanto el suscriptor como EMCALI EICE ESP, estarán sujetos a los procedimientos y términos previstos en la Ley para tal efecto.

**PARÁGRAFO 2:** La liberación de las obligaciones por parte del suscriptor, de acuerdo con las causales señaladas anteriormente, no implica la extinción de la solidaridad, respecto de obligaciones propias del CSP anteriores a tal situación.

**Cláusula 16. REGLAS ESPECIALES PARA LA LIBERACIÓN TEMPORAL DE LAS OBLIGACIONES DEL CSP EN PROCESOS POLICIVOS DE LANZAMIENTO POR OCUPACIÓN DE HECHO.**

En los eventos en que medie actuación de policía, cuando el suscriptor ha sufrido la ocupación de hecho del inmueble en el cual se presta el servicio, podrá solicitar a





**EMCALI EICE ESP  
EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI - EMCALI EICE ESP  
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES -CONTRATO DE SERVICIOS  
PÚBLICOS- CSP- PARA LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE  
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.**

EMCALI EICE ESP, desde el momento de la presentación de la querrela en proceso de lanzamiento por ocupación de hecho, que se le libere temporalmente de las obligaciones contractuales nacidas del CSP, hasta que la autoridad policial lleve a cabo el lanzamiento o suspenda la diligencia de lanzamiento. En caso de llevarse a cabo el lanzamiento, terminará la liberación temporal, y las obligaciones recaerán nuevamente y de manera exclusiva, en el suscriptor. De no llevarse a cabo el lanzamiento, por suspensión de la diligencia, las obligaciones recaerán nuevamente en el suscriptor y en el usuario, de forma solidaria.

**Cláusula 17. LIBERACIÓN DEFINITIVA DE LAS OBLIGACIONES DERIVADAS DEL CSP.** Sin perjuicio de lo establecido en el PARÁGRAFO del Artículo 130 de la Ley 142 de 1994 y el Artículo 15 de la Ley 820 de 2003, habrá liberación definitiva de las obligaciones derivadas del CSP en favor del suscriptor que haya tenido el carácter de poseedor sin ser propietario del inmueble, cuando este acredite ante EMCALI EICE ESP que, como resultado de una sentencia judicial en firme, fue privado de la posesión del inmueble en el cual se presta el servicio.

Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 222 de la Ley 222 de 1995, en el evento en que, como consecuencia de una sentencia judicial, se obtenga el derecho de dominio o propiedad, se seguirá lo previsto en el artículo 129 de la Ley 142 de 1994, para efectos de la cesión del CSP en la enajenación de inmuebles urbanos.

La solicitud de liberación definitiva de las obligaciones derivadas del CSP en favor del suscriptor, deberá presentarse por éste ante EMCALI EICE ESP junto con copia de la respectiva sentencia en firme

**PARÁGRAFO 1:** Cuando el suscriptor, como resultado de una sentencia judicial en firme recupere la posesión o la tenencia material del inmueble, concurrirán en ellas calidades de suscriptor, usuario y consumidor.

**PARÁGRAFO 2:** Los efectos de la liberación de las obligaciones contractuales se producirán a partir de la fecha en la cual el suscriptor acredite ante EMCALI EICE ESP la ocurrencia de la causal. Tanto el suscriptor como EMCALI EICE ESP, estarán sujetos a los procedimientos y términos previstos en la Ley para tal efecto.





**EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI - EMCALI EICE ESP  
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES -CONTRATO DE SERVICIOS  
PÚBLICOS- CSP- PARA LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE  
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.**

**PARÁGRAFO 3:** La liberación de las obligaciones por parte del suscriptor, de acuerdo con la causal señalada en esta cláusula, no implica la extinción de la solidaridad, respecto de obligaciones propias del CSP, anteriores a tal situación.

**Cláusula 18. FORMA DE ACREDITAR LA CAUSAL CONSTITUTIVA DE LIBERACIÓN DE OBLIGACIONES CONTRACTUALES ANTE EMCALI EICE ESP.** El suscriptor para efectos de acreditar la liberación de sus obligaciones contractuales tanto temporales como definitivas, deberá presentar ante EMCALI EICE ESP:

**18.1.** Manifestación de la voluntad en la que exprese su intención de liberarse de las obligaciones contractuales.

**18.2.** Los documentos previstos y enunciados en las cláusulas anteriores para cada causal de liberación temporal o definitiva, según sea el caso.

**18.3.** Indicación del número de cuenta o de contrato y dirección del bien inmueble en el cual se presta el servicio, respecto del cual el suscriptor solicita la liberación.

**18.4.** Nombre e identificación del suscriptor, usuario y consumidor.

## **CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

**Cláusula 19. CONDICIONES TÉCNICAS ACUEDUCTO.** Para la prestación del servicio público de acueducto, las partes del presente contrato, deberán cumplir con las condiciones técnicas establecidas en el Decreto 1077 de 2015 o el que lo modifique, adicione o aclare, así:

- Condiciones de acceso: Deben ser desarrolladas observando lo establecido en el artículo 2.3.1.3.2.2.6. del Decreto 1077 de 2015.
- Con respecto a los términos y condiciones para el trámite de las solicitudes de viabilidad y disponibilidad de prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, según lo definido en los artículos 2.3.1.2.2. a 2.3.1.2.8. del Decreto 1077 de 2015.
- Régimen de acometidas y medidores según los artículos 2.3.1.3.2.3.8. a 2.3.1.3.2.3.17, se aplicará lo establecido para el efecto en el Decreto 1077 de 2015.





**EMCALI**

**EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI - EMCALI EICE ESP  
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES -CONTRATO DE SERVICIOS  
PÚBLICOS- CSP- PARA LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE  
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.**

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

**PARÁGRAFO 1:** Los medidores tendrán las siguientes especificaciones técnicas:





**EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI - EMCALI EICE ESP  
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES -CONTRATO DE SERVICIOS  
PÚBLICOS- CSP- PARA LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE  
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.**

| <b>ESPECIFICACIONES TECNICAS MEDIDORES</b>              |                  |   |
|---|------------------|---|
| <b>Tipo</b>   | Velocidad        | X |
|   | Volumétrico      | X |
|   | Electromagnético | X |
|   | Concéntrico      |   |
|   | Ultrasónico      | X |
| <b>Especificaciones adicionales del tipo de medidor</b> | Telemetría       | X |
|   | Prepago          | X |
|   | Otro             |   |
| <b>Díámetro (DN) expresado en milímetros</b>            | 15               |   |
|   | 20               |   |
|   | 25               |   |
|   | 40               |   |
|   | 50               |   |
|   | 80               |   |
|   | 100              |   |
|   | 150              |   |
| <b>Caudal permanente (Q3) expresado en M3/hora.</b>     | 2,5              |   |
|   | 4,0              |   |
|   | 6,3              |   |
|   | 16               |   |
|   | 25               |   |
|   | 40               |   |
|   | 63               |   |
|   | 100              |   |
|   | 250              |   |
| <b>Rango de medición [R]</b>                            | R 160            |   |
|   | R 200            |   |
|   | R 250            |   |
|   | R 315            |   |
|   | R 400            |   |
|   | R 500            |   |
|   | R 800            |   |





**EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI - EMCALI EICE ESP  
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES -CONTRATO DE SERVICIOS  
PÚBLICOS- CSP- PARA LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE  
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.**

**PARÁGRAFO 2:** Las anteriores especificaciones técnicas sin perjuicio de que EMCALI EICE ESP adopte otros medidores que por su desarrollo tecnológico o su diseño, tengan un Rango de Medición (R) o un Caudal Permanente (Q3) diferentes a los aquí enunciados y que contribuyan en la mejora de la medición de consumos.

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

**Cláusula 20. MEDICIÓN DE ALCANTARILLADO.** Será el equivalente a la medición del servicio público domiciliario de acueducto. La unidad de medida deberá estar dada en metros cúbicos. EMCALI podrá exigir la instalación de medidores o estructuras de aforo de aguas residuales, para quienes se abastecen de aguas provenientes de fuentes alternas pero que utilizan el servicio público domiciliario de alcantarillado.

La medición se realizará mediante medidores o estructuras hidráulicas de medición, de conformidad con las tecnologías que para el efecto defina la autoridad competente.

**Cláusula 21. CONDICIONES DE CALIDAD.** Para la prestación del servicio público de acueducto y alcantarillado, con las condiciones de calidad definidas en la regulación, las Partes del Contrato deberán cumplir con las siguientes condiciones:

- La calidad de agua potable debe cumplir con lo señalado por el Decreto 1575 de 2007 y la Resolución 2115 de 2007, o el que los modifique, adicione o aclare.
- La calidad de los vertimientos recibidos en las redes de alcantarillado debe cumplir con lo establecido en el Decreto 1076 de 2015 del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible o el que lo modifique, adicione o aclare. Una vez sea detectado con base a las caracterizaciones que presenten los suscriptores y/o usuarios del servicio de alcantarillado los incumplimientos, estos serán reportados inmediatamente a la Autoridad Ambiente local competente que tenga jurisdicción sobre el área donde se ubique el suscriptor y/o usuario entregando la información pertinente, para que esta tome las medidas a que haya lugar.





**EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI - EMCALI EICE ESP  
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES -CONTRATO DE SERVICIOS  
PÚBLICOS- CSP- PARA LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE  
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.**

- La continuidad en la prestación del servicio será de 24 horas y en caso de tener niveles de continuidad inferiores EMCALI EICE ESP deberá establecer metas anuales para reducir la diferencia entre el valor del año base y el estándar de servicio, con la gradualidad exigida en el artículo 9 de la Resolución CRA 688 de 2014 o la que la modifique, adicione o aclare, y consignar tales metas en el contrato de servicios públicos domiciliarios.
- La presión mínima se debe definir con base en la Resolución 0330 de 2017 (RAS) del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio o aquella que la modifique, adicione o aclare.

## **COBRO DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO**

**Cláusula 22. FACTURACIÓN.** En las facturas de EMCALI se cobran varios servicios, los cuáles serán totalizados por separado cada servicio, cada uno de los cuales podrá ser pagado independientemente de los demás con excepción del servicio público domiciliario de aseo y demás servicios de saneamiento básico. El servicio de acueducto no podrá pagarse con independencia del servicio público de alcantarillado, salvo en aquellos casos en que exista prueba de mediar petición, queja o recurso debidamente interpuesto ante EMCALI del servicio de alcantarillado.

La factura que expida EMCALI contendrá como mínimo, la siguiente información:

1. El nombre de EMCALI, del servicio y su NIT.
2. El nombre del suscriptor y/o usuario, número de identificación del medidor al cual se presta el servicio y dirección del inmueble receptor del servicio.
3. La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro.
4. El estrato socioeconómico, cuando el inmueble es residencial y la clase de uso del servicio.
5. El período de facturación del servicio y fecha de expedición de la factura.
6. El cargo por consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente.





**EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI - EMCALI EICE ESP  
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES -CONTRATO DE SERVICIOS  
PÚBLICOS- CSP- PARA LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE  
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.**

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

La factura será entregada por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago señalada en la misma indicando la fecha máxima de entrega de la factura. La periodicidad en la entrega de la factura será: Mensual.

**PARÁGRAFO 1:** En caso que sea necesario para la adecuada facturación del servicio prestado, EMCALI EICE ESP podrá ajustar su periodo de facturación. Tal ajuste no excluirá la obligación de poner en conocimiento la factura al usuario y/o suscriptor en los términos establecidos en la presente cláusula.

**Cláusula 23. SITIO DE ENTREGA DE LA FACTURA.** En las zonas urbanas, las facturas Se entregarán en la dirección del inmueble receptor del servicio, salvo que el suscriptor y/o usuario registre para estos efectos dirección diferente.





**EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI - EMCALI EICE ESP  
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES -CONTRATO DE SERVICIOS  
PÚBLICOS- CSP- PARA LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE  
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.**

**Cláusula 24. IMPOSIBILIDAD DE MEDICIÓN.** 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 así:

**24.1.** Con base en los consumos promedios del mismo suscriptor y/o usuario, durante los últimos seis (6) periodos de facturación, si hubiese estado recibiendo el servicio en ese lapso y el consumo hubiese sido medido con instrumentos.

**24.2.** De no ser posible aplicar el procedimiento descrito en el numeral anterior, con base en los consumos promedios de otro suscriptores y/o usuarios durante los últimos seis (6) períodos de facturación, si las características de los consumidores beneficiados con el CSP de los otros suscriptores y/o usuarios, fuere similar a los de quienes se benefician del contrato cuyo consumo se trata de determinar.

**24.3.** De no ser posible aplicarlos procedimientos descritos en los numerales anteriores, el cálculo se realizará con base en aforo individual que se haga, o una estimación, teniendo en cuenta las actividades y el número de consumidores que se benefician con el CSP.

**PARÁGRAFO 1:** En cuanto al servicio de alcantarillado, éstos se estimarán con base en las mediciones del servicio de acueducto suministrado, más el consumo de fuentes alternas, si las hubiese.

**PARÁGRAFO 2:** Habrá también lugar a determinar el consumo de un periodo con base en los de periodos anteriores o en los de suscriptores y/o usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. EMCALI EICE ESP está en la obligación de ayudar al suscriptor y/o usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el suscriptor y/o usuario tendrá un plazo de dos (2) meses para remediarlas. Durante este tiempo EMCALI EICE ESP cobrará el consumo promedio de los últimos seis (6) meses. Transcurrido este periodo EMCALI EICE ESP cobrará el consumo medido.

**PARÁGRAFO 3:** La medición de los consumos en caso de sistemas distintos a la micro medición, autorizados por la regulación vigente, se realizará de conformidad con lo establecido en ésta.





**EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI - EMCALI EICE ESP  
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES -CONTRATO DE SERVICIOS  
PÚBLICOS- CSP- PARA LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE  
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.**

**PARÁGRAFO 4:** El usuario estará en la obligación de eliminar la existencia de impedimentos que se presenten para realizar la lectura de los consumos, una vez la empresa haya puesto en su conocimiento la presencia de éstos, en un lapso no mayor a un (01) período de facturación, so pena de incurrir en causal de incumplimiento del CSP y ser sujeto de las sanciones establecidas en la Ley para tal efecto.

**Cláusula 25. MEDICIÓN Y FACTURACIÓN EN UNIDADES INMOBILIARIAS CERRADAS, PARCELACIONES Y EDIFICIOS.**

En las unidades inmobiliarias cerradas, loteos, parcelaciones y edificios dotados de bienes comunes que incluyan instalaciones hidráulicas y/o tanques de almacenamiento comunes para dos o más unidades habitacionales o no residenciales, se deberá instalar un medidor general totalizador para efectos de la medición y facturación. También deberán existir medidores individuales en cada una de las unidades habitacionales o no residenciales que conforman la unidad Inmobiliaria cerrada, parcelación, loteo o el edificio. La diferencia que arroje el volumen registrado por el medidor general y el resultado de la sumatoria de los consumos registrados por todos los medidores individuales de cada una de las unidades habitacionales, será el correspondiente al consumo de agua de las zonas comunes, el cual forma parte de las expensas comunes necesarias.

En aquellos casos en que los usuarios expresamente así lo soliciten, EMCALI EICE ESP podrá proceder a la facturación del consumo de las zonas comunes de forma tal que el mismo se distribuya entre todos los copropietarios en razón al coeficiente de copropiedad, es decir, se facture a cada usuario individual que es parte de la copropiedad.

**PARÁGRAFO:** En el caso que exista medidor individual que mida parcialmente las zonas comunes de la Unidad Inmobiliaria Cerrada o Edificio, el volumen registrado por éste medidor hará parte de la diferencia obtenida para las zonas o áreas comunes.

**Cláusula 26. MÉRITO EJECUTIVO DE LA FACTURA.** La factura expedida por EMCALI EICE ESP, prestará mérito ejecutivo de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 142 de 1994 y en las normas del derecho comercial y civil, sin perjuicio de las demás sanciones legales y contractuales a que haya lugar.

**Cláusula 27. REPORTE A CENTRALES DE RIESGO.** EMCALI EICE ESP podrá, siempre que el suscriptor y/o usuario haya otorgado su





**EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI - EMCALI EICE ESP  
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES -CONTRATO DE SERVICIOS  
PÚBLICOS- CSP- PARA LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE  
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.**

consentimiento expreso al momento de la celebración del presente CSP, o durante su ejecución, informar a una entidad que maneje y/o administre bases de datos, la información sobre la existencia de deudas a su favor cuyo hecho generador sea la mora del suscriptor y/o usuario en el cumplimiento de sus obligaciones.

**PARÁGRAFO 1:** El consentimiento expreso al que hace referencia la presente cláusula, deberá ser manifestado por el suscriptor y/o usuario en documento independiente de éste CSP. La celebración del CSP no implica el consentimiento del suscriptor y/o usuario al que hace referencia el presente artículo. En todo caso, la no suscripción de la autorización a la que hace referencia el presente Parágrafo, no será causal para que EMCALI EICE ESP, niegue la prestación del servicio.

**PARÁGRAFO 2:** El tratamiento de la información del usuario deberá ser, igualmente, autorizado previamente por el titular de los datos personales, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, o por las normas que la modifiquen, reglamenten o adicionen.

**Cláusula 28. GARANTÍAS EXIGIBLES.** EMCALI EICE ESP podrá exigir garantías mediante títulos valores para el pago de la factura a cargo del suscriptor y/o usuario de inmuebles no residenciales.

**Cláusula 29. DESCUENTOS ASOCIADOS A LA CALIDAD DEL SERVICIO.** De conformidad o lo establecido en los artículos 84 a 103 de la Resolución CRA 688 de 2014 o la que la modifique, adicione o aclare, las personas prestadoras deberán realizar los descuentos en el cargo fijo y en el cargo por consumo originados por el incumplimiento frente a las metas para alcanzar los estándares de calidad del servicio que aplican a los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado. EMCALI cuenta con un plazo máximo de seis (6) meses para hacer efectivo el descuento total en la factura de los suscriptores y/o usuarios afectados, el cual empezará a contar una vez finalice el semestre objeto de evaluación.

EMCALI deberá cumplir con los estándares de calidad técnica del servicio (ver tablas), en su área de prestación del servicio desde la entrada en vigencia de la Resolución CRA 688 de 2014 o aquella que la modifique, adicione o aclare.





**EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI - EMCALI EICE ESP  
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES -CONTRATO DE SERVICIOS  
PÚBLICOS- CSP- PARA LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE  
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.**

**PARÁGRAFO 1.** Los descuentos están asociados al indicador de calidad; al indicador de continuidad y al indicador de incumplimiento de reclamos comerciales por facturación. Estos se determinarán con base a la estructura de calidad y descuentos conforme al artículo 85 de la Resolución 688 de 2014 y se deberán tener en cuenta los factores de reincidencia en el incumplimiento establecidos en el Artículo 86 ibídem.

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

**Cláusula 30. SANCIONES NO PECUNIARIAS.** EMCALI, previo cumplimiento del debido proceso, podrá imponer las sanciones no pecuniarias de suspensión y corte del servicio. Además, cuando los suscriptores y/o usuarios incurran en mora en el pago de las facturas por concepto de la prestación del servicio objeto del contrato de servicios públicos domiciliarios, EMCALI podrá aplicar intereses de mora sobre saldos insolutos de conformidad con la tasa de interés moratorio aplicable en el Código Civil.

**Cláusula 31. SUSPENSIÓN Y CORTE.** De conformidad con el artículo 2.3.1.1.1 del Decreto 1077 de 2015, la suspensión del servicio obedece a *“la interrupción temporal del servicio por común acuerdo, por interés del servicio, o por incumplimiento o por otra de las causales previstas en la Ley 142 de 1994, en el presente decreto, en las condiciones uniformes del contrato de servicio público y en las demás normas concordantes”*. Entiéndase por corte del servicio de acueducto, como la *“Interrupción del servicio que implica la desconexión o taponamiento de la acometida”*.

EMCALI podrá suspender el (los) servicio(s) prestado(s) por las causas que establezca el régimen legal vigente.

El corte del servicio es la interrupción definitiva del servicio.

Una vez haya desaparecido la causal que le dio origen a la suspensión del servicio y se hayan cancelado los gastos de suspensión y reinstalación, es obligación de EMCALI EICE ESP reinstalar el servicio en un término no superior a veinticuatro (24) horas.

Una vez haya desaparecido la causal que le dio origen al corte del servicio y se hayan cancelado los gastos de corte y reconexión, es obligación de EMCALI EICE ESP reconectar el servicio en un término no superior a cinco (5) días hábiles.





EMCALI

**EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI - EMCALI EICE ESP  
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES -CONTRATO DE SERVICIOS  
PÚBLICOS- CSP- PARA LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE  
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.**

**Cláusula 32. IMPROCEDENCIA DE LA SUSPENSIÓN.** No procederá la suspensión del servicio por incumplimiento imputable al suscriptor y/o usuario por falta de pago, cuando EMCALI EICE ESP:

**32.1.** Habiendo incurrido en falla en la prestación del servicio, no ha procedido a hacer las reparaciones establecidas en el Artículo 137 de la Ley 142 de 1994 o las normas que la modifiquen, adicionen o reformen.

**32.2.** Entregó de manera inoportuna la factura y habiendo solicitado el suscriptor y/o usuario duplicado de la misma, no se le haya expedido.

**32.3.** No facturó el servicio prestado atendiendo los plazos que a tal efecto establece la Ley

Si EMCALI EICE ESP procede a la suspensión del servicio estando incurso dentro de los eventos arriba señalados, deberá reconectar el servicio sin costo alguno para el suscriptor y/o usuario, sin perjuicio de las disposiciones contenidas en el Artículo 137 de la Ley 142 de 1994, cuando a ello haya lugar.

**Cláusula 33. PROCEDIMIENTO PARA LA SUSPENSIÓN.** Para suspender el servicio, EMCALI EICE ESP deberá garantizar el debido proceso, e informar al suscriptor y/o usuario la causa de la suspensión.

En caso que haya o no suspensión, EMCALI EICE ESP podrá ejercer todos sus derechos que las leyes y este CSP le conceden para el evento del incumplimiento. EMCALI EICE ESP está exenta de toda responsabilidad originada por la suspensión o corte del servicio, cuando estos hayan sido motivados por incumplimiento del suscriptor y/o usuario a las condiciones del presente CSP. Durante la suspensión ninguna de las partes podrá tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas tan pronto termine la causal de suspensión.

**Cláusula 34. RECONEXIÓN DEL SERVICIO.** Para restablecer el servicio, si la suspensión fue imputable al suscriptor y/o usuario, éste debe eliminar su causa, cancelar todos los gastos de reconexión en los que EMCALI EICE ESP incurra, así como las sanciones a que hubiere lugar, en virtud de lo establecido en el Capítulo V del presente CSP.

La reanudación del servicio suspendido deberá realizarse a más tardar dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a la eliminación de las causas que generaron la





**EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI - EMCALI EICE ESP  
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES -CONTRATO DE SERVICIOS  
PÚBLICOS- CSP- PARA LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE  
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.**

suspensión del servicio en virtud de lo establecido en el artículo 42 del Decreto Ley 019 de 2012. En el evento de no producirse oportunamente la reconexión o no haberse suspendido efectivamente el servicio, EMCALI EICE ESP se abstendrá de cobrar el valor de la reconexión.

**Cláusula 35. MEDIDAS DE SUSPENSIÓN, CORTE E INTERESES MORATORIOS.** EMCALI EICE ESP, previo cumplimiento del debido proceso, podrá imponer medidas a los suscriptores y/o usuarios por incumplimiento de obligaciones pecuniarias y no pecuniarias, en los términos de la Constitución, la Ley y el presente CSP. En consecuencia, procederán las siguientes medidas, en atención al tipo de obligación incumplida por el suscriptor y/o usuario:

**35.1. Incumplimiento de obligaciones pecuniarias.** En caso de incumplimiento de Obligaciones pecuniarias, habrá lugar a:

**35.1.1.** Suspensión del servicio en los términos del Artículo 140 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 19 de la Ley 689 de 2001 y Artículo 26 del Decreto 302 de 2000, o en las normas que los modifiquen, adicionen o complementen.

**35.1.2.** Corte del servicio en los términos del Artículo 141 de la Ley 142 de 1994 y del Artículo 29 del Decreto 302 de 2000, o en las normas que los modifiquen, adicionen o complementen.

**35.1.3.** Intereses moratorios sobre los saldos insolutos, en los términos del Artículo 96 de la Ley 142 de 1994 y del Código Civil.

**35.2. Incumplimiento de obligaciones no pecuniarias.** En caso de incumplimiento de Obligaciones no pecuniarias, habrá lugar a:

**35.2.1.** Suspensión del servicio en los términos del Artículo 140 de la Ley 142 de 1994, Modificado por el artículo 19 de la Ley 689 de 2001 y el Artículo 26 del Decreto 302 de 2000 o en las normas que los modifiquen, adicionen o complementen.

**35.2.2.** Corte del servicio en los términos del Artículo 141 de la Ley 142 de 1994 y del Artículo 29 del Decreto 302 de 2000, o en las normas que los modifiquen, adicionen o complementen.

**PARÁGRAFO:** En todo caso cuando se proceda a la suspensión o al corte del servicio, el suscriptor y/o usuario deberá pagar, además, los costos en los que incurra EMCALI





**EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI - EMCALI EICE ESP  
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES -CONTRATO DE SERVICIOS  
PÚBLICOS- CSP- PARA LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE  
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.**

EICE ESP por tales conceptos. Sin perjuicio de lo anterior, el suscriptor y/o usuario deberá retribuir el monto real de los daños que haya sufrido EMCALI EICE ESP. Tal monto se establecerá determinando el costo real de las reparaciones en infraestructura en los que efectivamente hubiere incurrido EMCALI EICE ESP cuando fuere el caso. En el evento en que el daño fuere consecuencia de cualquier conducta que impida la medición del servicio prestado, habrá lugar a su pago en los términos del presente CSP, sin perjuicio de las sanciones policivas o Penales a que hubiere lugar y de la responsabilidad que pudiere caber frente a terceros.

**Cláusula 36. PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO PARA LA IMPOSICIÓN DE MEDIDAS DE SUSPENSIÓN, CORTE E INTERESES MORATORIOS DERIVADAS DEL INCUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES NO PECUNIARIAS.** Para la imposición de las Medidas previstas en el presente capítulo EMCALI EICE ESP, deberá ceñirse al procedimiento establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Por lo tanto, el procedimiento administrativo empleado para la imposición de medidas, además de consagrar términos ciertos, debe garantizar los principios de legalidad, imparcialidad, publicidad, y permitir la contradicción, solicitud y práctica de pruebas por parte del suscriptor y/o usuario, garantizando así el Debido Proceso el cual se encuentra descrito en el Anexo 2 de presente CSP.

**Cláusula 37. FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.** El incumplimiento de EMCALI en la prestación continua del servicio se denomina falla en la prestación del servicio y su ocurrencia le confiere al suscriptor y/o usuario el derecho, desde el momento en que se presente, a la resolución del contrato de servicios públicos domiciliarios o su cumplimiento con las reparaciones consagradas en el artículo 137 de la Ley 142 de 1994, esto es, a que no se le haga cobro alguno por conceptos distintos del consumo o de la adquisición de bienes y servicios recibidos y a la indemnización de perjuicios.

**Cláusula 38. ACCIÓN PENAL POR EL USO INDEBIDO O IRREGULAR DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO.** Conforme a lo dispuesto en la Ley 599 de 2000, Artículo 256, que establece el delito de “defraudación de fluidos”,





**EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI - EMCALI EICE ESP  
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES -CONTRATO DE SERVICIOS  
PÚBLICOS- CSP- PARA LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE  
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.**

modificado por el artículo 14 de la Ley 890 de 2004, que expresamente señala: “*El que mediante cualquier mecanismo clandestino o alterando los sistemas de control o aparatos contadores, se apropie de energía eléctrica, agua, gas natural, o señal de telecomunicaciones, en perjuicio ajeno, incurrirá en prisión de dieciséis (16) a setenta y dos (72) meses y en multa de uno punto treinta y tres (1.33) a ciento cincuenta (150) salarios mínimos legales mensuales vigentes*”. EMCALI EICE ESP a través de su Representante Legal, o apoderado, podrá recurrir ante la autoridad competente a presentar la querrela correspondiente y adelantar las acciones judiciales necesarias para obtener el restablecimiento del derecho y el resarcimiento del daño ocasionado por la presunta comisión de la conducta punible.

## **PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES Y RECURSOS**

**Cláusula 39. PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS.** Los suscriptores y/o usuarios tienen derecho a presentar ante EMCALI peticiones, quejas y recursos por cualquiera de los siguientes medios: físico en los puntos de atención, líneas telefónicas, fax, correo electrónico, correo certificado o página web de EMCALI. El término máximo que tiene EMCALI para responder son quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación y si la respuesta no ocurre en este plazo se produce el silencio administrativo positivo. Las peticiones, quejas y recursos serán tramitados de conformidad con el Título VIII Capítulo VII de la Ley 142 de 1994, en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en la Ley 1755 de 2015, el Decreto 1166 de 2016 (peticiones verbales) o aquella que la modifique, adicione o aclare.

Contra los actos de suspensión, terminación, corte y facturación que realice EMCALI, proceden el recurso de reposición y subsidiariamente el de apelación, los cuales se interpondrán de manera simultánea.

El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas.

De los recursos de reposición y apelación contra los demás actos de EMCALI que enumera el inciso primero del artículo 154 de la Ley 142 de 1994, debe hacerse uso





**EMCALI**

**EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI - EMCALI EICE ESP  
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES -CONTRATO DE SERVICIOS  
PÚBLICOS- CSP- PARA LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE  
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.**

dentro de los cinco (5) días siguientes a aquel en que persona prestadora ponga el acto en conocimiento del suscriptor y/o usuario.

Los recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado, aunque se emplee un mandatario.

**PARÁGRAFO: LUGAR DE PRESENTACION DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS**

El suscriptor y/o usuario podrá presentar peticiones, quejas y recursos en las siguientes dependencias:

- Centros de Atención Personalizada, en adelante CAP's, los cuales son: Aguablanca, Calima, CAM, CAES, Colón, Cosmocentro, Jamundí, Peñón, Puerto Tejada, Valle del Lili, Yumbo y Versalles (grandes clientes).
- Centros de Atención Local Integrada, en adelante CALI's Nos. 2, 4, 5, 7, 8, 9, 11, 12, 15, 16, 17, 18, 19 y 20, (Atención al Cliente EMCALI).
- Canal telefónico desde la ciudad de Cali, se realiza marcando el Teléfono 177 y si el usuario se encuentra por fuera de la ciudad de Cali llamando al (2) 5240177.
- Canal web corporativo [www.emcali.com.co](http://www.emcali.com.co)

**Cláusula 40. REQUISITOS DE LAS PETICIONES.** Toda petición deberá contener por lo menos:

**40.1.** La designación del prestador del servicio: EMCALI EICE ESP.

**40.2.** Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad, la dirección y el número del suscriptor cuando se trate de una reclamación comercial el peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.

**40.3.** El objeto de la petición.

**40.4.** Las razones en las que fundamenta su petición.

**40.5.** La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.





**EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI - EMCALI EICE ESP  
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES -CONTRATO DE SERVICIOS  
PÚBLICOS- CSP- PARA LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE  
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.**

**40.6.** La firma del peticionario, cuando fuere el caso.

**PARÁGRAFO 1:** EMCALI EICE ESP asume la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso, la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos.

**PARÁGRAFO 2:** En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

**Cláusula 41. PETICIONES VERBALES Y SU DECISIÓN.** Las peticiones verbales se recibirán por el funcionario competente de EMCALI EICE ESP y se trasladarán a documento escrito o digital de manera sucinta, con todo, deberán contener cuando menos la información de que trata la cláusula precedente.

Si quien presenta una petición verbal afirma no saber o no poder escribir y solicita constancia de haberla presentado, el funcionario que reciba su petición, le expedirá copia del documento de recepción de la petición.

**Cláusula 42. CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS, PETICIONES INCOMPLETAS O REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN**

**ADICIONAL.** Si las informaciones o documentos que proporciona el peticionario no son suficientes para decidir la petición, el funcionario competente para dar trámite a lo solicitado los requerirá por una sola vez mediante oficio dirigido a la dirección registrada en el escrito por el peticionario, dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación, para que el peticionario proceda a completar la información necesaria en el término máximo de un (1) mes y aporte la documentación que haga falta, lapso durante el cual se suspenderá el plazo establecido para decidir. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición. Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual. Vencidos los términos establecidos en esta cláusula, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, EMCALI EICE ESP decretará el desistimiento y el archivo del respectivo expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual





**EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI - EMCALI EICE ESP  
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES -CONTRATO DE SERVICIOS  
PÚBLICOS- CSP- PARA LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE  
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.**

únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

**PARÁGRAFO 1:** Tratándose de peticiones incompletas, si al verificar el cumplimiento de los requisitos, la recepción de correspondencia encuentra que no se acompañan los documentos e informaciones requeridos por la Ley, en el acto de recibo EMCALI EICE ESP deberá indicar al peticionario los que falten. Si el peticionario insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes.

**PARÁGRAFO 2:** Los funcionarios no podrán exigir a los particulares constancias, certificaciones o documentos que reposen en los archivos de EMCALI EICE ESP. De igual forma, para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones, únicamente podrán exigirse las autorizaciones, requisitos o permisos que estén previstos taxativamente en la Ley o se encuentren autorizados expresamente por esta. En tales casos las autoridades públicas no podrán exigir certificaciones, conceptos o constancias.

**Cláusula 43. RECHAZO DE LAS PETICIONES.** Habrá lugar a rechazarlas peticiones si ellas son presentadas en forma irrespetuosa o desobligante, utilizando amenazas, improperios, insultos, ofensas, afrentas o provocaciones, entre otros.

La negativa de cualquier petición será siempre motivada, señalando expresamente la razón por la cual no se atendió y se notificará al interesado en los términos y bajo los requisitos establecidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA).

**Cláusula 44. RECURSOS Y TÉRMINOS PARA RESOLVER.** Los recursos se regirán por las siguientes reglas:

**44.1.** Los recursos se presentarán, tramitarán y decidirán de conformidad con lo previsto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – Ley 1437 de 2011 cuando no exista norma aplicable en la Ley 142 de 1994 y demás disposiciones que la modifiquen, adicionen o reglamenten. Se tendrán en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela, siempre y cuando estas últimas no contraríen disposiciones legales, reglamentarias, regulatorias o contractuales.





**EMCALI**  
**EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI - EMCALI EICE ESP**  
**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES -CONTRATO DE SERVICIOS**  
**PÚBLICOS- CSP- PARA LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE**  
**ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.**

**44.2.** Contra los actos en los cuales se niegue la prestación del servicio, así como los actos de suspensión, terminación, corte y facturación que realice EMCALI EICE ESP proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagra la Ley.

**44.3.** El recurso de reposición debe interponerse por escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a aquél en que EMCALI EICE ESP notifique al suscriptor y/o usuario, el cual será resuelto por la oficina de PQR'S encargadas de resolver los recursos, de conformidad con lo previsto en el Artículo 156 de la Ley 142 de 1994.

**44.4.** 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.

**44.5.** El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones, debe interponerse por escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión.

**44.6.** Estos recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado, aunque se emplee un mandatario.

**44.7.** EMCALI EICE ESP podrá practicar pruebas, cuando quien interpuso el recurso las haya solicitado o cuando el funcionario de las oficinas de PQR'S que ha de decidir el recurso considere necesario ordenarlas de oficio. La práctica de dichas pruebas se sujetará a lo previsto en el Artículo 40 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – Ley 1437 de 2011 - o en la norma que la modifique, adicione, complemente o derogue.

**44.8.** EMCALI EICE ESP no exigirá la cancelación de los valores incluidos en la factura que sean objeto de recurso, como requisito para atender lo relacionado con éste. Sin embargo, para interponer los recursos contra el acto que decida la reclamación, el suscriptor y/o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco (5) periodos, salvo que las sumas en discusión correspondan precisamente al promedio del consumo de los últimos cinco (5) periodos.

**44.9.** El recurso de apelación será subsidiario del recurso de reposición y procede contra los actos que resuelvan PQR'S y deberá interponerse ante EMCALI EICE ESP dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de notificación de la decisión.





EMCALI

**EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI - EMCALI EICE ESP  
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES -CONTRATO DE SERVICIOS  
PÚBLICOS- CSP- PARA LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE  
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.**

Una vez se notifique el recurso de reposición EMCALI EICE ESP deberá remitir el recurso de apelación junto con el expediente dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para lo de su competencia.

**Cláusula 45. TÉRMINO PARA RESOLVER LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS.** Las quejas y recursos que presente un suscriptor y/o usuario en desarrollo de la ejecución del contrato de servicios públicos, deberán ser resueltos dentro del término de quince (15) días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación.

Pasado ese término, salvo que se demuestre que el suscriptor y/o usuario auspició la demora o que se requirió la práctica de pruebas, se entenderá que la petición, queja o recurso ha sido resuelto en forma favorable. Dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes al vencimiento del término de los quince (15) días hábiles, EMCALI EICE ESP reconocerá al suscriptor y/o usuario los efectos del silencio administrativo positivo. Si no lo hiciera, el peticionario podrá solicitar a 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.

**Cláusula 46. NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES.** A efectos de garantizar el debido proceso y el principio de publicidad, los actos administrativos de carácter particular y concreto que decidan las peticiones y recursos deberán ser respondidos de fondo, constar por escrito y se notificarán al interesado, a su representante o apoderado, o a la persona debidamente autorizada por el interesado para notificarse, de conformidad con lo previsto en los Artículos 65 al 73 de la Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, o en la norma que la modifique, adicione, complemente o derogue.

**PARÁGRAFO:** EMCALI EICE ESP no suspenderá, terminará o cortará el servicio, hasta tanto haya notificado al suscriptor y/o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna, salvo en los casos de suspensión en interés del servicio.





**EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI - EMCALI EICE ESP  
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES -CONTRATO DE SERVICIOS  
PÚBLICOS- CSP- PARA LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE  
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.**

**Cláusula 47. CESIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS.**

Salvo que las partes dispongan lo contrario, cuando medie enajenación del bien raíz al cual se le suministra el servicio, se entiende que hay cesión del contrato, la cual opera de pleno derecho e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para usar el servicio. En tal caso se tendrá como nuevo suscriptor al cesionario a partir del momento en que adquiera la propiedad.

Sin perjuicio de lo anterior, EMCALI conservará el derecho a exigir al cedente el cumplimiento de todas las obligaciones que se hicieron exigibles mientras fue parte del contrato, pues la cesión de estas no se autoriza, salvo acuerdo especial entre las partes.

EMCALI podrá ceder el contrato de servicios públicos domiciliarios cuando en este se identifique al cesionario. Igualmente, se podrá ceder cuando, habiendo informado al suscriptor y/o usuario de su interés en cederlo con una antelación de por lo menos dos (2) meses, EMCALI no haya recibido manifestación explícita del suscriptor y/o usuario.

**Cláusula 48. TERMINACIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS.**

EMCALI podrá terminar el contrato de servicios públicos domiciliarios y proceder al corte del servicio, por mutuo acuerdo o por incumplimiento del contrato de servicios públicos domiciliarios, únicamente en los casos dispuestos en el régimen legal vigente.

En los casos de terminación por mutuo acuerdo a solicitud del suscriptor y/o usuario, éste deberá presentar la solicitud ante EMCALI anexando la documentación requerida para el efecto.

**Cláusula 49. CLÁUSULAS ADICIONALES.**

**49.1. Cláusulas adicionales generales:** Son aquellas que define EMCALI aplicables a todos los suscriptores y/o usuarios de forma uniforme.

**49.2. Cláusulas adicionales especiales:** Son aquellas que resultan del acuerdo especial entre EMCALI y el suscriptor y/o usuario en los términos del artículo 128 de la Ley 142 de 1994

**Cláusula 50. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.** Las diferencias que surjan entre las personas prestadoras del servicio público domiciliario de acueducto y/o





EMCALI

**EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI - EMCALI EICE ESP  
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES -CONTRATO DE SERVICIOS  
PÚBLICOS- CSP- PARA LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE  
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.**

alcantarillado y el suscriptor y/o usuario, con ocasión de la celebración, ejecución y terminación del contrato de servicios públicos domiciliarios, y que no hayan podido resolverse aplicando las normas que éste contiene sobre recursos, se someterán a la decisión judicial. Lo anterior, sin perjuicio de que las partes puedan acudir a otros mecanismos alternativos de solución de conflictos previstos en la ley, caso en el cual la cláusula compromisoria debe ser autorizada de manera expresa y por escrito por el suscriptor. La negativa a suscribirla por parte del suscriptor no será motivo para negar la celebración del contrato de servicios públicos.

De conformidad con el numeral 79.3 de la Ley 142 de 1994, las partes pueden solicitar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios concepto sobre el cumplimiento de los contratos relacionados con los servicios públicos regulados por la Ley 142 de 1994, así como la designación de personas que puedan colaborar en la mejor prestación de los servicios públicos o en la solución de controversias que puedan incidir en su prestación oportuna, cobertura o calidad.

Celebración, ejecución y terminación del contrato de servicios públicos domiciliarios, y que no hayan podido resolverse aplicando las normas que éste contiene sobre recursos, se someterán a la decisión judicial. Lo anterior, sin perjuicio de que las partes puedan acudir a otros mecanismos alternativos de solución de conflictos previstos en la ley, caso en el cual la cláusula compromisoria debe ser autorizada de manera expresa y por escrito por el suscriptor. La negativa a suscribirla por parte del suscriptor no será motivo para negar la celebración del contrato de servicios públicos.

**Cláusula 51. ESTÁNDARES DE SERVICIO.** EMCALI se compromete a prestar el(los) servicio(s) público(s) domiciliario(s) de acueducto y/o alcantarillado con los siguientes estándares de servicio:





**EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI - EMCALI EICE ESP  
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES -CONTRATO DE SERVICIOS  
PÚBLICOS- CSP- PARA LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE  
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.**

| ESTÁNDAR DE SERVICIO                   | UNIDAD   | META DEL ESTÁNDAR   | LÍNEA BASE AÑO CERO (2014) | META AÑO 1 | META AÑO 2 | META AÑO 3 | META AÑO 4 | META AÑO 5 | META AÑO 6 | META AÑO 7 | META AÑO 8 | META AÑO 9 | META AÑO 10 |
|--|--|---|----------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-------------|
| Cobertura de Acueducto                 | Número de suscriptores incorporados con conexión al servicio de Acueducto      | 100%  |                            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |             |
|  | CALI   |   | 98%                        | 98%        | 98,50%     | 99%        | 99,50%     | 100%       | 100%       | 100%       | 100%       | 100%       | 100%        |
|  | YUMBO  |   | 87%                        | 96%        | 97%        | 98%        | 99%        | 100%       | 100%       | 100%       | 100%       | 100%       | 100%        |
|  | PALMIRA  |   | 88%                        | 96%        | 97%        | 98%        | 99%        | 100%       | 100%       | 100%       | 100%       | 100%       | 100%        |
|  | CANDELA RIA  |   | 90%                        | 96%        | 97%        | 98%        | 99%        | 100%       | 100%       | 100%       | 100%       | 100%       | 100%        |
| Calidad de Acueducto                   | Puntaje IRCA (%)   | IRCA <=5%   |                            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |             |
|  | CALI   |   | 0,71%                      | 0,88%      | 0,88%      | 0,88%      | 0,88%      | 0,88%      | 0,88%      | 0,88%      | 0,88%      | 0,88%      | 0,88%       |
|  | YUMBO  |   | 0,71%                      | 0,88%      | 0,88%      | 0,88%      | 0,88%      | 0,88%      | 0,88%      | 0,88%      | 0,88%      | 0,88%      | 0,88%       |
|  | PALMIRA  |   | 0,71%                      | 0,88%      | 0,88%      | 0,88%      | 0,88%      | 0,88%      | 0,88%      | 0,88%      | 0,88%      | 0,88%      | 0,88%       |
|  | CANDELA RIA  |   | 0,71%                      | 0,88%      | 0,88%      | 0,88%      | 0,88%      | 0,88%      | 0,88%      | 0,88%      | 0,88%      | 0,88%      | 0,88%       |
| Continuidad de Acueducto               | Número de días por año de prestación del servicio                              | >= 98,36%   |                            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |             |
|  | CALI   |   | 98,36%                     | 98,36%     | 98,36%     | 98,36%     | 98,36%     | 98,36%     | 98,36%     | 98,36%     | 98,36%     | 98,36%     | 98,36%      |
|  | YUMBO  |   | 98,36%                     | 98,36%     | 98,36%     | 98,36%     | 98,36%     | 98,36%     | 98,36%     | 98,36%     | 98,36%     | 98,36%     | 98,36%      |
|  | PALMIRA  |   | 98,36%                     | 98,36%     | 98,36%     | 98,36%     | 98,36%     | 98,36%     | 98,36%     | 98,36%     | 98,36%     | 98,36%     | 98,36%      |
|  | CANDELA RIA  |   | 98,36%                     | 98,36%     | 98,36%     | 98,36%     | 98,36%     | 98,36%     | 98,36%     | 98,36%     | 98,36%     | 98,36%     | 98,36%      |
| Cobertura de Alcantarillado            | Número de suscriptores incorporados con conexión al servicio de Alcantarillado | 100%  |                            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |             |
|  | CALI   |   | 96%                        | 96,86%     | 97,91%     | 98,60%     | 99,07%     | 100%       | 100%       | 100%       | 100%       | 100%       | 100%        |
|  | YUMBO  |   | 98%                        | 98%        | 98,67%     | 99,11%     | 99,41%     | 100%       | 100%       | 100%       | 100%       | 100%       | 100%        |
|  | CALI   |   | 100%                       | 100%       | 100%       | 100%       | 100%       | 100%       | 100%       | 100%       | 100%       | 100%       | 100%        |
|  | YUMBO  |   | 100%                       | 100%       | 100%       | 100%       | 100%       | 100%       | 100%       | 100%       | 100%       | 100%       | 100%        |
| Calidad de Alcantarillado              | % de cumplimiento de PSMV  | 100% del cumplimiento de las obras a cargo del prestador estipuladas en el PSMV   |                            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |             |
|  | CALI   |   | 100%                       | 100%       | 100%       | 100%       | 100%       | 100%       | 100%       | 100%       | 100%       | 100%       | 100%        |
|  | YUMBO  |   | 100%                       | 100%       | 100%       | 100%       | 100%       | 100%       | 100%       | 100%       | 100%       | 100%       | 100%        |
|  | CALI   |   | 100%                       | 100%       | 100%       | 100%       | 100%       | 100%       | 100%       | 100%       | 100%       | 100%       | 100%        |
|  | YUMBO  |   | 100%                       | 100%       | 100%       | 100%       | 100%       | 100%       | 100%       | 100%       | 100%       | 100%       | 100%        |
| Continuidad de Alcantarillado          | Número de días por año de prestación del servicio                              | >= 98,36%   |                            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |             |
|  | CALI   |   |                            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |             |
|  | YUMBO  |   |                            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |             |
|  | CALI   |   |                            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |             |
|  | YUMBO  |   |                            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |             |
| IQR- Indicador de reclamos comerciales | (Reclamos/1000 suscriptores/ por periodo de tiempo analizado)                  | <= 4 reclamaciones comerciales por facturación resueltas a favor del suscriptor en segunda instancia por cada 1000 suscriptores por año o <= 2 reclamaciones comerciales por facturación resueltas a favor del suscriptor en segunda instancia por cada 1000 suscriptores por semestre. |                            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |             |
|  | CALI   |   |                            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |             |
|  | YUMBO  |   |                            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |             |
|  | CALI   |   |                            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |             |
|  | YUMBO  |   |                            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |             |





**EMCALI**

**EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI - EMCALI EICE ESP  
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES -CONTRATO DE SERVICIOS  
PÚBLICOS- CSP- PARA LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE  
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.**

EMCALI EICE ESP, tiene establecidas las siguientes metas anuales de prestación del servicio, atendiendo la gradualidad establecida a tal efecto en el artículo 9 de la Resolución CRA 688 de 2014 o la que la modifique, adicione o aclare:

**Cláusula 52. ESTÁNDARES DE EFICIENCIA.** EMCALI se compromete a prestar el(los) servicio(s) público(s) domiciliario(s) de acueducto y/o alcantarillado con las siguientes metas anuales de estándares de eficiencia:





**EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI - EMCALI EICE ESP  
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES -CONTRATO DE SERVICIOS  
PÚBLICOS- CSP- PARA LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE  
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.**

| ACUEDUCTO   | ALCANTARILLADO   | ESTANDAR DE EFICIENCIA  | META Y GRADUALIDAD (A PARTIR DE LA ENTRADA DE LA PRESENTE RESOLUCION)  | SERVICIO  | META AÑO 1 | META AÑO 2 | META AÑO 3 | META AÑO 4 | META AÑO 5 | META AÑO 6 | META AÑO 7 | META AÑO 8 | META AÑO 9 | META AÑO 10 |
|---|--|---|--|---|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-------------|
| Nuevos suscriptores residenciales de acueducto  | Nuevos suscriptores residenciales de alcantarillado  | Dimensión de cobertura POIR- Personas prestadoras primer segmento                       | Para el año 5 debe lograrse el 100% de la diferencia, y gradualidad según la ejecución programada para el POIR.  | ACUEDUCTO   | 14.183     | 13.559     | 13.885     | 14.219     | 14.561     | 14.912     | 15.271     | 15.639     | 16.015     | 16.401      |
|   |  | Dimensión de cobertura POIR- Personas prestadoras segundo segmento                      | Para el año 5 debe lograrse el 70% de la diferencia, y para el año 7 debe lograrse el 100%, y gradualidad según la ejecución programada para el POIR.  | ALCANTARILLADO  | 14.649     | 13.030     | 13.340     | 13.657     | 13.982     | 14.315     | 14.656     | 15.004     | 15.361     | 15.727      |
| DACAL- Diferencia entre suscriptores de acueducto y alcantarillado (suscriptores)                       |  | Disminución de la diferencia entre suscriptores de acueducto y alcantarillado           | Reducir el 100% de la diferencia, y gradualidad según la ejecución programada para el POIR y el plan de incorporación de suscriptores.   | No aplica porque el área de prestación del servicio de acueducto no corresponde a la misma área de prestación del servicio de alcantarillado, de acuerdo con el parágrafo 2° artículo 9 de la Resolución CRA 688 de 2015. |            |            |            |            |            |            |            |            |            |             |
| IPUF- Índice de pérdidas por suscriptor facturado estándar (M3/suscriptor/mes)                          |  | ≤6M3/suscriptor/mes   | Para el año 5 debe lograrse el 50% de la diferencia, y para el año 10 debe lograrse el 75%. En caso de utilizar un NEP debe lograrse el 100% para el año 5 y debe mantenerlo. La gradualidad es de acuerdo con las metas de la persona prestadora. |   | 22         | 21         | 19         | 18         | 17         | 17         | 17         | 17         | 17         | 17          |
| CAU- Costos administrativos eficientes estándar por suscriptor mensual de acueducto (\$/suscriptor/mes) | CAU- Costos administrativos eficientes estándar por suscriptor mensual de alcantarillado (\$/suscriptor/mes) | Alcanzar el valor de referencia establecido en el artículo 26 de la presente Resolución | Para el año 5 debe lograrse el 100% de la diferencia, con un avance de 1/5 cada año.   | ACUEDUCTO   | 5.351,23   | 5.282,50   | 5.227,51   | 5.172,52   | 5.076,30   | N/A        | N/A        | N/A        | N/A        | N/A         |
|   |  |   |  | ALCANTARILLADO  | 2.646,99   | 2.628,96   | 2.607,33   | 2.592,91   | 2.574,89   | N/A        | N/A        | N/A        | N/A        | N/A         |
| COU- Costos operativos eficientes estándar por suscriptor mensual de acueducto (\$/suscriptor/mes)      | COU- Costos operativos eficientes estándar por suscriptor mensual de alcantarillado (\$/suscriptor/mes)      | Alcanzar el valor de referencia establecido en el artículo 33 de la presente Resolución | Para el año 5 debe lograrse el 100% de la diferencia, con un avance de 1/5 cada año.   | ACUEDUCTO   | 9.482,33   | 9.577,42   | 9.672,52   | 9.767,61   | 9.862,70   | N/A        | N/A        | N/A        | N/A        | N/A         |
|   |  |   |  | ALCANTARILLADO  | 5.056,54   | 5.199,41   | 5.342,28   | 5.485,16   | 5.628,03   | N/A        | N/A        | N/A        | N/A        | N/A         |
| CUP- Costos unitarios particulares de acueducto (\$/M3)   | CUP- Costos unitarios particulares de alcantarillado (\$/M3)   | Costos particulares: mantener los actuales o reducirlos                                 | No incrementar los costos  | ACUEDUCTO   | 154,04     | 154,04     | 154,04     | 154,04     | 154,04     | N/A        | N/A        | N/A        | N/A        | N/A         |
|   |  |   |  | ALCANTARILLADO  | 44,81      | 44,81      | 44,81      | 44,81      | 44,81      | N/A        | N/A        | N/A        | N/A        | N/A         |





**EMCALI**

**EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI - EMCALI EICE ESP  
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES -CONTRATO DE SERVICIOS  
PÚBLICOS- CSP- PARA LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE  
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.**

**Cláusula 53. ACUERDOS ESPECIALES.** Sin perjuicio de la aplicación de esquemas diferenciales de prestación del servicio, EMCALI EICE ESP podrá pactar condiciones especiales de prestación de forma individual o uniforme con usuarios o suscriptores que presenten situaciones técnicas especiales.





**EMCALI**

**EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI - EMCALI EICE ESP  
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES -CONTRATO DE SERVICIOS  
PÚBLICOS- CSP- PARA LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE  
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.**

## **ANEXO 1. AREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO- APS**

### **SERVICIO DE ACUEDUCTO:**

**Municipio de Santiago de Cali:** El área de prestación del servicio – APS en la cual aplica el presente contrato en la ciudad de Santiago de Cali, se encuentra representada en la figura No. 1 (ver gráfica), la cual forma parte integral del CSP.



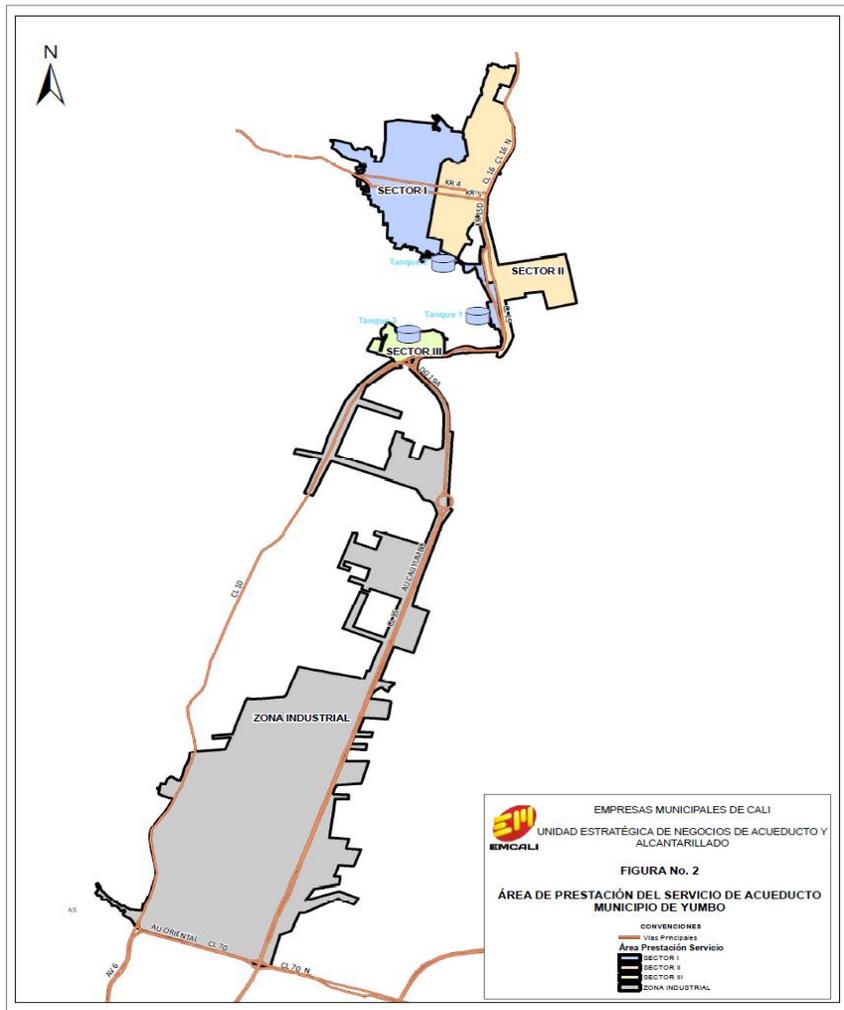




**EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI - EMCALI EICE ESP  
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES -CONTRATO DE SERVICIOS  
PÚBLICOS- CSP- PARA LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE  
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.**

**Municipio de Yumbo:** En el área urbana comprendida por los sectores I, II y III y en el Área Rural, la zona industrial, de acuerdo con el polígono que se puede visualizar en la figura No. 2 (ver gráfica), la cual forma parte integral del CSP.

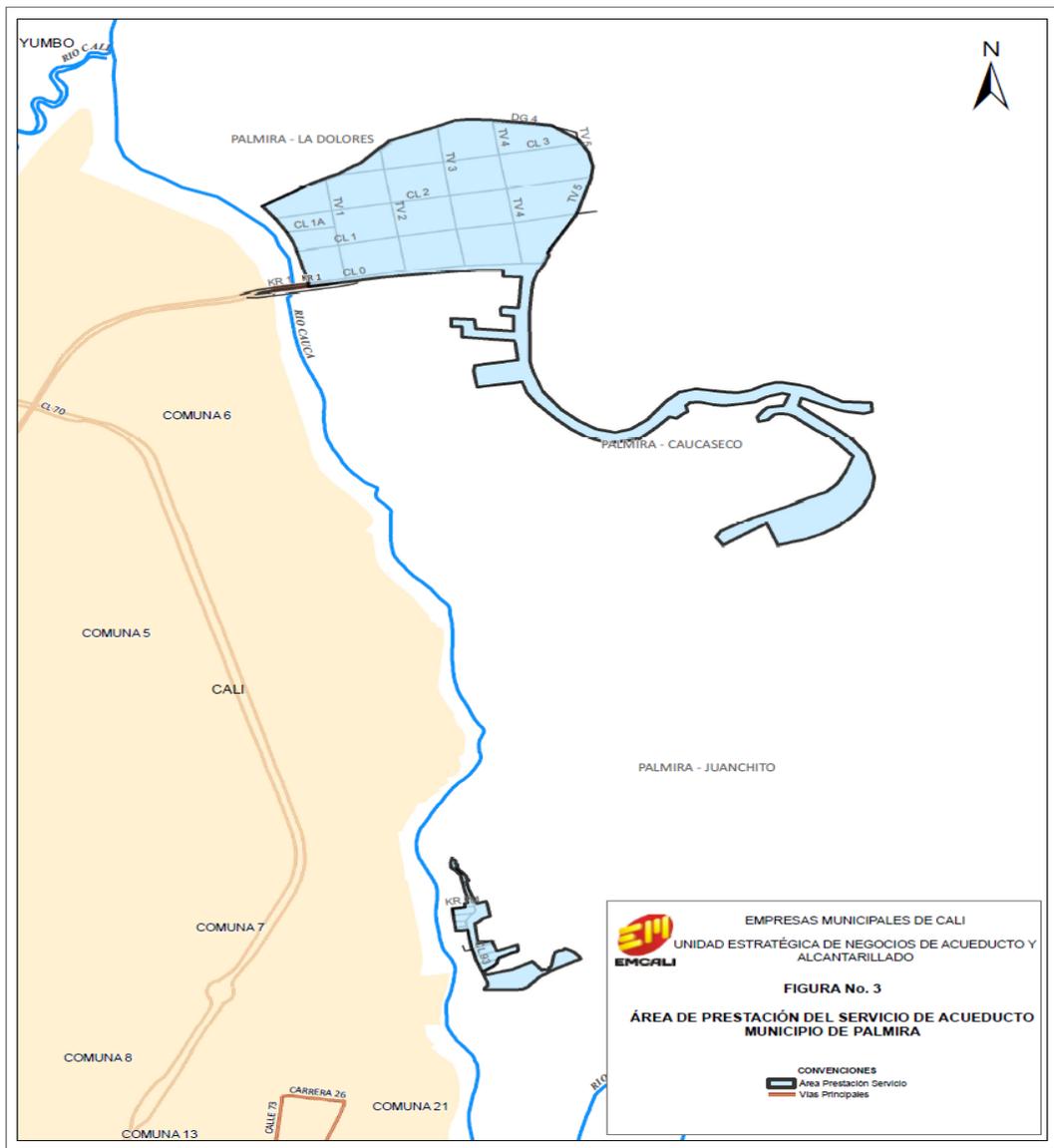
Los sectores del área urbana se encuentran abastecidos conforme se indica a continuación: Sector I: abastecido por gravedad desde el tanque No. 1. Sector II: abastecido por gravedad desde el tanque No. 2. Sector III: abastecido por gravedad desde el tanque No. 3.





**EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI - EMCALI EICE ESP  
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES -CONTRATO DE SERVICIOS  
PÚBLICOS- CSP- PARA LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE  
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.**

**Municipio de Palmira:** En la Parcelación La Dolores, Cauca seco y Urbanización Pereira, de acuerdo con el polígono que se puede visualizar en la figura No. 3 (ver gráfica), la cual forma parte integral del CSP.





EMCALI

**EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI - EMCALI EICE ESP  
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES -CONTRATO DE SERVICIOS  
PÚBLICOS- CSP- PARA LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE  
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.**

**Municipio de Candelaria:** Sector circunvecino a la vía Cali – Candelaria hasta el Zanjón Tortugas, de acuerdo con el polígono que se puede visualizar en la figura No. 4 (ver gráfica), la cual forma parte integral del CSP.

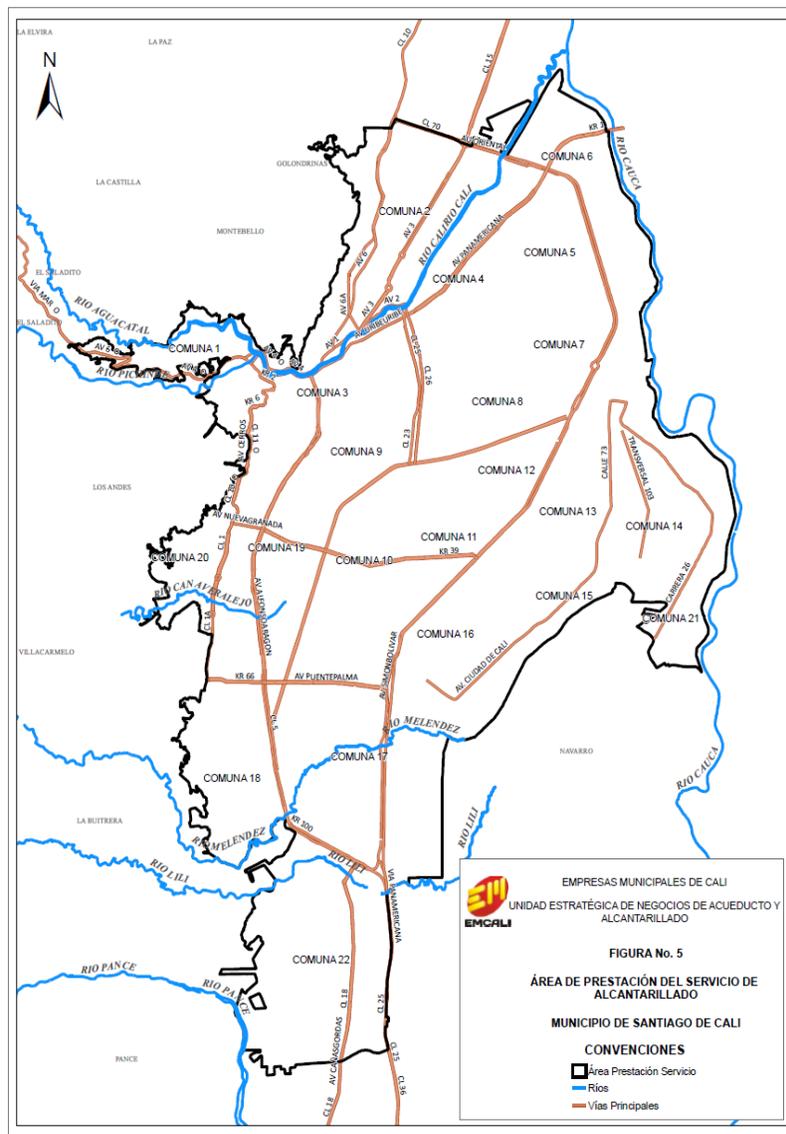




**EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI - EMCALI EICE ESP  
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES -CONTRATO DE SERVICIOS  
PÚBLICOS- CSP- PARA LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE  
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.**

**SERVICIO DE ALCANTARILLADO:**

**Municipio de Santiago de Cali:** El área de prestación del servicio – APS en la cual aplica el presente contrato en el municipio de Santiago de Cali, se encuentra representada en la figura No. 5 (ver gráfica), la cual forma parte integral del mismo.

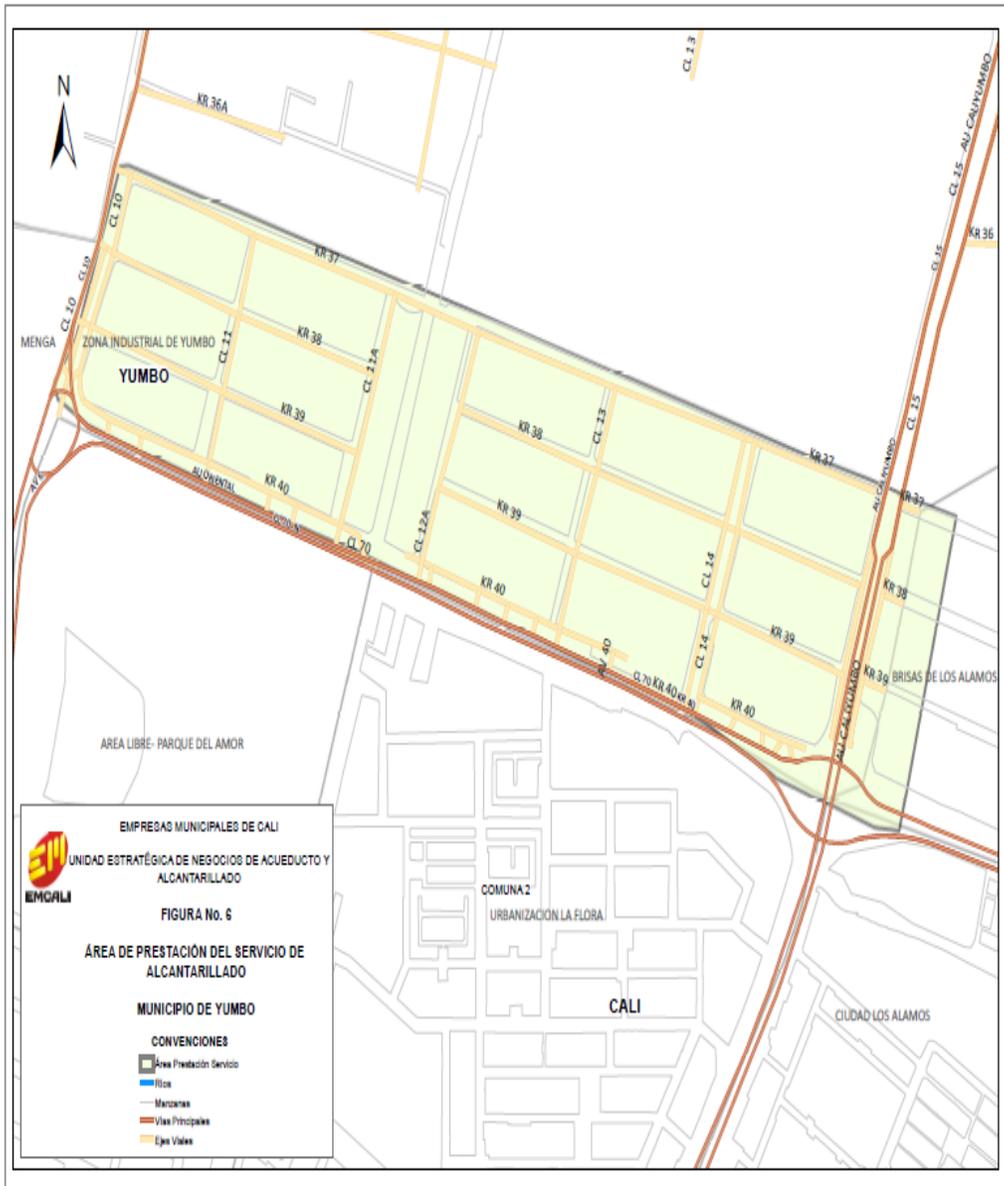




**EMCALI**

**EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI - EMCALI EICE ESP  
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES -CONTRATO DE SERVICIOS  
PÚBLICOS- CSP- PARA LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE  
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.**

**Municipio de Yumbo:** Área rural comprendida por la zona industrial de Acopi entre las calles 10 a 15 y las carreras 37 a 40, de acuerdo con el polígono que se puede visualizar en la figura No. 6 (ver gráfica), la cual forma parte integral del CSP.





**EMCALI**  
**EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI - EMCALI EICE ESP**  
**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES -CONTRATO DE SERVICIOS**  
**PÚBLICOS- CSP- PARA LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE**  
**ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.**

## **ANEXO 2.**

### **PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO PARA LA DETECCIÓN, EVALUACIÓN Y COMPROBACIÓN DE ANOMALÍAS Y/O IRREGULARIDADES CONDUCENTES A LA RECUPERACIÓN Y COBRO DE LOS CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR POR USO NO AUTORIZADO DEL SERVICIO.**

Toda aquella situación que altere o impida la toma real de lectura del medidor, y/o afecte el funcionamiento normal de los equipos de medida, y/o irregularidades o daños presentados en los elementos de seguridad, control y accesorios antifraude que sean producto de acciones no accidentales; o cuando el suscriptor y/o usuario omita notificar a EMCALI EICE ESP dicha situación dará origen a que se adelante el procedimiento señalado en el presente anexo para determinar la viabilidad de cobrar los consumos dejados de facturar, garantizando al suscriptor y/o usuario el derecho al debido proceso y al derecho de defensa y demás garantías constitucionales y legales.

#### **1. IDENTIFICACIÓN DE LAS SITUACIONES A LAS CUALES SE LES APLICARÁ EL PROCEDIMIENTO PARA LA DETECCIÓN DE LAS ANOMALÍAS Y/O IRREGULARIDADES.**

Son situaciones a las que se aplica el procedimiento para la detección de las anomalías y/o irregularidades tendiente a la recuperación de consumos dejados de facturar, las siguientes:

- a) Conexiones o equipos de medida alterados, intervenidos, con alguna anomalía que impida su correcto funcionamiento, o se haya evitado que se registre en parte o en su totalidad el servicio consumido.
- b) Retirar el medidor para generar un paso directo o cambiar el medidor por otro no autorizado por EMCALI EICE ESP.
- c) Intervenir el visor del medidor de tal manera que se impida, dificulte o modifique su lectura, o por alterar su normal funcionamiento.





**EMCALI**  
**EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI - EMCALI EICE ESP**  
**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES -CONTRATO DE SERVICIOS**  
**PÚBLICOS- CSP- PARA LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE**  
**ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.**

- d) Conectarse al servicio de manera irregular no autorizada por EMCALI EICE ESP durante la vigencia del contrato o durante la suspensión o terminación del mismo o, cambiar la dirección del medidor (contra flujo).
- e) Abstenerse de notificar a EMCALI EICE ESP sobre la existencia de fuentes de suministro de agua adicional, impidiendo de esta manera el cobro real del servicio de alcantarillado.
- f) Instalar dispositivos para evitar o disminuir el registro real del consumo tales como imanes, guayas u otros elementos.
- g) Instalar acometidas paralelas para evitar que el flujo de agua pase por el medidor (By pass).
- h) Proporcionar en forma temporal o permanente el servicio a otro inmueble o usuario distinto de aquel para el cual figura contratado el servicio.
- i) Retirar, romper o alterar uno o más de los elementos de seguridad o protección instalados, tales como: cajas, sellos, entre otros, o que los existentes no correspondan a los instalados por personal autorizado por EMCALI EICE ESP.
- j) Abstenerse de informar a EMCALI EICE ESP el cambio de actividad que se desarrolla en el inmueble impidiendo con ello el cobro de la tarifa real, que de acuerdo con la normatividad y la regulación vigentes le corresponde.
- k) No notificar a EMCALI EICE ESP eventos como el daño de los equipos de medida por golpes, incendios o el hurto de los mismos, dentro de los siguientes tres (3) días hábiles a su ocurrencia.
- l) No suministrar la información pertinente para la evaluación del cumplimiento de la normatividad en vertimientos, en los términos fijados en el Decreto 1076 de 2015, o aquella que la modifique, sustituya o adicione.
- m) Abstenerse de dar aviso a EMCALI EICE ESP cuando con un vertimiento ocasional o accidental puedan perjudicar la operación de las redes de alcantarillado y de la planta de tratamiento de aguas residuales de la ciudad.
- n) Cualquier otra causal y/o novedad que impida la medición y facturación del consumo real del inmueble.





**EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI - EMCALI EICE ESP  
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES -CONTRATO DE SERVICIOS  
PÚBLICOS- CSP- PARA LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE  
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.**

**PARÁGRAFO:** Siempre que se verifique la presencia de alguna de las situaciones descritas en el numeral 1 de este Anexo, se procederá a la realización del cálculo de los consumos dejados de facturar de acuerdo con el procedimiento establecido en el mismo y la aplicación inmediata de las medidas tendientes a normalizar el servicio, sin perjuicio de entablar las acciones legales a que haya lugar.

**2. PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO PARA LA DETECCIÓN DE LAS ANOMALÍAS Y/O IRREGULARIDADES.**

Cuando por cualquier razón, EMCALI EICE ESP o el personal autorizado por la empresa, al momento de realizar la revisión de las instalaciones internas y/o acometidas, conexiones, redes y equipos de medición de un inmueble, se presente ausencia, ruptura o indicio de adulteración en uno o más de los elementos de seguridad y/o sellos instalados en los equipos de medición, de protección o que los encontrados no correspondan a los instalados por EMCALI EICE ESP o que se encuentren modificaciones no autorizadas en las redes, o cambio de diámetro de la acometida sin autorización de la empresa, se procederá a verificar el medidor en su sitio de instalación, o en el laboratorio de calibración de medidores de EMCALI EICE ESP cuando se estime necesario, caso en el cual se procederá a su retiro. En tal evento se levantará un Acta de visita técnica, en la que se dejarán consignados todos los datos, elementos y circunstancias que permitan la identificación del suscriptor y/o usuario y los hechos que se constituyan en una presunta anomalía y/o irregularidad en la utilización del servicio.

En este caso, el suscriptor y/o usuario tendrá derecho (dentro del término perentorio de una -1- hora a asesorarse de un técnico particular certificado de acuerdo con la norma vigente, o de una persona idónea para que verifique el proceso de revisión de los equipos de medida e instalaciones internas, al que podrá renunciar el interesado, si así lo considera, situación de la cual se dejará constancia en el acta respectiva. Del concepto del asesor o técnico particular igualmente se dejará constancia en el Acta de Verificación que se levante para el efecto. Una vez transcurridos los términos concedidos por EMCALI EICE ESP para hacer uso del derecho por parte del usuario, EMCALI EICE ESP realizará la revisión correspondiente y dejará constancia de tal situación en el Acta, que contará con la firma del suscriptor y/o usuario. Si este último se negare a suscribir el Acta respectiva, el funcionario o quien delegue EMCALI EICE ESP dejará constancia de éste hecho, explicando las razones que motivan la negativa del suscriptor y/o usuario a firmar el Acta de la diligencia.





**EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI - EMCALI EICE ESP  
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES -CONTRATO DE SERVICIOS  
PÚBLICOS- CSP- PARA LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE  
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.**

La revisión se realizará siempre en presencia del suscriptor y/o usuario o de una persona mayor de edad que se encuentre en el inmueble, a quien se le indicará y demostrará en la forma más sencilla posible, la anomalía y/o irregularidad encontrada. El Acta de revisión deberá ser firmada por la persona que presenció la revisión, pero previamente se le permitirá realizar las observaciones que considere pertinentes, o anexar los documentos que considere esenciales para el desarrollo del proceso administrativo, y de ella se le entregará copia al suscriptor y/o usuario.

En esta diligencia, las instalaciones internas y/o acometidas, conexiones, redes, equipos de medición, protección y elementos de seguridad que registren alguna adulteración, presunta anomalía y/o irregularidad, serán reemplazados por nuevos equipos y/o elementos, hecho que se debe notificar al suscriptor y/o usuario. Así mismo, se podrá retirar el equipo de medida para evaluación técnica que se practicará en el Laboratorio de calibración de medidores de agua de EMCALI EICE ESP o cualquier otro Laboratorio acreditado por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia - ONAC, el informe de resultados o Certificado de Calibración de la evaluación técnica realizada al instrumento de medición o medidor de agua, solo debe estar relacionado las magnitudes y los resultados de los ensayos funcionales, al igual que la declaración de cumplimiento identificando los capítulos de la especificación que se cumplen o los que no se cumplen de conformidad con los Errores Máximos Permisibles (EMP), de acuerdo a su diseño y fabricación de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 4064-1:2016 o la que la modifique, aclare o sustituya. En este Certificado de Calibración en la parte de las observaciones se deben registrar las condiciones externas de recepción del instrumento de medición o medidor de agua para realizar la respectiva Calibración. El Laboratorio de calibración de medidores de EMCALI EICE ESP está autorizado para determinar el error de indicación o estado técnico del instrumento de medición.

EMCALI EICE ESP, podrá adicionar al presente anexo, procedimiento o instructivo publicado en debida forma como complemento del desarrollo de la actividad operativa para la detección de presuntas anomalías y/o irregularidades, el cual formará parte integral del presente CSP.

**a) Pruebas de existencia de anomalías y/o irregularidades.** Una vez detectada la ocurrencia de alguna anomalía y/o irregularidad que se constituya en presunto uso no autorizado del servicio, EMCALI EICE ESP procederá a realizar las actividades





**EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI - EMCALI EICE ESP  
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES -CONTRATO DE SERVICIOS  
PÚBLICOS- CSP- PARA LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE  
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.**

correspondientes que permitan establecer el incumplimiento del CSP por parte del usuario y/o suscriptor. Para efectos de lo anterior, se tendrán como pruebas las siguientes:

- i. Acta de revisión de instalaciones y equipos de medida efectuadas por personal autorizado por EMCALI EICE ESP, en donde conste la presencia de anomalías y/o irregularidades en las instalaciones, elementos de seguridad y control que impidan o hayan impedido el normal registro del consumo;
- ii. En el Certificado de Calibración de la evaluación técnica realizada en el Laboratorio de calibración de medidores de agua EMCALI EICE ESP o cualquier otro Laboratorio acreditado por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia - ONAC, registrará las condiciones externas de recepción del instrumento de medición o medidor de agua para realizar la respectiva Calibración, como por ejemplo: Medidor sin sello de seguridad, dispositivo indicador o registro del medidor ilegible, cuerpo del medidor deteriorado, roscas del medidor en mal estado;
- iii. Fotografías, videos y demás medios en los que conste el registro de la circunstancia o indicio del presunto incumplimiento del CSP y que sirvan para comprobar el uso no autorizado o indebido del servicio;
- iv. Certificaciones de visitas efectuadas previamente por personal autorizado de EMCALI EICE ESP, en donde consten el buen funcionamiento de los equipos y/o elementos de seguridad y control;
- v. Rectificaciones de visitas de seguimiento al predio efectuadas previamente;
- vi. Cálculo efectuado por EMCALI EICE ESP del consumo del suscriptor y/o usuario, empleando para ello factores de utilización de acuerdo con la clase de uso del servicio, aplicando los metros cúbicos calculados, en donde dicho cálculo sea superior al consumo histórico registrado por el medidor antes de la detección de la anomalía.
- vii. Análisis histórico de consumos, facturaciones y antecedentes comerciales;
- viii. Mediciones efectuadas a nivel de macro medidor (si aplica);
- ix. Cualquier otra que resulte pertinente y conducente conforme las reglas de la sana crítica.
- x. Cualquier otro medio de prueba contemplado en el Código General del Proceso.

Si de la evaluación y verificación de las anomalías y/o irregularidades se evidencia que mediante cualquier mecanismo clandestino o alterando los sistemas de control o aparatos de medición, el suscriptor y/o usuario se apropia de agua, en perjuicio de EMCALI EICE ESP, la misma adelantará los trámites pertinentes en sede administrativa para la recuperación de los consumos dejados de facturar o para que las autoridades





**EMCALI**  
**EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI - EMCALI EICE ESP**  
**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES -CONTRATO DE SERVICIOS**  
**PÚBLICOS- CSP- PARA LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE**  
**ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.**

competentes investiguen dicha conducta de conformidad con lo establecido en el artículo 256 del Código Penal, o la norma que la modifique, sustituya o adicione.

**b) Inicio de la Actuación.** Con base en las pruebas sumarias practicadas y previo análisis de las mismas, EMCALI EICE ESP podrá dar inicio a la correspondiente actuación mediante la expedición de un Pliego de Cargos, dentro del mes siguiente a la presunta configuración de alguna de las causales previstas en el numeral 1 de este Anexo el cual será notificado al suscriptor y/o usuario de conformidad con lo consagrado en el artículo 67 y ss. del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, escrito en el cual se le informará lo siguiente:

- i. Los hechos a investigar y que constituyen presunto incumplimiento del CSP.
- ii. Las pruebas sumarias practicadas y el resultado de las mismas.
- iii. El derecho que tiene a presentar descargos y cualquier eximente de responsabilidad frente al presunto incumplimiento del CSP, indicándole los mecanismos de defensa con los que cuenta, como garantía del debido proceso.
- iv. El derecho que tiene a controvertir las pruebas practicadas y a solicitar nuevas pruebas.

Lo anterior, sin perjuicio de que la partes puedan adelantar una diligencia de conciliación, previo consentimiento del suscriptor y/o usuario, en la cual se concerte la recuperación de los consumos dejados de facturar y pagar, conforme a la legislación y regulación vigentes.

En caso de que la actuación sea iniciada de oficio y de la misma se desprenda que cualquier tercero que pueda resultar afectado con la decisión, siempre que ello haya sido reportado ante EMCALI EICE ESP, a estos se les comunicará la existencia de la actuación y el objeto de la misma.

**c) Descargos.** Una vez notificado el Pliego de Cargos en la forma antes indicada, en el evento que no haya conciliación entre las partes, el suscriptor y/o usuario tendrá cinco (5) días hábiles para presentar por escrito sus descargos, en los cuales podrá controvertir las consideraciones expuestas por EMCALI EICE ESP para dar inicio a la actuación administrativa, los cargos que se le imputan con fundamento en las pruebas recaudadas, alegar las circunstancias eximentes de responsabilidad y solicitar o aportar las pruebas que considere pertinentes para su defensa y que desvirtúen el presunto incumplimiento del CSP.





**EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI - EMCALI EICE ESP  
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES -CONTRATO DE SERVICIOS  
PÚBLICOS- CSP- PARA LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE  
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.**

**d) Período Probatorio.** Vencido el término para presentar los descargos, EMCALI EICE ESP abrirá un período probatorio en donde incorporará las pruebas sumarias practicadas, así como cualquier otra diligencia adelantada y que haya sido trasladada al suscriptor y/o usuario con el Pliego de Cargos. Igualmente, valorará e incorporará las pruebas pertinentes que hayan sido presentadas por el suscriptor y/o usuario para controvertirlas, aceptarlas o rechazarlas y las demás que de oficio considere del caso practicar.

El período probatorio se llevará a cabo conforme lo dispone el artículo 40 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo o las normas que lo sustituyan o modifiquen.

Este proceso probatorio será comunicado a través de los medios autorizados por la Ley en la última dirección suministrada por el suscriptor y/o usuario para recibir notificaciones. Lo anterior con el objeto de garantizar su efectiva participación en las pruebas y el ejercicio del derecho de defensa y contradicción.

**e) Decisión.** Agotada la etapa anterior, EMCALI EICE ESP proferirá la decisión empresarial que pone fin a la actuación administrativa, la cual será motivada al menos en forma sumaria y contendrá las pruebas recaudadas y practicadas, los descargos presentados por el suscriptor y/o usuario incluyendo las pruebas pedidas o aportadas por el mismo (así no las hubiera practicado) y definirá si se configuró o no alguna de las conductas constitutivas de uso no autorizado del servicio.

La decisión empresarial deberá determinar con precisión la(s) conducta(s) comprobadas que configuran uso no autorizado del servicio; los motivos en que se sustenta la decisión; el análisis de todas las pruebas; el valor del consumo no registrado y la forma de calcularlo estipulado en el numeral 5 de este anexo; y los recursos a que haya lugar.

En caso de no comprobar la existencia de las situaciones descritas en el numeral 1 del presente Anexo o se logre demostrar la causa eximente de responsabilidad, EMCALI EICE ESP se pronunciará en tal sentido y procederá a ordenar el respectivo archivo del proceso.

Expedida la decisión empresarial por el uso no autorizado del servicio, EMCALI EICE ESP emitirá la factura del consumo no registrado la cual sólo será exigible cuando los recursos interpuestos se hayan decidido o cuando no se interponga recursos o se renuncia expresamente a ellos.





**EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI - EMCALI EICE ESP  
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES -CONTRATO DE SERVICIOS  
PÚBLICOS- CSP- PARA LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE  
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.**

**f) Notificación de la decisión.** La decisión empresarial adoptada será notificada personalmente al suscriptor y/o usuario, de conformidad con lo establecido en el artículo 67 y ss. de la Ley 1437 de 2011 - Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, o las normas que lo modifiquen, sustituyan o deroguen. Para efectos de lo anterior, EMCALI EICE ESP entregará al interesado copia íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo, con anotación de la fecha y la hora, los recursos que legalmente proceden, la autoridad ante quien debe interponerse y los términos para hacerlo.

La notificación personal para dar cumplimiento a todas las diligencias previstas en el inciso anterior también podrá efectuarse mediante cualquiera de las siguientes modalidades:

- i. Por medio electrónico. La cual procederá siempre y cuando el interesado acepte ser notificado de esta manera.
- ii. En estrados. Toda decisión que se adopte en audiencia pública será notificada verbalmente en estrados, debiéndose dejar precisa constancia de las decisiones adoptadas y de la circunstancia de que dichas decisiones quedaron notificadas. A partir del día siguiente a la notificación se contarán los términos para la interposición de los respectivos recursos.

Si no hay otro medio más eficaz de informar al interesado, se le enviará una citación a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, para que comparezca a la diligencia de notificación personal. El envío de la citación se hará dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la expedición del acto, y de dicha diligencia se dejará constancia en el expediente.

Cuando se desconozca la información sobre el destinatario señalada en el inciso anterior, la citación se publicará en la página electrónica de EMCALI EICE ESP o en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días o por cualquier medio idóneo de publicación.

Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días hábiles del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El aviso





EMCALI

**EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI - EMCALI EICE ESP  
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES -CONTRATO DE SERVICIOS  
PÚBLICOS- CSP- PARA LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE  
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.**

deberá indicar la fecha y la hora del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los términos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.

Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal.

**g) Recursos.** En contra de la decisión empresarial procederán los recursos de reposición ante EMCALI EICE ESP y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, los cuales podrán ser interpuestos en la diligencia de notificación personal o dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a ella, o a la notificación por aviso, o al vencimiento del término de publicación, según sea el caso, observando los requisitos que exige la Ley. De lo contrario, EMCALI EICE ESP los rechazará de plano y la decisión quedará en firme.

EMCALI EICE ESP está en la obligación de proferir la decisión definitiva motivada en sus aspectos de hecho y de derecho al resolver el recurso de reposición dentro de los quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su radicación. Cuando sea del caso practicar pruebas, se señalará para ello un término no mayor de treinta (30) días hábiles. Los términos inferiores a treinta (30) días podrán prorrogarse por una sola vez sin que con la prórroga el término exceda de treinta (30) días, conforme lo estable en el artículo 40 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo o las normas que lo sustituyan o modifiquen.

Si el suscriptor y/o usuario solo interpuso el recurso de reposición, la actuación empresarial adelantada por EMCALI EICE ESP se entenderá agotada cuando se le notifique al suscriptor y/o usuario la decisión empresarial que resuelve dicho recurso. La notificación de esta decisión se adelantará en la misma forma señalada en el literal e) de la presente cláusula.





**EMCALI**

**EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI - EMCALI EICE ESP  
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES -CONTRATO DE SERVICIOS  
PÚBLICOS- CSP- PARA LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE  
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.**

Si se ha interpuesto subsidiariamente el recurso de apelación, EMCALI EICE ESP dará traslado del mismo dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, remitiendo el expediente respectivo.

Contra la decisión de EMCALI EICE ESP que niegue el recurso de apelación, el suscriptor y/o usuario podrá presentar recurso de queja dentro de los cinco (5) días siguientes a su notificación, el cual podrá ser presentado por el suscriptor y/o usuario ante EMCALI EICE ESP o directamente ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

La decisión de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios será aplicada una vez sea notificada mediante comunicación que se enviará por correo certificado o por correo electrónico, en los términos del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Los recursos de reposición, apelación y queja se concederán en efecto suspensivo.

### **3. EVALUACIÓN Y COMPROBACIÓN DE LAS PRESUNTAS ANOMALÍAS Y/O IRREGULARIDADES.**

Una vez detectada la ocurrencia de una presunta anomalía y/o irregularidad, que se constituya en uso no autorizado del servicio público domiciliario de acueducto y/o alcantarillado, se procederá a realizar las evaluaciones y comprobaciones que permitan establecer el incumplimiento del CSP por parte del suscriptor y/o usuario y la valoración de los consumos dejados de facturar y, si es del caso, su correspondiente cobro. Para ello se tendrán en cuenta, como prueba de existencia de las presuntas anomalías y/o irregularidades entre otras, las siguientes:

a) Acta de revisión de las instalaciones internas y/o acometidas, conexiones, redes, equipos de medición, protección y elementos de seguridad efectuadas por funcionarios de EMCALI EICE ESP o personal autorizado por la empresa, en donde conste la presencia de las anomalías, y/o irregularidades en las instalaciones internas, acometidas, conexiones, redes, equipos de medición, protección y elementos de seguridad.

b) Evaluación técnica practicada en el Laboratorio de calibración de medidores de EMCALI EICE ESP o cualquier otro Laboratorio acreditado por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia - ONAC, que permita identificar o detectar la ocurrencia de





**EMCALI**

**EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI - EMCALI EICE ESP  
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES -CONTRATO DE SERVICIOS  
PÚBLICOS- CSP- PARA LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE  
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.**

alteraciones internas, rastros o muestras de manipulación del equipo de medida o en los elementos de seguridad que impidan o hayan impedido el normal registro de consumos. El Laboratorio de calibración de medidores de EMCALI EICE ESP está autorizado para determinar el estado de los equipos de medida y por lo tanto, sus pronunciamientos se amparan en la presunción de legalidad, de acuerdo con la normatividad competente que rige para los Laboratorios de calibración de medidores.

c) Análisis del registro histórico de los consumos previos presentados por el suscriptor y/o usuario, ya sea por diferencias de lectura en los periodos correspondientes, por consumo promedio, o por aforo individual.

d) Fotografías, videos y demás medios probatorios autorizados por la legislación colombiana vigente, que permitan comprobar el uso no autorizado o irregular del servicio de acueducto y/o alcantarillado.

e) Actas de las visitas efectuadas por funcionarios de EMCALI EICE ESP o personal autorizado por la empresa, en donde conste la diferencia de lecturas, que se constituyen en irregularidad al ser inferiores o iguales a otras previamente realizadas y que no sean plenamente justificadas por el suscriptor y/o usuario.

f) Cálculo efectuado por EMCALI EICE ESP o personal autorizado, del consumo del suscriptor y/o usuario, de acuerdo con la clase de servicio de que se trate, en donde dicho cálculo sea superior o inferior al consumo histórico registrado por el equipo de medida antes de la detección de la presunta anomalía y/o irregularidad.

g) Corregida la anomalía y/o irregularidad que originó el procedimiento administrativo para el cobro de consumos dejados de facturar y obtenido el consumo registrado en el nuevo equipo de medida cuando sea del caso, EMCALI EICE ESP podrá determinar con base en éste, el consumo no facturado durante el tiempo que permaneció el uso irregular y procederá a recuperar los consumos dejados de facturar, con base en lo establecido en el CSP.

EMCALI EICE ESP podrá cobrarle al suscriptor y/o usuario de acueducto, y/o alcantarillado, el consumo dejado de facturar que resulte del mal estado, mal funcionamiento y/o obsolescencia de los equipos de medida y acometida, cobro que se





**EMCALI**

**EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI - EMCALI EICE ESP  
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES -CONTRATO DE SERVICIOS  
PÚBLICOS- CSP- PARA LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE  
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.**

hará efectivo en la forma señalada en la Ley 142 de 1994, en este CSP y demás normas concordantes que las adicionen, complementen o modifiquen.

Si EMCALI EICE ESP detecta en el equipo de medición y/o acometidas, irregularidades que tengan como propósito obtener una facturación inferior al consumo, se procederá a cobrar al usuario, adicional al consumo dejado de facturar, los costos de visita, revisión y normalización en los que ha tenido que incurrir la empresa, con ocasión de la superación de la irregularidad.

**4. TIPIFICACIÓN DE CONDUCTAS O CAUSALES PARA LA IMPOSICIÓN DE SANCIONES NO PECUNIARIAS.**

Se consideran conductas o causales violatorias del CSP que dan lugar a la imposición de sanciones no pecuniarias, las siguientes:

- a) Las enumeradas en la Cláusula 35 del presente CSP.
- b) Las enunciadas en la Cláusula 48 del presente CSP.
- c) Realizar descargas de vertimientos que no cumplan con las condiciones previstas en la Cláusula 21 del presente CSP.

**5. PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO PARA ESTIMAR EL CONSUMO DEJADO DE FACTURAR COMO CONSECUENCIA DE UNA ANOMALÍA Y/O IRREGULARIDAD DERIVADA DEL INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES.**

El consumo dejado de facturar al suscriptor y/o usuario, así como la cuantía de las anomalías y/o irregularidades asociadas al incumplimiento y demás cargos, se determinará de la siguiente manera: EMCALI EICE ESP no impone sanciones y se limita a las medidas previstas para el incumplimiento del contrato, como se indica en la cláusulas precedentes, de modo que en todos los casos en que no pueda medir y esta imposibilidad de medida no se deba a una actuación propia; es decir cuando se deba a una falla del usuario o a una situación accidental, aplica las siguientes reglas.





**EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI - EMCALI EICE ESP  
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES -CONTRATO DE SERVICIOS  
PÚBLICOS- CSP- PARA LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE  
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.**

**5.1. Cálculo para la liquidación de consumos estimados por la presencia de anomalías y/o irregularidades:** Si en el inmueble se detectan varias acometidas clandestinas, cada una se liquidará de manera independiente.

**5.2. Tarifa:** Para los usuarios de los estratos 4, 5 y 6, comerciales e industriales, la tarifa por m<sup>3</sup> usada corresponderá al uso al cual está destinada la acometida clandestina o irregular. Para el caso de los usuarios de los estratos 1, 2 y 3 se aplicará la tarifa que corresponda a su estrato teniendo en cuenta los topes de los consumos básicos, para el tema de subsidios, es decir, se calculará con base en el subsidio existente para dichos estratos. A cada acometida clandestina o irregular se le podrá cobrar el cargo fijo correspondiente al uso al cual esté siendo destinada dicha acometida.

**5.3. Volumen:** Para efectos de establecer los consumos no facturados se tendrá en cuenta la clase de uso del inmueble y corresponderá al mayor valor de las siguientes alternativas:

**a. USO RESIDENCIAL.**

Para efectos de determinar el consumo dejado de facturar, en clientes con categoría residencial, se usará una de las siguientes alternativas:

- i. Promedio del estrato socioeconómico, cuando no haya medición por diferencia de lecturas.
- ii. Cálculo con base en los valores establecidos en la Tabla No. 9 de la Resolución No. 2320 de 2009 expedida por el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, por la cual se modificó parcialmente la Resolución No. 1096 de 2000 que adoptó el Reglamento Técnico para el sector de agua potable y saneamiento básico – RAS; o por las normas que la modifiquen, adicionen o complementen.

| Nivel de complejidad del sistema | Dotación neta máxima para poblaciones con clima frío o templado (L/hab.día) | Dotación neta máxima para poblaciones con clima cálido (L/hab.día) |
|----------------------------------|---|--|
|----------------------------------|---|--|





**EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI - EMCALI EICE ESP  
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES -CONTRATO DE SERVICIOS  
PÚBLICOS- CSP- PARA LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE  
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.**

|            |     |     |
|------------|-----|-----|
| Bajo       | 90  | 100 |
| Medio      | 115 | 125 |
| Medio alto | 125 | 135 |
| Alto       | 140 | 150 |

La ciudad de Cali tiene un sistema catalogado con nivel de complejidad alto y de clima cálido, por lo tanto se determina que la dotación neta máxima será de 150 litros habitante día.

Para determinar el consumo en metros cúbicos por mes, se llevará a cabo la siguiente operación:

$$\text{Consumo (m}^3\text{)} = (\text{L/hab.día} * \text{Número de habitantes del inmueble}) / (1000 * 30 \text{ días}).$$

**b. USO NO RESIDENCIAL.**

Conforme al artículo 146 de la Ley 142 de 1994, para las acometidas clandestinas o irregulares ubicadas en los inmuebles con clase de uso industrial, comercial y/o público, el consumo se determinará utilizando la siguiente metodología:

i. Con base en los consumos promedio de suscriptores y/o usuarios que estén en circunstancias similares, es decir, usuarios y/o suscriptores con actividad económica similar y con diámetro de acometida similar y que no presenten consumos atípicos, lo anterior con base en estudios técnicos que realice EMCALI EICE ESP.

Del valor que resulte de este cálculo se descontarán los volúmenes ya facturados al suscriptor y/o usuario en el mismo período de duración de la anomalía y/o irregularidad para determinar el consumo dejado de facturar.





**EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI - EMCALI EICE ESP  
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES -CONTRATO DE SERVICIOS  
PÚBLICOS- CSP- PARA LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE  
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.**

ii. Determinación de consumo de acuerdo con el diámetro de la acometida, acorde con la siguiente tabla o según aforo:

| <b>Diámetro<br/>(Pulgadas)</b> | <b>Volumen<br/>mensual (m<sup>3</sup>)</b> |
|--------------------------------|--|
| ½                              | 153  |
| ¾                              | 345  |
| 5/8                            | 239  |
| 1                              | 613  |
| 1½                             | 1379                                       |
| 2                              | 2452                                       |
| 3                              | 5516                                       |
| 4                              | 9807                                       |
| 6                              | 22065                                      |

El cálculo de estos volúmenes se obtiene de la formula hidráulica:

$$Q = V * A$$

Dónde:

Q = Caudal (m<sup>3</sup>/s)

V = Velocidad (m/s)

A = Área (m<sup>2</sup>)





**EMCALI**

**EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI - EMCALI EICE ESP  
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES -CONTRATO DE SERVICIOS  
PÚBLICOS- CSP- PARA LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE  
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.**

Conforme a las normas de diseño hidráulico, la velocidad de diseño para pequeños diámetros está definida entre 0.5 m/s y 3 m/s. La velocidad promedio usada para el cálculo es de 1.4 m/s y el tiempo de uso diario es de ocho (8) horas.

**c. CASO MULTIUSUARIOS.**

En el caso de multiusuarios compuestos exclusivamente por unidades con clase de uso residencial, se aplica lo establecido para la clase de uso residencial para cada unidad independiente; en caso contrario se aplicará, además de lo previsto para la clase de uso residencial, lo establecido para la clase de uso no residencial de manera que el consumo dejado de facturar es la suma del consumo para cada clase de uso.

**d. VOLUMEN DE ALCANTARILLADO.**

En el caso en que EMCALI preste el servicio de alcantarillado, el consumo dejado de facturar en este servicio será igual al consumo dejado de facturar en el servicio de acueducto.

**5.4. Tiempo de duración de la anomalía y/o irregularidad.**

De no ser factible establecer el tiempo de permanencia de las anomalías o irregularidades, se presumirá que éstas, por lo menos, ocurrieron en un período de cinco (5) meses. El suscriptor podrá probar ante EMCALI EICE ESP un tiempo de duración diferente. Para el caso de reconexión no autorizada, se tomará el tiempo desde la primera suspensión del servicio.

**Cálculo de costos asociados a la anomalía y/o irregularidad.**

EMCALI EICE ESP podrá cobrarle al suscriptor y/o usuario de acueducto y/o alcantarillado, los costos asociados a la detección, tales como: visitas de reconocimiento, análisis de bases de datos; localización, que se refiere a toda la aplicación de las pruebas técnicas (Pruebas de grifos, pruebas de calidad de agua, pruebas de metrología de los medidores, geófonos, geo radar, entre otras); corrección de la anomalía y/o irregularidad, la cual puede incluir todas las actividades requeridas para normalizar el servicio





**EMCALI**

**EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI - EMCALI EICE ESP  
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES -CONTRATO DE SERVICIOS  
PÚBLICOS- CSP- PARA LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE  
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.**

(restitución del espacio público, corte de acometida, reposición del medidor, excavación, rellenos, reposición de acometida, entre otros) y seguimiento (visitas posteriores para verificar la reincidencia). Igualmente, EMCALI EICE ESP podrá facturar al suscriptor y/o usuario del servicio de alcantarillado, los costos asociados a las caracterizaciones de los vertimientos, para la verificación del cumplimiento de la norma ambiental.

La no variación del consumo de agua, no es prueba para desvirtuar y dejar sin validez la existencia de la anomalía y/o irregularidad encontrada, toda vez que ésta se encuentra determinada en el Acta de Revisión, informe de laboratorio y todas las demás pruebas practicadas.

## **6. INICIACIÓN Y COMUNICACIÓN DEL PROCESO ADMINISTRATIVO.**

Establecida la anomalía y/o irregularidad, se procederá a poner en conocimiento del usuario y/o suscriptor, la iniciación de un proceso administrativo que tiene por objeto la recuperación del consumo dejado de facturar, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 34 a 45 de la Ley 1437 de 2011 - Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. La comunicación de la iniciación del proceso administrativo deberá contener, como mínimo:

6.1. Detalle claro y concreto de los hechos que han dado origen al inicio de la actuación administrativa.

6.2. El término con el que cuenta el suscriptor o usuario para ejercer efectivamente su derecho a la defensa, con indicación clara del lugar y la forma en que debe presentarla.

6.3. La posibilidad que tiene el suscriptor o usuario de aportar y/o solicitar la práctica de las pruebas que considere conducentes, pertinentes y necesarias para sustentar su defensa.

6.4. Las pruebas con las que cuenta EMCALI EICE ESP para iniciar la actuación administrativa. Deberá aportarse copia de las mismas.

6.5. El procedimiento que se desarrollará para establecer si existe una acometida clandestina o irregular del servicio de acueducto y/o alcantarillado y las disposiciones legales aplicables, según lo establecido en este CSP.

6.6. El derecho que tiene el suscriptor o usuario a presentar descargos y recursos en su defensa, todo de acuerdo con los términos y requisitos establecidos tanto en la Ley, como en este CSP.





**EMCALI**

**EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI - EMCALI EICE ESP  
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES -CONTRATO DE SERVICIOS  
PÚBLICOS- CSP- PARA LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE  
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.**

## **7. FUNDAMENTOS LEGALES.**

Se tendrán como fundamentos legales, además de las normas mencionadas previamente, las siguientes:

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 142 de 1994 y sus Decretos Reglamentarios.
- Ley 689 de 2001.
- Ley 1437 de 2011 – CPACA.
- Ley 1581 de 2012.
- Ley 1755 de 2015.
- Decreto 1377 de 2013.
- Decreto 1076 de 2015.
- Decreto 1077 de 2015.
- Resolución 0330 de 2017 (RAS).
- Resolución CRA 688 de 2014, modificada mediante la Resolución CRA 735 de 2015.
- Resolución CRA 768 de 2016.
- Resolución CRA 823 de 2017.
- Demás Decretos y Resoluciones expedidas por los Ministerios de: Vivienda, Ciudad y Territorio; Ambiente y Desarrollo Sostenible y Ministerio de Salud y de la Protección Social.
- Regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA.
- Desarrollos Jurisprudenciales (precedente jurisprudencial).
- Normas Técnicas de EMCALI EICE ESP.
- Las demás que por su carácter y propiedad sirvan de sustento para el presente CPS.

*Versión diciembre de 2018*

