

## CAPITULO I

### DISPOSICIONES GENERALES, DEFINICIONES Y ACCESO AL SERVICIO

**CLÁUSULA PRIMERA.- OBJETO:** El Contrato tiene por objeto que EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI - EMCALI E.I.C.E ESP, en adelante la persona prestadora, preste los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, a favor del suscriptor y/o usuario, en un inmueble ubicado dentro del área de prestación del servicio de EMCALI E.I.C.E ESP indicada en el Anexo Técnico, siempre que las condiciones técnicas o el Plan de inversiones de EMCALI E.I.C.E ESP lo permitan, a cambio de un precio en dinero, el cual se determinará de conformidad con la normatividad vigente.

EMCALI E.I.C.E ESP indicará el área de prestación de los servicios en la cual aplica este contrato, y señalará cuando sea el caso, las zonas que se excluyen por condiciones técnicas, en concordancia con lo establecido en el Anexo Técnico. Asimismo, establecerá las condiciones técnicas de acceso que tiene que satisfacer el inmueble.

**CLÁUSULA SEGUNDA.- DEFINICIONES:** Al interpretar las condiciones uniformes del presente contrato se aplicarán las definiciones consagradas en la Ley 142 de 1994, sus Decretos Reglamentarios, los actos administrativos de carácter general expedidos por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, las normas técnicas aplicables y cualquier otra norma que las adicione, modifique, derogue, complemente o desarrolle y que tenga relación con la prestación de los servicios de acueducto y/o alcantarillado.

En especial, se aplicarán las siguientes definiciones:

- 2.1. ACOMETIDA DE ACUEDUCTO:** Derivación de la red de distribución que se conecta al registro de corte en el inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios la acometida llega hasta el registro de corte general, incluido éste.
- 2.2. ACOMETIDA DE ALCANTARILLADO:** Derivación que parte de la caja de inspección domiciliaria y llega hasta la red secundaria de alcantarillado o al colector.
- 2.3. ACOMETIDA CLANDESTINA O IRREGULAR:** Acometida o derivación de acueducto o alcantarillado proveniente de la red local o de otra acometida sin autorización de EMCALI E.I.C.E ESP, sin que se facture el consumo realizado a través de la misma.
- 2.4. ACTA DE VERIFICACIÓN:** Documento que diligencia EMCALI E.I.C.E ESP al momento de realizar la revisión de los instrumentos de medición y/o las conexiones del inmueble o de cualquier actividad o visita que lleve a cabo. Este documento tiene

EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI, EMCALI EICE E.S.P.

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS  
PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

valor probatorio con el lleno de los requisitos legales.

- 2.5. AFORO:** Procedimiento por el cual se mide o estima la cantidad de agua que normalmente utiliza un usuario. Se emplea cuando el usuario no tiene instrumento de medición idóneo.
- 2.6 ANOMALÍA Y/O IRREGULARIDAD.** 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.
- 2.7. AREA O PREDIO URBANIZABLE NO URBANIZADO:** Son las áreas o predios que no han sido desarrollados y en los cuales se permiten las actuaciones de urbanización, o que aun cuando contaron con licencia urbanística no ejecutaron las obras de urbanización aprobadas en la misma.
- 2.8. AREA O PREDIO URBANIZADO:** Se consideran urbanizados las áreas o predios en los que se culminaron las obras de infraestructura de redes, vías locales, parques y equipamientos definidas en las licencias urbanísticas y se hizo entrega de ellas a las autoridades competentes. Las áreas útiles de los terrenos urbanizados podrán estar construidas o no y, en éste último caso, la expedición de las respectivas licencias de construcción se someterá a lo dispuesto en el Parágrafo 4 del artículo 7 del Decreto 1469 de 2010, o la norma que lo adicione, modifique o sustituya.

También se consideran urbanizados:

Los sectores antiguos de las localidades donde EMCALI EICE ESP preste el servicio que con fundamento en planos de loteo, urbanísticos, topográficos y/o de licencias de construcción expedidas o aprobadas por las autoridades competentes deslindaron los espacios públicos y privados y actualmente cuentan con infraestructura vial y de prestación de servicios públicos que posibilita su desarrollo por construcción.

Los terrenos objeto de desarrollo progresivo o programas de mejoramiento integral de barrios que completaron su proceso de mejoramiento en los aspectos atinentes al desarrollo por urbanización, o que lo completen en el futuro.

Los asentamientos, barrios, zonas o desarrollos que han sido objeto de legalización y que completen la construcción de infraestructuras y espacios públicos definidos en los actos de legalización y hagan entrega de las cesiones exigidas, salvo que no se hubiere hecho tal previsión.

- 2.9. ASENTAMIENTO HUMANO DE DESARROLLO INCOMPLETO, AHDI:** Es aquel cuya infraestructura de servicios públicos domiciliarios presenta serias deficiencias por no

EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI, EMCALI EICE E.S.P.

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS  
PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

estar integrada totalmente a la estructura formal urbana y definido por el Departamento Administrativo de Planeación Municipal como sub normal, de alto riesgo o invasión. Se caracteriza por no tener servicios de acueducto y/o alcantarillado, o éstos se obtienen a través de derivaciones del sistema de distribución local, sin la aprobación de la empresa.

- 2.10. BIENES COMUNES:** Partes del edificio o conjunto sometido al régimen de propiedad horizontal pertenecientes en proindiviso a todos los propietarios de bienes privados que por naturaleza o destinación, permiten o facilitan la existencia, estabilidad, funcionamiento, conservación, seguridad, uso, goce o explotación de los bienes de dominio particular.
- 2.11. BIENES COMUNES ESENCIALES:** Bienes indispensables para la existencia, estabilidad, conservación y seguridad del edificio o conjunto, así como los imprescindibles para el uso y disfrute de los bienes de dominio particular. Los demás tendrán el carácter de bienes comunes no esenciales. Se reputan bienes comunes esenciales, el terreno sobre o bajo el cual existan construcciones o instalaciones de servicios públicos básicos, los cimientos, la estructura, las circulaciones indispensables para aprovechamiento de bienes privados, las instalaciones generales de servicios públicos, las fachadas y los techos o losas que sirven de cubiertas a cualquier nivel.
- 2.12. CAJA DE INSPECCIÓN:** Caja ubicada al inicio de la acometida de alcantarillado que recoge las aguas residuales, lluvias o combinadas, de un inmueble, con su respectiva tapa removible y en lo posible ubicada en zonas libres de tráfico vehicular, para poder llevar a cabo su mantenimiento o inspección.
- 2.13. C.A.L.I. – CENTRO DE ATENCIÓN LOCAL INTEGRADA:** Sistema de desconcentración administrativa en la atención personalizada que busca acercar la Administración Municipal a la comunidad local. En dichos centros se pueden tramitar y gestionar servicios de diversa índole, entre ellos: pago de facturas de servicios públicos, radicación de PQR'S, expedición de duplicados de facturas, solicitudes de servicios.
- 2.14. CÁMARA DEL REGISTRO:** Es la caja con su tapa colocada generalmente en propiedad pública o a la entrada de un inmueble, en la cual se hace el enlace entre la acometida y la instalación interna de acueducto y en la que se instala el medidor y sus accesorios.
- 2.15. CAPACIDAD.** Es la existencia de recursos técnicos y económicos de EMCALI EICE ESP, con el fin de atender las demandas asociadas a las solicitudes de los servicios públicos mencionados para efectos de otorgar la disponibilidad o viabilidad inmediata del servicio solicitado. En todo caso y de conformidad con lo previsto en el Parágrafo 2

EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI, EMCALI EICE E.S.P.

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS  
PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

del artículo 12 de la Ley 388 de 1997 si EMCALI EICE ESP es el prestador del servicio donde está ubicado el predio, no podrá argumentar falta de capacidad para predios ubicados al interior del perímetro urbano.

- 2.16. CARGA MINIMA MENSUAL.** Cantidad de dinero que un suscriptor cancela por concepto de cargos fijos de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado y del valor facturado del servicio público de aseo, cuando se encuentre vigente un convenio de facturación conjunta.
- 2.17. CARGO FIJO:** Valor que refleja los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso.
- 2.18. CERTIFICACIÓN DE VIABILIDAD Y DISPONIBILIDAD INMEDIATA DE SERVICIOS PÚBLICOS:** Es el documento mediante el cual EMCALI EICE ESP certifica la posibilidad técnica de conectar un predio o predios objeto de licencia urbanística a las redes matrices de servicios públicos existentes. Dicho acto tendrá una vigencia mínima de DOS (2) años para que con base en él se tramite la licencia de urbanización.
- 2.19. CONEXIÓN:** Ejecución de la acometida e instalación del medidor de acueducto o ejecución de la acometida de alcantarillado.
- 2.20. CONEXIÓN ERRADA DE ALCANTARILLADO:** Todo empalme de una acometida de aguas residuales sobre la red de alcantarillado pluvial o todo empalme de una acometida de aguas lluvias sobre la red de alcantarillado sanitario.
- 2.21. CONEXIÓN TEMPORAL:** Acometida transitoria de acueducto con medición, que llega hasta el límite de un predio privado o público, la cual es solicitada a EMCALI E.I.C.E ESP por su propietario o representante legal, por un periodo determinado, por un proceso constructivo o un evento autorizado por la autoridad competente.
- 2.22. CONJUNTO MULTIFAMILIAR:** Desarrollo inmobiliario conformado por varios edificios levantados sobre uno o varios lotes de terreno que comparten áreas y servicios de uso y utilidad general, como vías internas, estacionamientos, porterías, entre otros. Puede conformarse también por varias unidades de vivienda, comercio o industria estructuralmente independientes.
- 2.23. CONSUMO FACTURADO:** Es el liquidado y cobrado al suscriptor y/o usuario de acuerdo con las tarifas autorizadas por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico-CRA.
- 2.24. CONSUMO PROMEDIO:** Es el que se determina con base en el consumo histórico del

EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI, EMCALI EICE E.S.P.

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS  
PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

usuario durante los últimos seis (6) períodos cuando la facturación es mensual. En los casos de inmuebles en los que no existan consumos históricos, se seguirá lo establecido en el Artículo 1.3.20.6 de la Resolución CRA- 151 de 2001. Mientras se establece la causa de desviación del consumo, EMCALI E.I.C.E ESP determinará el consumo de la forma establecida en el Artículo 149 de la Ley 142 de 1994. Se aplica cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un (1) período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos. También podrá determinarse con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

- 2.25. CONTRATISTA:** Persona natural o jurídica vinculada a EMCALI E.I.C.E ESP a través de una relación contractual, mediante la cual está autorizada para desempeñar ciertas actividades propias del objeto social de la empresa.
- 2.26. CONTRATO DE SERVICIOS PUBLICOS:** De conformidad con lo dispuesto en el Artículo 128 de la Ley 142 de 1994, es un contrato uniforme, consensual, en virtud del cual EMCALI E.I.C.E ESP los presta a un suscriptor y/o usuario a cambio de un precio en dinero, de acuerdo con estipulaciones que han sido definidas por EMCALI E.I.C.E ESP para ofrecerlas a muchos suscriptores y/o usuarios no determinados. Hacen parte del contrato no solo sus estipulaciones escritas, sino todas las que EMCALI E.I.C.E ESP aplica de manera uniforme en la prestación de los servicios. Existe contrato de servicios públicos aun cuando alguna de las estipulaciones sean objeto de acuerdo especial con uno o algunos suscriptores y/o usuarios. En adelante CSP.
- 2.27. CONTRIBUCIÓN DE SOLIDARIDAD:** Aporte que de manera obligatoria deben hacer los usuarios del servicio de acueducto y alcantarillado pertenecientes a los estratos 5 y 6 del sector residencial y los usuarios no residenciales pertenecientes a los sectores industrial y comercial, de acuerdo con la normatividad que para el efecto expida la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y el Gobierno Nacional.
- 2.28. CORTE DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO:** Interrupción definitiva del servicio que implica la desconexión o taponamiento de la acometida o la desinstalación del medidor en terreno o taponamiento de esta última. El corte del servicio puede darse de común acuerdo o por incumplimiento del suscriptor y/o usuario de las obligaciones consagradas en la Ley o en el presente contrato. El corte del servicio, implica la terminación del CSP.
- 2.29. COSTO PLENO O TARIFA PLENA:** Es el valor cobrado mensualmente a un suscriptor y/o usuario por el servicio de acueducto o de alcantarillado prestado, incluido el cargo fijo, cuando no existe medición de acueducto.

EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI, EMCALI EICE E.S.P.

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS  
PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

- 2.30. DEFRAUDACIÓN DE FLUIDOS:** Delito tipificado en el artículo 256 del Código Penal Colombiano, consistente en la apropiación a través de mecanismos clandestinos o alteración de los sistemas de control o medidores, de fluidos tales como la energía eléctrica y agua, entre otros.
- 2.31. DERIVACIÓN FRAUDULENTO O IRREGULAR:** Conexión realizada desde la red de distribución de acueducto, o a partir de una acometida, o de una instalación interna o de los tanques de un inmueble independiente, que no ha sido autorizada por EMCALI E.I.C.E ESP y que el consumo de agua realizado a través de la misma no es medido ni facturado.
- 2.32. DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS:** Se entenderá por desviación significativa en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos que comparados con los promedios de los últimos seis (6) períodos dado que la facturación de EMCALI E.I.C.E ESP es mensual, sean mayores al 35% para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a 40 m<sup>3</sup> y 65% para usuarios con un promedio de consumo menor a 40m<sup>3</sup>. En los casos de inmuebles en los que no existan consumos históricos, se seguirá lo establecido por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA. Mientras se establece la causa de desviación del consumo, EMCALI E.I.C.E ESP determinará el consumo en la forma establecida en los Artículos 146 y 149 de la Ley 142 de 1994.
- 2.33. EDIFICIO:** Construcción de uno o varios pisos levantados sobre un lote o terreno, cuya estructura comprende un número plural de unidades independientes, aptas para ser usadas de acuerdo con su destino natural o convencional, además de áreas y servicios de uso y utilidad general. Una vez sometido al régimen de propiedad horizontal, se conforma por bienes privados o de dominio particular y por bienes comunes.
- 2.34. EMCALI E.I.C.E ESP:** Empresas Municipales de Cali, EMCALI E.I.C.E ESP.
- 2.35. ESTRATIFICACIÓN SOCIOECONÓMICA:** Es la clasificación de los inmuebles residenciales de un municipio, que se hace en atención a los factores y procedimientos que determina la ley.
- 2.36. ESTRATO SOCIOECONÓMICO:** Nivel de clasificación de un inmueble como resultado del proceso de estratificación socioeconómica.
- 2.37. EXPENSAS COMUNES NECESARIAS:** Erogaciones necesarias causadas por la administración y la prestación de los servicios comunes esenciales requeridos para la existencia, seguridad y conservación de los bienes comunes del edificio o conjunto. Para estos efectos se entenderán esenciales los servicios necesarios, para el mantenimiento, reparación, reposición, reconstrucción y vigilancia de los bienes

EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI, EMCALI EICE E.S.P.

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS  
PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

comunes, así como los servicios públicos esenciales relacionados con estos.

En los edificios o conjuntos de uso comercial, los costos de mercadeo tendrán el carácter de expensa común necesaria, sin perjuicio de las excepciones y restricciones que el reglamento de propiedad horizontal respectivo establezca.

**2.38. FACTIBILIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO:**

Es el documento mediante el cual EMCALI EICE ESP, establece las condiciones técnicas, jurídicas y económicas que dentro de procesos de urbanización que se adelanten mediante el trámite de Plan parcial permitan ejecutar la infraestructura de servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado atendiendo el reparto equitativo de cargas y beneficios. Dicha factibilidad tendrá una vigencia mínima de CINCO (5) años. Una vez concedida la factibilidad no se podrá negar la disponibilidad inmediata del servicio, siempre y cuando el solicitante haya cumplido con las condiciones técnicas exigidas por EMCALI EICE ESP, al momento de otorgar la factibilidad.

**2.39. FACTURA DE SERVICIOS PÚBLICOS:**

Cuenta presentada con la información mínima establecida en el presente contrato, que EMCALI E.I.C.E ESP entrega o remite al suscriptor y/ o usuario, por causa del consumo y demás bienes y servicios inherentes al desarrollo del contrato de prestación de servicios públicos. De conformidad con lo establecido en el Artículo 130 de la Ley 142 de 1994, la factura expedida por la empresa y debidamente firmada por el representante legal de la entidad prestará mérito ejecutivo, de acuerdo con las normas del Derecho Civil y Comercial.

**2.40. FACTURACIÓN PROVISIONAL:**

Es la realizada por EMCALI EICE ESP para cubrir consumos que no han sido todavía plenamente determinados, en razón de la cantidad a suministrar de acuerdo con un contrato de servicio provisional y/o servicio temporal.

**2.41. FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:**

Incumplimiento por parte de EMCALI E.I.C.E ESP en la prestación continua de un servicio de buena calidad, en los términos del Artículo 136 de la Ley 142 de 1994 y de la regulación vigente expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

**2.42. FIRMA AUTÓGRAFA:**

Es la firma del Representante Legal de EMCALI EICE ESP, o de quien este delegue, que plasma en una factura con su puño y letra como una manera de manifestar su voluntad en aceptar el contenido del documento.

**2.43. FIRMA ELECTRÓNICA:**

Es la firma del Representante Legal de EMCALI EICE ESP, o de quien éste delegue, en forma electrónica, consignada en la factura. Permite identificar al firmante y detectar cualquier cambio ulterior de los datos firmados, vinculada al firmante de manera única y a los datos a que se refiere y que ha sido

EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI, EMCALI EICE E.S.P.

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS  
PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

creada por medios que EMCALI EICE ESP mantiene bajo su exclusivo control.

- 2.44. FIRMA DIGITAL:** Es un método criptográfico que asegura la identidad del remitente en un documento digital o electrónico.
- 2.45. FIRMA DIGITALIZADA:** Esta es la que utilizará EMCALI EICE ESP en sus facturas.
- 2.46. FIRMA MECÁNICA:** Es una firma impresa en documentos expedidos por la administración.
- 2.47. FUGA IMPERCEPTIBLE:** Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y se detecta solamente mediante instrumentos apropiados, tales como equipos de amplificación acústica (ej. Geófonos).
- 2.48. FUGA PERCEPTIBLE:** Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y es detectable directamente por los sentidos.
- 2.49. INDEPENDIZACIÓN DEL SERVICIO:** Nuevas acometidas que autoriza EMCALI E.I.C.E ESP para atender el servicio de una o varias unidades segregadas de un inmueble. Estas nuevas acometidas contarán con su propio equipo de medición previo cumplimiento de lo establecido en el reglamento interno o en el contrato de condiciones uniformes.
- 2.50. INMUEBLE:** Bien tangible compuesto por terrenos y/o construcciones tales como: casa de habitación, condominio, edificios, entre otros, que para ser objeto de suministro y prestación de servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado debe cumplir con condiciones técnicas y de acceso a los servicios dispuestos en la normatividad y en la regulación.
- 2.51. INQUILINATO:** Edificación ubicada en los estratos Bajo-Bajo(I), Bajo(II), Medio-Bajo (III) con una entrada común desde la calle, destinada para alojar varios hogares que comparten servicios.
- 2.52. INSTALACIÓN INTERNA DE ACUEDUCTO DEL INMUEBLE:** Conjunto de tuberías, accesorios, estructura y equipos que integran el sistema de abastecimiento de agua del inmueble, a partir del medidor. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, es aquel sistema de abastecimiento de agua del inmueble inmediatamente después de la acometida o del medidor de control.
- 2.53. INSTALACIÓN INTERNA DE ALCANTARILLADO DEL INMUEBLE:** Conjunto de tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de tratamiento, evacuación y ventilación de los residuos líquidos instalados en un inmueble hasta la caja de

EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI, EMCALI EICE E.S.P.

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS  
PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

inspección que se conecta a la red de alcantarillado.

- 2.54. INSTALACIONES LEGALIZADAS:** Son aquellas que han cumplido todos los trámites exigidos por EMCALI E.I.C.E ESP y tiene vigente un contrato de condiciones uniformes.
- 2.55. INSTALACIONES NO LEGALIZADAS:** Son aquellas que no han cumplido con todos los requisitos exigidos por EMCALI E.I.C.E ESP.
- 2.56. INTERÉS DE MORA:** Es el que se aplica una vez se haya vencido el plazo para el pago de la factura. EMCALI E.I.C.E ESP podrá cobrar intereses de mora a la tasa máxima establecida en la Ley.
- 2.57. LINEA ÚNICA DE SERVICIO AL CLIENTE 177 – CONTACT CENTER:** Es la línea de servicio al cliente diseñada por EMCALI E.I.C.E ESP como alternativa rápida y eficaz, para que a través de una llamada telefónica los clientes puedan obtener información general sobre los servicios públicos de telecomunicaciones, energía, acueducto y alcantarillado.
- 2.58. MANTENIMIENTO:** Conjunto de acciones que ejecuta EMCALI EICE ESP en sus instalaciones, redes, equipos y/o instrumentos para su conservación, asegurar que éstos se encuentren en óptimas condiciones de confiabilidad y operación, así como para prevenir daños o para la reparación de los mismos.
- 2.59. MANTENIMIENTO CORRECTIVO:** Corrección de fallas y/o averías que se presenten en instalaciones, redes, equipos y/o instrumentos utilizados en la operación y prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado. Puede ser programado o No Programado, o Imprevisto. Comprende las siguientes etapas: de detección y localización de las fallas o averías, diagnóstico, acopio de personal, herramientas y materiales para su solución, reparación y pruebas funcionales.
- 2. 60. MANTENIMIENTO PREVENTIVO:** Conjunto de actividades que deben llevarse a cabo de forma periódica, con base en un plan establecido, con el propósito de prevenir fallas en las instalaciones, redes, equipos y/o instrumentos, para la completa operación y eficiencia óptimos.
- 2.61. MEDIDOR:** Dispositivo o instrumento de medición encargado de medir y acumular el consumo de agua potable provista por EMCALI E.I.C.E ESP, cuya unidad de medida para efectos de facturación es el metro cúbico (m<sup>3</sup>).
- 2.62. MEDIDOR COLECTIVO:** Dispositivo o instrumento de medición que mide el consumo de agua potable de más de una unidad habitacional, o no residencial independiente que no tiene medición individual.

EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI, EMCALI EICE E.S.P.

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS  
PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

- 2.63. MEDIDOR DE CONTROL:** Dispositivo propiedad de EMCALI E.I.C.E ESP, empleado para verificar o controlar temporal o permanentemente el suministro de agua y la existencia de posibles consumos no medidos a un suscriptor y/o usuario. Su lectura no se emplea en la facturación de consumos.
- 2.64. MEDIDOR GENERAL O TOTALIZADOR:** Dispositivo instalado en unidades inmobiliarias para medir y acumular el consumo total de agua.
- 2.65. MEDIDOR INDIVIDUAL:** Dispositivo que mide y acumula el consumo de agua de un usuario del sistema de acueducto.
- 2.66. MEDIDOR PAGO ANTICIPADO:** Equipo o dispositivo de medición que permite el control del consumo de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.
- 2.67. MEDIO PAGO ANTICIPADO:** Elemento por medio del cual los suscriptores vinculados a la opción de pago anticipado realizan la carga mínima mensual y las recargas por consumo.
- 2.68. MULTIUSUARIOS:** Edificación de apartamentos, oficinas o locales con medición general constituida por dos o más unidades independientes.
- 2.69. OPCIÓN DE PAGO ANTICIPADO.** Modalidad de medición y pago de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, en la cual EMCALI EICE ESP ofrece la alternativa de pago anticipado de cargos fijos y consumos de acueducto y alcantarillado, y de la tarifa del servicio público de aseo, cuando exista un convenio de facturación conjunta vigente.
- 2.70. PERSONA PRESTADORA:** Las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios son Sociedades por acciones o Empresas Industriales y Comerciales del Estado, cuyo objeto es la prestación de los servicios públicos contemplados en la Ley 142 de 1994.
- 2.71. PERÍODO DE FACTURACIÓN:** Es el lapso transcurrido entre dos facturas consecutivas del servicio público de un usuario. Corresponde al tiempo durante el cual se prestaron los servicios públicos domiciliarios que se cobran en la factura. Para efectos del presente contrato el período de facturación es mensual.
- 2.72. PETICIÓN:** Actuación verbal o escrita, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, realizada por un suscriptor y/o usuario tendiente a presentar solicitudes respetuosas ante EMCALI EICE ESP, relacionadas con el

EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI, EMCALI EICE E.S.P.

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS  
PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

Contrato de Condiciones Uniformes.

- 2.73. PILA PÚBLICA:** Suministro de agua prestado por EMCALI E.I.C.E ESP, de manera provisional, para el abastecimiento colectivo en zonas que no cuenten con red de acueducto, siempre que las condiciones técnicas y económicas impidan la instalación de redes domiciliarias.
- 2.74. PRORRATEO:** Facturación realizada a unidades inmobiliarias cerradas o abiertas, para medir el consumo de las zonas comunes, a través de la diferencia establecida entre el consumo de un medidor general y la resta de los consumos de los medidores individuales.
- 2.75. PROGRAMA DE USO EFICIENTE Y DE AHORRO DE AGUA POTABLE.** Conjunto de proyectos y acciones que adelanta EMCALI EICE ESP que contiene las metas anuales de reducción de pérdidas, campañas educativas a la comunidad, utilización de aguas superficiales, lluvias y subterráneas, incentivos y otros aspectos que definan las autoridades ambientales y que la empresa considere convenientes para el cumplimiento del programa.
- 2.76. QUEJA:** Manifestación del suscriptor y/o usuario, a través de cualquier medio, por la cual pone de manifiesto su inconformidad con la actuación de determinado (s) funcionario (s), de EMCALI EICE ESP, o con la forma o condiciones en que se le ha prestado o dejado de prestarse un servicio.
- 2.77. RECARGA POR CONSUMO:** Cantidad de dinero por medio de la cual un suscriptor vinculado a la opción de pago anticipado, cancela, previo a su consumo y vertimiento, una cantidad equivalente de metros cúbicos de acueducto y alcantarillado.
- 2.78. RECLAMACIÓN:** Es una solicitud del suscriptor y/ o usuario con el objeto de que EMCALI E.I.C.E ESP revise la facturación de los servicios públicos de conformidad con los procedimientos previstos en la Ley 142 de 1994, en el presente Contrato y en las demás normas que se dicten relacionadas con la materia.
- 2.79. RECONEXIÓN:** Es el restablecimiento del servicio de acueducto a un inmueble al cual éste le había sido suspendido.
- 2. 80. RECURSOS:** Acto del suscriptor y/o usuario para obligar a EMCALI E.I.C.E ESP a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del Contrato. Comprende los recursos de reposición y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la Ley. (Artículo 154 Ley 142 de 1994).
- 2.81. RECURSO DE APELACIÓN:** Es el que se presenta en subsidio del recurso de

EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI, EMCALI EICE E.S.P.

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS  
PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

reposición, en el mismo escrito y al cual EMCALI E.I.C.E ESP dará traslado a la SSPD, para que lo resuelva.

- 2.82. RECURSO DE QUEJA:** Es el que se presenta cuando se rechaza el recurso de apelación. El recurso de queja es facultativo y podrá interponerse directamente ante el superior del funcionario que dictó la decisión, mediante escrito al que deberá acompañarse copia de la providencia que haya negado el recurso.
- 2.83. RECURSO DE REPOSICIÓN:** Es un acto mediante el cual el suscriptor y/o usuario, dentro de los términos señalados en la Ley, manifiesta a EMCALI E.I.C.E ESP su inconformidad por todos o algunos de los argumentos considerados al decidir su petición, con el fin de que la empresa confirme, aclare, modifique o revoque su decisión, en los casos y oportunidades previstas en la Ley y en este contrato de condiciones uniformes.
- 2.84. RED DE DISTRIBUCIÓN, RED LOCAL O RED SECUNDARIA DE ACUEDUCTO:** Es el conjunto de tuberías, accesorios, estructuras y equipos que conducen el agua desde la red matriz o primaria hasta las acometidas domiciliarias del respectivo proyecto urbanístico. Su diseño y construcción corresponde a los urbanizadores.
- 2.85. RED DE ALCANTARILLADO:** Conjunto de tuberías, accesorios, estructura y equipos que conforman el sistema de evacuación y transporte de las aguas lluvias, residuales o combinadas de una comunidad y al cual descargan las acometidas de alcantarillado de los inmuebles.
- 2.86. RED INTERNA:** Es el conjunto de redes, tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro del servicio público de acueducto al inmueble a partir del medidor. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, es aquel sistema de suministro del servicio al inmueble a partir del registro de corte general cuando lo hubiere.
- 2.87. RED SECUNDARIA O LOCAL DE ALCANTARILLADO COMBINADO:** Conjunto de redes y canales que conforman el sistema de evacuación y transporte de las aguas lluvias y residuales de una comunidad y al cual descargan las acometidas de alcantarillado de los inmuebles.
- 2.88. RED SECUNDARIA O LOCAL DE ALCANTARILLADO PLUVIAL:** Conjunto de redes y canales que conforman el sistema de evacuación de las aguas lluvias de una comunidad y al cual descargan las acometidas de alcantarillado de aguas lluvias de los inmuebles, y al que se deben conectar los sumideros pluviales dispuestos en vías y zonas públicas.

EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI, EMCALI EICE E.S.P.

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS  
PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

**2.89. RED SECUNDARIA O RED LOCAL DE ALCANTARILLADO:** Conjunto de tuberías, accesorios, estructuras y equipos que conforman el sistema de evacuación y transporte de las aguas lluvias, residuales o combinadas de una comunidad y al cual descargan las acometidas de alcantarillado de los inmuebles y llega hasta la red matriz o primaria de alcantarillado. Su diseño y construcción corresponde a los urbanizadores.

**2.90. RED MATRIZ O RED PRIMARIA DE ACUEDUCTO:** Es el conjunto de tuberías, accesorios, estructuras y equipos que conducen el agua potable desde las plantas de tratamiento o tanques hasta las redes de distribución locales o secundarias.

Su diseño, construcción y mantenimiento estará a cargo de EMCALI EICE ESP, quien recuperará su inversión a través de las tarifas de servicios públicos.

**2.91. RED MATRIZ O RED PRIMARIA DE ALCANTARILLADO:** Es el conjunto de tuberías, accesorios, estructuras y equipos que reciben el agua procedente de las redes secundarias o locales y las transporta hasta las plantas de tratamiento de aguas residuales o hasta el sitio de su disposición final.

Su diseño, construcción y mantenimiento estará a cargo de EMCALI EICE ESP, quien recuperará su inversión a través de las tarifas de servicios públicos.

**2.92. RED PÚBLICA:** Conjunto de redes, tuberías, accesorios y estructuras que conducen el agua desde el tanque de almacenamiento o planta de tratamiento hasta los puntos de consumo.

**2.93. REGISTRO DE CORTE O LLAVE DE CORTE:** Dispositivo situado en la cámara de registro del medidor que permite la suspensión del servicio de acueducto de un inmueble.

**2.94. REINSTALACIÓN:** Es el restablecimiento del servicio de acueducto a un inmueble al cual éste se le había cortado.

**2.95. SANEAMIENTO BÁSICO:** Son las actividades propias del conjunto de los servicios domiciliarios de alcantarillado y aseo.

**2.96. SECTORIZACIÓN HIDRÁULICA:** Consiste en dividir la red de acueducto en zonas hidráulicas aisladas denominadas sectores, que permiten controlar las presiones, realizar la macromedición de los volúmenes de agua entregados a cada sector, medir volúmenes de pérdidas de agua, con el fin de evaluar proyectos para la disminución de las mismas. La sectorización conlleva a un mejor conocimiento de la red hidráulica al reducir el área de inspección del sistema, facilitando la detección y control de anomalías como roturas, fugas, deficiencias de presión, permitiendo ejecutar acciones

EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI, EMCALI EICE E.S.P.

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS  
PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

que van en beneficio de la comunidad, al poder garantizar la continuidad en la prestación del servicio.

- 2.97. SERVICIO COMERCIAL:** Es el servicio que se presta a predios o inmuebles destinados a actividades comerciales, en los términos del Código de Comercio.
- 2.98. SERVICIO ESPECIAL:** Es el que se presta a entidades sin ánimo de lucro, previa solicitud a EMCALI EICE ESP, y que requiere la expedición de una Resolución Interna por parte de la empresa, autorizando dicho servicio.
- 2.99. SERVICIO INDUSTRIAL:** Es el servicio que se presta a predios o inmuebles en los cuales se desarrollen actividades industriales que corresponden a procesos de transformación o de otro orden.
- 2.100. SERVICIO OFICIAL:** Es el que se presta a las entidades de carácter oficial, a los establecimientos públicos que no desarrollen permanentemente actividades de tipo comercial o industrial, a los planteles educativos de carácter oficial de todo nivel; a los hospitales, clínicas, centros de salud, ancianatos, orfanatos de carácter oficial.
- 2.101. SERVICIO PROVISIONAL:** Es el servicio que se presta mediante fuentes de suministro de carácter comunitario, en zonas urbanas, sin posibilidades inmediatas de extensión de las redes de suministro domiciliario.
- 2.102. SERVICIOS PÚBLICOS ESENCIALES:** Son los servicios públicos domiciliarios que desarrolla la Ley 142 de 1994.
- 2.103. SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ACUEDUCTO:** Llamado también servicio público domiciliario de agua potable. Es la distribución municipal de agua apta para el consumo humano, incluida su conexión y medición, como también la captación de agua y su procesamiento, tratamiento, almacenamiento, conducción y transporte.
- 2.104. SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ALCANTARILLADO:** Es la recolección municipal de residuos, principalmente líquidos, por medio de redes, tuberías y conductos, como también las actividades complementarias de transporte, tratamiento y disposición final de tales residuos.
- 2.105. SERVICIO REGULAR:** Es el servicio que se presta a un inmueble de manera permanente para su utilización habitual.
- 2.106. SERVICIO RESIDENCIAL:** Es el servicio que se presta para el cubrimiento de las necesidades relacionadas con la vivienda de las personas.

EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI, EMCALI EICE E.S.P.

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS  
PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

- 2.107. SERVICIO NO RESIDENCIAL:** Es el servicio que se presta para fines distintos del residencial.
- 2.108. SERVICIO TEMPORAL:** Es el que se presta a obras en construcción, espectáculos públicos no permanentes, y a otros servicios no residenciales de carácter ocasional, con una duración no superior a un (1) año, prorrogable a juicio de EMCALI E.I.C.E ESP.
- 2.109. SILENCIO ADMINISTRATIVO NEGATIVO:** Se concibe como aquel en virtud del cual si transcurrido el plazo de que dispone la administración para pronunciarse no ha notificado decisión alguna, la ley le da efecto desestimatorio a la petición.
- 2.110. SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO:** Solamente en los casos expresamente previstos en disposiciones legales, el silencio de la administración equivale a decisión positiva.
- 2.111. SUBSIDIO:** Diferencia entre lo que se paga por un bien o servicio y el costo de éste, cuando tal costo es mayor al pago que se recibe. De acuerdo con la Ley 142 de 1994, se podrán dar subsidios por parte del Estado como inversión social a los suscriptores y/o usuarios de los estratos 1 y 2, y al 3 en las condiciones que para el efecto establezca la Comisión de Regulación.
- 2.112. SUMIDERO:** Estructura diseñada y construida para cumplir con el propósito de captar las aguas de escorrentía que corren por las cunetas de las vías para entregarlas a las estructuras de conexión o cámaras de inspección de los alcantarillados combinados o pluviales, evitando que se introduzca material de arrastre a los colectores.
- 2.113. SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS - SSPD:**  
Es un organismo de carácter técnico, creado por la Constitución de 1.991 para que, por delegación del Presidente de la República, ejerza el control, la inspección y la vigilancia de las entidades prestadoras de servicios públicos domiciliarios.
- 2.114. SUScriptor:** Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.
- 2.115. SUScriptor POTENCIAL:** Persona que ha iniciado consultas para convertirse en suscriptor y/o usuario de los servicios públicos ofrecidos por EMCALI E.I.C.E ESP.
- 2.116. SUSPENSión:** Interrupción temporal del servicio por común acuerdo, por interés del servicio, o por incumplimiento o por otra de las causales previstas en la Ley 142 de 1994, en el Artículo 2.3.1.1.1, numeral 52 del Decreto 1077 de 2015, en las condiciones uniformes del contrato de servicio público y en las demás normas concordantes.

EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI, EMCALI EICE E.S.P.

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS  
PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

- 2.117. UNIDAD HABITACIONAL:** Apartamento o casa de vivienda independiente con acceso a la vía pública o a las zonas comunes del conjunto multifamiliar.
- 2.118. UNIDAD INDEPENDIENTE:** Apartamento, casa de vivienda, local u oficina independiente con acceso a la vía pública o a las zonas comunes de la unidad inmobiliaria.
- 2.119. UNIDADES INMOBILIARIAS CERRADAS:** Las unidades inmobiliarias cerradas son conjuntos de edificios, casas y demás construcciones integradas arquitectónica y funcionalmente, que comparten elementos estructurales y constructivos, áreas comunes de circulación, recreación, reunión, instalaciones técnicas, zonas verdes y de disfrute visual, cuyos copropietarios participan proporcionalmente en el pago de las expensas comunes, tales como los servicios públicos comunitarios, vigilancia, mantenimiento y mejoras.
- 2.120. USUARIO:** Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público domiciliario, bien como propietario de un inmueble en donde éste se presta, o como receptor directo del servicio, equiparándose este último con el término consumidor.
- 2.121. USUARIOS ESPECIALES DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO:** Es todo usuario que pretenda descargar a la red de alcantarillado efluentes que contengan cargas contaminantes y/o sustancias de interés sanitario en concentraciones superiores a las que contemple la autoridad ambiental competente.
- 2.122. VERTIMIENTO BÁSICO (VB):** Corresponde a la porción del consumo básico de acueducto que se vierte a la red de alcantarillado.
- 2.123. VERTIMIENTO COMPLEMENTARIO (VC):** Corresponde a la porción del consumo Complementario de acueducto que se vierte a la red de alcantarillado.
- 2.124. VERTIMIENTO LÍQUIDO:** Cualquier descarga líquida hecha a un cuerpo de agua o a un alcantarillado.
- 2.125. VERTIMIENTO Suntuario (VS):** Corresponde a la porción del consumo suntuario de acueducto que se vierte a la red de alcantarillado.
- 2.126. VIABILIDAD Y DISPONIBILIDAD INMEDIATA DE SERVICIOS PÚBLICOS PARA PROYECTOS DE URBANIZACIÓN.** Certificación mediante la cual EMCALI EICE ESP establece a un urbanizador las condiciones técnicas para la conexión y suministro de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, dentro del área de prestación del servicio, las cuales desarrollará el urbanizador a través del diseño y

EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI, EMCALI EICE E.S.P.

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS  
PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTOY ALCANTARILLADO

construcción de las redes secundarias o locales que están a su cargo.

**2.127. ZONAS COMUNES:** Son aquellas que por su naturaleza o destino son de uso y goce general, como salones comunales y áreas de recreación y deporte, entre otros. Le corresponde a los copropietarios de las Unidades Inmobiliarias Cerradas determinar cuáles son las zonas comunes de éstas.

**CLÁUSULA 3.- PARTES:** Son partes en el contrato de servicios públicos, en adelante CSP, EMCALI E.I.C.E ESP y los usuarios y/o suscriptores o aquél a quien éste último lo haya cedido a cualquier título, bien sea por convenio o por disposición legal o judicial.

**PARÁGRAFO PRIMERO: SOLIDARIDAD.** Los propietarios o poseedores del inmueble en el que se presta el servicio, los demás usuarios y los suscriptores son solidarios en sus obligaciones y derechos en el CSP, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001.

Con el fin de que el inmueble urbano destinado a vivienda, entregado en arriendo no quede afectado al pago de los servicios públicos domiciliarios, 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, reglamentado por el Artículo 2.1.4.1.2 del Decreto 1077 de 2015 y las demás normas que la modifiquen o adicionen.

**PARÁGRAFO SEGUNDO. REQUISITOS PARA LA DENUNCIA DEL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO.** EMCALI E.I.C.E ESP pondrá a disposición de los interesados el formato SOLICITUD PARA DENUNCIA DEL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO, el cual deberá ser diligenciado en su totalidad.

Para tal fin deberá diligenciar un formato que se entregará gratuitamente en las oficinas de Atención al Cliente de la Empresa. Dicho formato contendrá como mínimo:

- a) Nombre, dirección e identificación del arrendador.
- b) Identificación del inmueble con dirección, matrícula inmobiliaria y cédula catastral cuando sea pertinente.
- c) Nombre, dirección e identificación del o los arrendatarios.
- d) Fecha de iniciación y determinación de la denuncia del contrato de arrendamiento.
- e) Clase y tipo de garantía.
- f) Entidad que expide la garantía.
- g) Vigencia de la garantía.

El arrendador, arrendatario o poseedor deberán cumplir con los requisitos establecidos por EMCALI E.I.C.E ESP, con el fin de que la empresa realice el estudio de la solicitud. Forman parte de los requisitos exigidos por EMCALI E.I.C.E ESP, los siguientes:

EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI, EMCALI EICE E.S.P.

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS  
PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

- Diligenciar y presentar ante EMCALI E.I.C.E ESP., el formato establecido para denuncia del contrato de arrendamiento.
- El arrendador y arrendatario deberán estar a paz y salvo por todo concepto, con EMCALI E.I.C.E ESP.
- El inmueble objeto de la denuncia debe tener medidor instalado.
- Otorgar alguna de las garantías establecidas por la normatividad vigente.
- Entregar la documentación adicional señalada por EMCALI E.I.C.E ESP.

**PARÁGRAFO TERCERO. DOCUMENTACIÓN REQUERIDA PARA LA DENUNCIA DEL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO.**

1. Presentación del formato “SOLICITUD PARA DENUNCIA DEL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO”, debidamente diligenciado y firmado por el arrendador, el arrendatario y codeudor solidario, en caso de ser esta la garantía.
2. Fotocopias de los documentos de identificación del arrendador, arrendatario y del codeudor, en caso de disponer de este como garantía. Las fotocopias exigidas deben estar autenticadas o deberán presentarse acompañadas del original, para verificar su autenticidad.
3. Certificado de tradición del inmueble con fecha igual a la fecha de la solicitud.
4. Las personas jurídicas aportarán el certificado de representación legal, expedido con una antigüedad no mayor a 90 días y fotocopia de la cédula del representante legal.
5. Si el arrendador o el arrendatario actúan en representación de tercera persona, deberán anexar el poder autenticado para actuar como tal y certificado de vigencia del poder.
6. Comprobante de depósito de la garantía.
7. Acreditación del carácter de propietario o poseedor del inmueble.
8. El valor de la garantía o depósito, no podrá exceder dos (2) veces el valor del cargo fijo más dos (2) veces el valor por consumo promedio del servicio por estrato en un período de facturación. El cálculo del valor promedio de consumo por estrato en un período de facturación se realizará utilizando el consumo promedio del estrato al cual pertenece el inmueble a ser arrendado de los tres (3) últimos períodos de facturación, aumentado en un CINCUENTA (50%) por ciento.

**PARÁGRAFO CUARTO. GARANTÍAS ADMISIBLES PARA LA DENUNCIA DEL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO.**

- a) Depósitos en dinero ante la institución financiera señalada por EMCALI EICE ESP.
- b) Garantías constituidas u otorgadas ante Instituciones Financieras o Fiduciarias legalmente constituidas en Colombia y vigiladas por la Superintendencia Financiera o por quien haga sus veces.
- c) Póliza de seguros expedida por entidad legalmente constituida en Colombia y vigilada por la Superintendencia Financiera o por quien haga sus veces.
- d) Codeudor solidario con propiedad raíz sin limitación de dominio, ubicada en la zona de influencia de EMCALI EICE ESP.

EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI, EMCALI EICE E.S.P.

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS  
PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

- e) Endoso de títulos valores expedidos por instituciones Financieras vigiladas por la Superintendencia Financiera o por quien haga sus veces.
- f) Fiducia y encargo fiduciario de entidad legalmente constituida en Colombia y vigilada por la Superintendencia Financiera o por quien haga sus veces.
- g) Las garantías constituidas tendrán una vigencia igual al período comprendido entre la fecha de la denuncia del contrato de arrendamiento y tres (3) meses más, posteriores a la fecha de terminación del contrato.

**PARÁGRAFO QUINTO. CAUSALES DE TERMINACIÓN DE LA DENUNCIA DEL CONTRATO.**

- a) El incumplimiento en el pago de la factura de los servicios de Acueducto y Alcantarillado.
- b) Si el arrendador suministra información falsa, el propietario o poseedor será solidario en el pago de los servicios de Acueducto y Alcantarillado, a partir del momento en que se efectuó la denuncia del contrato de arrendamiento.
- c) Si el arrendatario suministra información falsa, incurrirá en causal de suspensión del servicio, sin perjuicio de las demás acciones legales a que haya lugar.
- d) Si el arrendador incumple con su obligación de informar acerca de la terminación del contrato de arrendamiento.

**CLÁUSULA 4.- RÉGIMEN LEGAL DEL CONTRATO:** El CSP de Acueducto y Alcantarillado es un contrato de adhesión que se regirá por lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, por las condiciones especiales que se pacten con los usuarios, por las condiciones uniformes previstas en el CSP, por las normas del Código de Comercio, Código Civil y Código Penal y las demás normas que las modifiquen, complementen o reglamenten.

**PARÁGRAFO.** La modificación de la normatividad que hace parte del presente CONTRATO se entenderá incluida en el mismo, desde el momento en que entre en vigencia la modificación respectiva.

**CLÁUSULA 5.- VIGENCIA DEL CONTRATO:** El CSP se entiende celebrado por un término de dos (2) años, plazo que podrá renovarse automáticamente por un (1) año, a partir del momento del perfeccionamiento del contrato, salvo que las partes decidan darlo por terminado por las causales previstas en este documento y en la Ley, que no sean contrarias.

**CLÁUSULA 6.- CONDICIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO:** EMCALI E.I.C.E ESP está dispuesta a celebrar el contrato para prestar los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado y, por lo tanto, a tener como suscriptor y/o usuario, a cualquier persona capaz que los solicite, siempre que sea propietaria, poseedora o tenedora del inmueble, o de una parte de él, si ese inmueble o la parte respectiva, reúnen las condiciones de acceso a que se refieren las cláusulas primera y séptima de este documento.

**CLÁUSULA 7.- SOLICITUD DE SERVICIO:** La solicitud para la prestación del servicio puede

EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI, EMCALI EICE E.S.P.

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS  
PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

presentarse verbalmente o por escrito en las oficinas de EMCALI E.I.C.E 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 E.I.C.E ESP verificará si la información aportada y el inmueble cumplen con las condiciones previstas por EMCALI E.I.C.E 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.

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:

- 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

**PARAGRAFO 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.

**PARAGRAFO 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.

**PARAGRAFO 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 E.I.C.E ESP, definirá, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la 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

EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI, EMCALI EICE E.S.P.

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS  
PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

informar así al interesado, expresando los motivos y la fecha en que se resolverá o dará respuesta, y se comenzará la ejecución.

EMCALI E.I.C.E 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.

Los aspectos relativos a la conexión y al procedimiento para efectuarla se harán de acuerdo con las normas de diseño, construcción, instalaciones y materiales adoptadas por EMCALI E.I.C.E ESP y se regirán por las disposiciones contenidas en el Reglamento Técnico de Agua Potable y Saneamiento Básico - RAS.

La conexión que se apruebe será para uso exclusivo del inmueble y el suscriptor y/o usuario no podrá permitir o tolerar que se hagan derivaciones para otro(s) inmueble(s) sin la aprobación previa de EMCALI E.I.C.E ESP.

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 E.I.C.E ESP indique que está en posibilidad de prestar el servicio y el suscriptor y/o usuario haya atendido las condiciones uniformes.

**CLÁUSULA 8.- PERFECCIONAMIENTO:** El CSP se perfecciona cuando EMCALI E.I.C.E ESP define las condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio y el propietario o quien utiliza un inmueble determinado, solicita recibir allí el servicio, si el solicitante y el inmueble se encuentran en las condiciones previstas por EMCALI E.I.C.E 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.

**CLÁUSULA 9.- 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:

**9.1.** 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.

**9.2.** 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.

EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI, EMCALI EICE E.S.P.

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS  
PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

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

- 9.3.** 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 PRIMERO:** 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 E.I.C.E ESP llevará un registro en el que obre constancia de dicha entrega.

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

## CAPITULO II

### DE LAS OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LAS PARTES

**CLÁUSULA 10.- OBLIGACIONES DE EMCALI E.I.C.E ESP:** Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones de EMCALI E.I.C.E ESP, las siguientes:

- 10.1.** Suministrar continuamente un servicio de buena calidad en el inmueble para el cual se hizo la solicitud, de acuerdo con los parámetros fijados por las autoridades competentes y con las especificaciones técnicas determinadas por EMCALI E.I.C.E ESP, las cuales se encuentran contenidas en el Anexo Técnico, el cual se entiende que forma parte integrante de este documento.
- 10.2.** Iniciar la prestación de los servicios, en los términos del numeral 1 de la presente cláusula, a partir de su conexión dentro del término previsto en la cláusula séptima de este contrato y una vez se hubieren realizado los aportes de conexión si fuere el caso. En este último evento, EMCALI E.I.C.E ESP otorgará plazos razonables para amortizar dicho valor.
- 10.3.** Medir los consumos o en su defecto, facturar el servicio con base en consumos promedios cuando durante un periodo no sea posible medirlos con instrumentos, de acuerdo con lo previsto en el Artículo 146 de la Ley 142 de 1994 y en la cláusula 21 de este contrato o de la forma en que lo disponga la regulación aplicable.
- 10.4.** Facturar el servicio de forma tal que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor y/o usuario, de acuerdo con los parámetros señalados por la Ley 142 de 1994 o por las autoridades competentes. Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, EMCALI E.I.C.E ESP no podrá cobrar bienes o servicios

EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI, EMCALI EICE E.S.P.

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS  
PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

que no fueron facturados por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor y/o usuario. Para efectos de la determinación de la fecha de entrega de la factura, se tomará aquella señalada como fecha de vencimiento.

- 10.5.** Permitir al suscriptor y/o usuario elegir libremente al proveedor de los bienes necesarios para la utilización de los servicios, siempre y cuando reúnan las condiciones técnicas definidas por la autoridad competente.
- 10.6.** Entregar oportunamente las facturas de acuerdo con lo establecido en la cláusula 18 del presente contrato y discriminar en la factura cuando se cobren varios servicios, cada uno por separado.
- 10.7.** Ayudar al suscriptor y/o usuario a detectar el sitio y la causa de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble, en los términos del Artículo 146 de la Ley 142 de 1994 y del Artículo 2.3.1.3.2.4.18 del Decreto 1077 de 2015, o en las normas que lo modifiquen, adicionen o complementen.
- 10.8.** Al momento de preparar las facturas, investigar de oficio, las desviaciones significativas frente a consumos anteriores.
- 10.9.** Hacer los descuentos y reparar e indemnizar los perjuicios ocasionados como consecuencia de falla en la prestación del servicio, salvo que medie caso fortuito o fuerza mayor de acuerdo con lo establecido por la Ley 142 de 1994 y demás normas reglamentarias y regulatorias.
- 10.10.** Devolver los cobros no autorizados, de conformidad con la regulación vigente.
- 10.11.** Restablecer el servicio, cuando éste haya sido suspendido o cortado por una causa imputable al suscriptor y/o usuario, una vez haya desaparecido la causal que le dio origen, se hayan cancelado los gastos de corte, suspensión, reinstalación y reconexión y se hayan satisfecho las demás "Medidas de suspensión, corte e intereses moratorios" a que se refiere la cláusula 34 del presente CSP, en un término no superior a DOS (2) días hábiles, para el evento de suspensión, y CINCO (5) días hábiles, para el evento de corte.
- 10.12.** Informar a los usuarios acerca de la manera de utilizar los servicios con eficiencia y seguridad y adelantar campañas masivas de divulgación sobre el particular.
- 10.13.** Dar garantía sobre las acometidas y equipos de medición suministrados o construidos por EMCALI E.I.C.E ESP, la cual no podrá ser inferior a TRES (3) años, de conformidad con lo previsto en el Artículo 2.3.1.3.2.3.12 del Decreto 1077 de 2015.

EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI, EMCALI EICE E.S.P.

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS  
PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

En caso de falla del medidor dentro del período de garantía, el costo de reparación o reposición será asumido por la entidad prestadora del servicio, sin poder trasladarlo al usuario. Igualmente, no podrán cambiarse los medidores hasta tanto no se determine que su funcionamiento está por fuera del rango de error admisible. Vencido el plazo de las garantías, los costos de reparación y reposición de las acometidas y/o equipos de medición correrán a cargo de los suscriptores y/o usuarios.

- 10.14.** Informar por lo menos con UN (1) día de anticipación o en el plazo que establezca la reglamentación y la regulación 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 E.I.C.E ESP.
- 10.15.** Dotar de carné de identificación a los funcionarios y demás personal autorizado para ingresar a las instalaciones de los usuarios a practicar revisiones y tomar lecturas de los medidores. Dicho carné contendrá, como mínimo, el nombre completo, el documento de identidad, el cargo y la foto reciente de la persona.
- 10.16.** Otorgar financiamiento a los usuarios de los estratos 1, 2 y 3, para la amortización de los aportes por conexión domiciliaria, incluyendo la acometida y el medidor, el cual no podrá ser inferior a TRES (3) años.
- 10.17.** Devolver al suscriptor y/o usuario el medidor y demás equipos retirados por EMCALI E.I.C.E ESP que sean de su propiedad, salvo que por razones de tipo probatorio, éstos se requieran por un tiempo. EMCALI E.I.C.E ESP comunicará 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.
- 10.18.** Cerciorarse que los medidores funcionen en forma adecuada.
- 10.19.** Observar la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa previstas en el presente CSP.
- 10.20.** Respetar el debido proceso y derecho de defensa al usuario, observando la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa prevista en la Constitución Política, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y demás normas que las modifiquen, adicionen o complementen.
- 10.21.** 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 dicha norma y sus Decretos Reglamentarios.
- 10.22.** En caso de reemplazo de un instrumento de medición, EMCALI E.I.C.E ESP entregará

EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI, EMCALI EICE E.S.P.

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS  
PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

al suscriptor y/o usuario, certificación de calibración en la cual se pruebe o se justifique la necesidad de dicho cambio y su imposibilidad de reparación. Lo anterior, sin perjuicio del derecho del suscriptor y/o usuario de adquirir o reparar los instrumentos de medida en el mercado, consagrado en el Artículo 144 de la Ley 142 de 1994. EMCALI E.I.C.E ESP podrá ofrecer al usuario la devolución del medidor o la opción de ser destruido.

- 10.23.** Aplicar al usuario y/o suscriptor el estrato correspondiente, de conformidad con lo establecido para tal fin por la autoridad competente.
- 10.24.** Asignar al inmueble objeto del servicio la categoría del uso correspondiente y modificarlo en los casos que corresponda.
- 10.25.** Cobrar las contribuciones de solidaridad y otorgar los subsidios de acuerdo con la Ley.
- 10.26.** Realizar el mantenimiento y reparación de las redes a su cargo, acorde con sus planes de operación e inversiones.
- 10.27.** Salvo en los casos de visitas para la lectura ordinaria del medidor para efectos de facturación, dejar copia del informe de visita al usuario con ocasión de cualquier verificación en terreno, así como en el caso de instalación, suspensión, corte, conexión, reinstalación y revisión del instrumento de medida.
- 10.28.** Cuando se adelanten actividades de calibración de medidores, éstas se harán a través de laboratorios debidamente acreditados por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia – ONAC.
- 10.29.** Remitir a la SSPD los expedientes para resolver el recurso de apelación de las reclamaciones de los usuarios, dentro de los TRES (3) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión que resolvió el recurso de reposición.
- 10.30.** Disponer de formatos que faciliten a los usuarios presentar peticiones, quejas y recursos.
- 10.31.** Constituir una oficina de peticiones, quejas y recursos, la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los suscriptores y/o usuarios o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta EMCALI E.I.C.E ESP.

**PARÁGRAFO.-** De conformidad con lo establecido en el artículo 42 del Decreto Ley 019 de 2012, la reconexión de un servicio público domiciliario deberá producirse dentro de las 24 horas siguientes, una vez resuelta favorablemente una solicitud de reconexión, o desaparecida la causa que dio origen a la suspensión del servicio.

**CLÁUSULA 11.- 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, las siguientes:

- 11.1.** Hacer buen uso del servicio, de modo que no genere riesgos excepcionales o se constituya en una carga injustificada para EMCALI E.I.C.E ESP o los demás miembros de la comunidad.
- 11.2.** Informar de inmediato a EMCALI E.I.C.E ESP sobre cualquier irregularidad, anomalía o cambio que se presente en las instalaciones internas, o la variación del propietario, dirección u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el CSP contrato de servicios y/o en el sistema de información comercial. Así mismo dar aviso previo por escrito a EMCALI E.I.C.E ESP en los casos en los que se ensanche, reconstruya o reemplace por otra edificación el inmueble objeto del servicio, ya sea aumentando el área construida o cambiando de destino el inmueble, con el fin de que EMCALI E.I.C.E ESP pueda decidir si es necesario reacondicionar los servicios para continuar su prestación en forma adecuada a las nuevas condiciones. Si se hicieren las modificaciones de que trata el presente numeral sin conocimiento de EMCALI E.I.C.E ESP, ésta podrá suspender el servicio hasta tanto se legalice la situación y se cubran las sumas causadas por la modificación, respetando las formas del debido proceso.
- 11.3.** 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 disposición.
- 11.4.** Dar aviso inmediatamente a EMCALI E.I.C.E ESP de la existencia de fallas o daños en el servicio cuando estos se presenten.
- 11.5.** Realizar el pago de los aportes de conexión, cuando a ello hubiere lugar.
- 11.6.** Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica. Para este efecto, la persona que realice la medición contará con una identificación que lo acredite para realizar tal labor. Así mismo al presentarse impedimento para la toma de lectura y haya necesidad de reubicar el aparato de medición; el costo de esta labor será asumido por el suscriptor y/o usuario.
- 11.7.** Verificar que la lectura remitida corresponda al inmueble receptor del servicio. En caso de irregularidad, el suscriptor y/o usuario deberá informar de tal hecho a EMCALI E.I.C.E ESP.

EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI, EMCALI EICE E.S.P.

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS  
PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

- 11.8.** Pagar oportunamente las facturas que hayan sido entregadas cumpliendo los requisitos legales. Si estando vigente un acuerdo de pago el usuario y/o suscriptor incurre en alguna de las causales de terminación del presente CSP, estará en la obligación de cancelar el total de las sumas pendientes de pago a la fecha de configurarse dicha causal, momento en el cual se entenderá en mora y se aplicarán los procedimientos establecidos para la suspensión y/o corte del servicio.
- 11.9.** En el caso de suscriptores y/o usuarios no residenciales deberán garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo cuando se le conceda plazo especial para el pago de éstas o se le refinancien obligaciones en mora, de conformidad con la reglamentación de EMCALI E.I.C.E ESP.
- 11.10.** Permitir la suspensión o corte del servicio, si se realizan de conformidad con la normatividad vigente.
- 11.11.** Dar aviso a EMCALI E.I.C.E ESP cuando las facturas no le hayan sido entregadas oportunamente en los términos previstos en la cláusula décima octava del presente contrato y solicitar su duplicado. EMCALI E.I.C.E ESP cobrará el costo en que se incurra para la expedición del duplicado cuando se cuente con la certeza de la entrega oportuna de la misma y esta haya sido extraviada o dañada por el suscriptor y/o usuario. El no recibir la factura no exonera del pago al suscriptor y/o usuario, salvo que EMCALI E.I.C.E ESP no haya efectuado la entrega de la facturación en forma oportuna.
- 11.12.** El suscriptor y/o usuario deberá reemplazar los equipos e implementos de alto consumo mediante la instalación de nuevos equipos, sistemas e implementos de bajo consumo de agua, para el uso eficiente y ahorro del agua.
- 11.13.** En el caso de suscriptores y/o usuarios no residenciales, éstos podrán garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo, en los eventos que EMCALI E.I.C.E ESP EICE ESP determine, según las políticas vigentes de pagos de cartera al momento de realizar la solicitud por parte del suscriptor y/o usuario, entre otras: plazo para el pago, cuotas fijas y/o variables y refinanciación de obligaciones en mora.
- 11.14.** Para el restablecimiento del servicio suspendido o que haya sido objeto de corte por causas imputables al suscriptor y/o usuario, éste debe eliminar su causa, cancelar de manera previa todos los gastos de corte o suspensión y reconexión o reinstalación en los que incurra EMCALI E.I.C.E ESP y satisfacer las demás obligaciones incumplidas, conforme a lo establecido en la cláusula 29 del presente contrato.
- 11.15.** Permitir a EMCALI E.I.C.E ESP el cambio de la acometida cuando no tenga el diámetro adecuado para la prestación del servicio o cuando la misma se encuentre deteriorada.

EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI, EMCALI EICE E.S.P.

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS  
PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

- 11.16** Permitir la revisión de las instalaciones internas cuando tal revisión sea necesaria para la adecuada prestación del servicio. Para estos efectos, la persona que realice la revisión deberá contar con una identificación que lo acredite para realizar tal labor y dar aviso previo al suscriptor y/o usuario por escrito el día y hora en que la revisión va a ser realizada; se respetarán las normas del Código de Policía sobre penetración a domicilio ajeno.
- 11.17.** Abstenerse de conectar mecanismos de bombeo que succionen el agua directamente de las redes locales o de las acometidas de acueducto.
- 11.18.** En el caso de multiusuarios sin posibilidad de medición individual, y a fin de que EMCALI E.I.C.E ESP tome las medidas necesarias para expedir una única factura, presentar ante ésta 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.
- 11.19.** Remediar en un plazo no mayor de dos (2) meses la causa de las fugas imperceptibles de agua detectadas en el interior del inmueble por parte de EMCALI E.I.C.E ESP. Durante este tiempo EMCALI E.I.C.E ESP cobrará el consumo promedio de los últimos seis (6) meses; transcurrido este periodo EMCALI E.I.C.E ESP cobrará el consumo medido.
- 11.20.** Para el caso de suscriptores y/o usuarios especiales de alcantarillado, es responsabilidad de éstos instalar en un lugar público y de fácil acceso, las cajas de aforo y/o puntos de muestreo para efectuar las caracterizaciones de vertimientos y de medición de los volúmenes de descarga.
- 11.21.** Vincularse a los servicios 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 certificación de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en los términos del Artículo 16 de la Ley 142 de 1994, o la norma que la modifique, sustituya o derogue.
- 11.22.** Abstenerse de descargar al sistema de alcantarillado, sustancias prohibidas o no permitidas por la normatividad vigente.
- 11.23.** Tomar las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores cuando EMCALI E.I.C.E ESP lo solicite, dentro del término no mayor a un (1) periodo de facturación. De lo contrario, EMCALI E.I.C.E ESP podrá hacerlo por cuenta del suscriptor y/o usuario, quien será el responsable de la custodia del aparato de medición.

EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI, EMCALI EICE E.S.P.

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS  
PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

- 11.24.** Responder por cualquier anomalía, irregularidad o adulteración que se encuentre en los sellos, medidores, conexiones o equipos de control, así como por las variaciones o modificaciones que sin autorización de EMCALI E.I.C.E ESP se hagan en relación con las condiciones del servicio que se han contratado.
- 11.25.** No cambiar la destinación del inmueble receptor del servicio sin el lleno de los requisitos exigidos por las autoridades competentes. Para efectos del cambio de tarifa el predio debe estar ocupado.
- 11.26.** Informar a EMCALI E.I.C.E ESP, por un medio idóneo, cualquier cambio en las condiciones del inmueble que puedan afectar la prestación del servicio, en especial, el aumento de unidades independientes, con el fin de decidir la necesidad o no, de reacondicionar los servicios en el inmueble para continuar su prestación en forma adecuada a las nuevas condiciones y, si es del caso, independizar el servicio para cada unidad, efectuando la conexión correspondiente y celebrando un nuevo CSP para cada usuario. Si se hicieren las modificaciones de que trata el presente numeral sin el conocimiento de EMCALI E.I.C.E ESP, ésta podrá suspender el servicio hasta tanto se legalice la situación y se cubran las sumas causadas por la modificación. Esta obligación subsiste aún en el evento de estar desocupado el predio.
- 11.27.** El suscriptor y/o usuario deberá dar aviso a EMCALI E.I.C.E ESP en caso de demolición del predio y deberá ponerse a Paz y Salvo por todo concepto. Igualmente estará en la obligación de sufragar todos los gastos que el corte del servicio ocasione.

**PARÁGRAFO.-** De conformidad con lo establecido en el artículo 42 del Decreto Ley 019 de 2012, la reconexión de un servicio público domiciliario deberá producirse dentro de las 24 horas siguientes, una vez resuelta favorablemente una solicitud de reconexión, o desaparecida la causa que dio origen a la suspensión del servicio.

**CLÁUSULA 12.- LIBERACIÓN TEMPORAL DE LAS OBLIGACIONES DEL CSP.-** Es obligación del suscriptor acreditar ante EMCALI E.I.C.E 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 EMCALI E.I.C.E ESP, 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, EMCALI E.I.C.E ESP facilitará la celebración del CSP, con los usuarios y/o suscriptores y mientras la providencia

EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI, EMCALI EICE E.S.P.

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS  
PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

judicial o la decisión de la autoridad de policía no se encuentre en firme, la liberación de sus obligaciones contractuales tendrá carácter temporal.

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

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** 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 13.- 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 E.I.C.E 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 de policía 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 14.- 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 E.I.C.E 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 E.I.C.E ESP junto con copia de la respectiva sentencia en firme.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** Cuando el suscriptor, como resultado de una sentencia judicial en

EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI, EMCALI EICE E.S.P.

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS  
PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

firme recupere la posesión o la tenencia material del inmueble, concurrirán en él las calidades de suscriptor, usuario y consumidor.

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

**PARÁGRAFO TERCERO:** 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 15.- FORMA DE ACREDITAR LA CAUSAL CONSTITUTIVA DE LIBERACIÓN DE OBLIGACIONES CONTRACTUALES ANTE EMCALI E.I.C.E ESP.-** El suscriptor para efectos de acreditar la liberación de sus obligaciones contractuales tanto temporales como definitivas, deberá presentar ante EMCALI E.I.C.E ESP:

- 15.1. Manifestación de la voluntad en la que exprese su intención de liberarse de las obligaciones contractuales.
- 15.2. Los documentos previstos y enunciados en las cláusulas anteriores para cada causal de liberación temporal o definitiva, según sea el caso.
- 15.3. 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.
- 15.4. Nombre e identificación del suscriptor, usuario y consumidor.

**PARÁGRAFO:** Cuando quiera que no se den los elementos consagrados en el numeral segundo del Artículo 75 del CPC, que imposibiliten determinar la persona contra quién se dirigirá la demanda, se informará dicha situación y no será necesario presentar la información contenida en el numeral 15.4 de la presente cláusula.

**CLÁUSULA 16.- DERECHOS DE LAS PARTES:** Se entienden incorporados en el CSP los derechos que, a favor de los suscriptores y/o usuarios y de EMCALI E.I.C.E ESP, además de los que se desprendan de este contrato, se encuentran consagrados en la Constitución Política, la Ley 142 de 1994, el Decreto 1077 de 2015 y demás disposiciones concordantes, así como las normas que las modifiquen, adicionen o subroguen.

**CLÁUSULA 17.- DERECHOS DE EMCALI E.I.C.E ESP:** Constituyen derechos de EMCALI E.I.C.E ESP:

- 17.1. Revisar las instalaciones del inmueble donde se presta el servicio con el fin de exigir las adecuaciones y reparaciones que se estimen necesarias para la correcta utilización del

EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI, EMCALI EICE E.S.P.

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS  
PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

servicio.

- 17.2.** Cobrar, de conformidad con la normatividad vigente, el valor de los servicios prestados.
- 17.3.** Cobrar las sumas que no han sido objeto de recurso o el promedio del consumo de los últimos CINCO (5) periodos con el fin de dar trámite a la petición, queja o recurso.
- 17.4.** Cobrar por una sola vez un cargo por conexión en el momento de suscribir el contrato. Las modificaciones a las conexiones se tratarán como una conexión nueva.
- 17.5.** Cobrar el valor del equipo de medida instalado por EMCALI E.I.C.E ESP cuando el suscriptor y/o usuario no lo haya cambiado dentro del término que trata el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, o cuando el equipo de medida haya sido suministrado por EMCALI E.I.C.E ESP.
- 17.6.** Cobrar el consumo no facturado de acueducto con ocasión de la ocurrencia de una anomalía, irregularidad o adulteración que afecte el normal registro del servicio de acueducto.
- 17.7.** Cobrar el consumo estimado de aquellos suscriptores y/o usuarios cuyo equipo de medida no pueda ser leído por encontrarse localizado en un sitio inaccesible a EMCALI E.I.C.E ESP, o por alguna otra razón ajena a la empresa.
- 17.8.** Suspender y/o cortar los servicios, de conformidad con la legislación y regulación vigentes, cuando se de una cualquiera de las causales indicadas en el presente CSP.
- 17.9.** Solicitar a los suscriptores y/o usuarios no residenciales una garantía adicional de pago para el suministro del servicio, en los términos dispuestos en la Ley 142 de 1994 y en la Cláusula 11, numeral 12 del presente CSP.
- 17.10.** Verificar el estado del dispositivo o instrumento de medición, incluyendo su retiro temporal para la verificación. En caso de retiro del medidor, EMCALI E.I.C.E ESP 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 los Artículos 146 y 149 de la Ley 142 de 1994.
- 17.11.** EMCALI E.I.C.E ESP podrá proceder a la calibración, reparación o reemplazo de los medidores después de los treinta (30) días calendario siguientes al requerimiento presentado al suscriptor y/o usuario, cuando su equipo de medida no permita determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos y el suscriptor y/o usuario no haya

EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI, EMCALI EICE E.S.P.

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS  
PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

realizado dicha labor por su cuenta.

Cuando sea necesario proceder al retiro o cambio del medidor, se comunicará al suscriptor y/o usuario, con una antelación no inferior a DOS (2) días hábiles a la fecha de la operación, indicándole la posibilidad de ejercer el derecho al debido proceso. Una vez se lleve a cabo la operación se suscribirá un acta en la que conste el estado en que se encuentra el equipo y la forma como se procedió a su retiro. En este documento, el suscriptor y/o usuario dejará las constancias que considere pertinentes. Los datos que se consignen en la respectiva acta deben ser legibles, claros, sin tachones o enmendaduras; copia de esta acta se entregará al suscriptor y/o usuario, quien deberá firmarla.

Si el suscriptor y/o usuario se niega a firmar el acta respectiva, el funcionario de EMCALI E.I.C.E ESP dejará constancia de ello explicando las razones que motivaron la no suscripción del acta por parte del suscriptor y/o usuario y ésta deberá contar con la firma de dos (2) testigos diferentes al personal de la empresa.

En todo caso, EMCALI EICE ESP deberá entregar dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes al retiro del medidor el informe de revisión realizado por el laboratorio debidamente acreditado. Si como resultado de la revisión técnica, se concluye la necesidad de reemplazar el medidor, la decisión será comunicada al suscriptor y/o usuario, adjuntando el resultado del laboratorio que lo hubiere revisado. El suscriptor y/o usuario tendrá la opción de reemplazarlo o repararlo asumiendo los costos correspondientes. Si la reparación o el reemplazo la realiza alguien diferente a EMCALI EICE ESP, una vez reparado, el suscriptor deberá enviarlo a EMCALI E.I.C.E ESP, para que, a cargo del suscriptor o usuario, lo calibre y proceda a instalarlo.

En aquellos casos en los cuales el suscriptor y/o usuario, presente un informe de calibración del equipo de medida expedido por un laboratorio debidamente acreditado, se dará por cumplida la obligación establecida en el artículo 10 de la Resolución CRA 457 de 2008. Si por el contrario el usuario o suscriptor no presenta dicho informe, el prestador podrá, a cargo del suscriptor y/o usuario, calibrar el equipo en un laboratorio debidamente acreditado.

EMCALI EICE ESP será responsable de la conservación de las condiciones técnicas del equipo retirado en el estado que conste en el acta de retiro, documento en el que el suscriptor y/o usuario tendrá la posibilidad de consignar las observaciones que considere pertinentes respecto de la forma en que EMCALI EICE ESP procedió a colocar el aparato de medición en el vehículo que lo transportará. EMCALI EICE ESP registrará las actividades de manejo y transporte de las evidencias físicas involucradas en su actuación, a fin de conservar el estado real del equipo de medición al momento del retiro.

EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI, EMCALI EICE E.S.P.

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS  
PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

- 17.12.** Imponer sanciones por incumplimiento de obligaciones pecuniarias y no pecuniarias, en los términos de las Cláusulas 29 y 34 del presente CSP.
- 17.13.** Incluir dentro de la facturación cualquier obligación a favor o en contra del suscriptor y/o usuario, derivada de la conexión o prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, o de las revisiones y controles solicitados por el suscriptor y/o usuario, conforme a la normatividad vigente.
- 17.14.** Incluir dentro de la facturación cualquier obligación a cargo del suscriptor y/o usuario, derivada de la prestación o adquisición de bienes o servicios por convenios celebrados por EMCALI E.I.C.E ESP, que el suscriptor y/o usuario expresamente haya autorizado. EMCALI E.I.C.E ESP deberá garantizar las facilidades que permitan al usuario en todo caso cancelar la tarifa correspondiente al servicio público sin que en ningún caso se generen cobros adicionales por dicha gestión. EMCALI E.I.C.E ESP, no podrá suspender el servicio público por el no pago de conceptos diferentes al directamente derivado del mismo.
- 17.15.** Ser el prestador exclusivo en un área respecto de la cual la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico haya verificado motivos para el establecimiento de un área de servicio exclusivo.
- 17.16.** Solicitar a la autoridad correspondiente el apoyo para que cesen los actos que entorpezcan o amenacen perturbar, en cualquier tiempo, el ejercicio de sus derechos y para la protección de la infraestructura.
- 17.17.** Negar la prestación del servicio a toda persona natural o jurídica que no cumpla con los requisitos y condiciones técnicas señaladas en este CSP.
- 17.18.** Vigilar la destinación que se le de al agua potable objeto de suministro, para evitar usos diferentes a los definidos en el CSP.
- 17.19.** Verificar y vigilar que los usuarios del sistema de alcantarillado cumplan con la normatividad vigente en materia de vertimientos definidos por la autoridad competente.

**CLÁUSULA 18.- DERECHOS DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO:** Constituyen derechos del suscriptor y/o usuario:

- 18.1.** A ser tratado dignamente por EMCALI E.I.C.E ESP.
- 18.2.** Al debido proceso y de defensa, de acuerdo con lo establecido en el Capítulo VI del presente CSP.

EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI, EMCALI EICE E.S.P.

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS  
PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

- 18.3.** A no ser discriminado por EMCALI E.I.C.E ESP. Los usuarios tienen derecho a obtener tratamiento igual para situaciones iguales, excepto de las diferencias derivadas de las condiciones y características técnicas para la prestación del servicio.
- 18.4.** A ser informado clara y oportunamente de sus obligaciones y de las consecuencias de incumplirlas.
- 18.5.** A que no se suspenda o corte el servicio hasta tanto no esté en firme la decisión de la reclamación cuando haya sido presentada por el usuario.
- 18.6.** A la libre elección del prestador del servicio, salvo que se trate de un área de servicio exclusivo establecido por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.
- 18.7.** A la medición de sus consumos reales. La medición de consumos se realizará de conformidad con lo establecido en la regulación vigente y en ningún caso, habrá lugar al cobro de más de un cargo fijo por cada equipo de micromedición por suscriptor y/o usuario.
- 18.8.** Sin perjuicio del derecho de todo suscriptor y/o usuario a la medición de sus consumos reales, los productores de servicios marginales, independientes o para uso particular de acueducto que hayan sido certificados como tales por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, o quien asuma esta responsabilidad, tendrán derecho al aforo del servicio de alcantarillado, asumiendo en todo caso los costos correspondientes.
- 18.9.** A obtener información completa, veraz, precisa y oportuna sobre asuntos relacionados con la prestación del servicio.
- 18.10.** 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.
- 18.11.** A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados y obtener copias, a su costa, de documentos contenidos en ellos.
- 18.12.** A abstenerse de presentar documentos no exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.
- 18.13.** A reclamar cuando EMCALI E.I.C.E ESP aplique un estrato diferente al establecido por la respectiva entidad territorial competente para tales fines.

EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI, EMCALI EICE E.S.P.

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS  
PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

- 18.14.** A reclamar en contra del uso asignado por EMCALI E.I.C.E ESP al inmueble objeto del servicio, cuando se le hubiere asignado uno diferente al real.
- 18.15.** A conocer las condiciones uniformes de los contratos de servicios públicos.
- 18.16.** A ser protegido contra el abuso de posición dominante contractual de EMCALI E.I.C.E ESP.
- 18.17.** A la prestación continua de un servicio de buena calidad y a las reparaciones por falla en la prestación del servicio, de conformidad con el Artículo 137 de la Ley 142 de 1994.
- 18.18.** A una información clara, completa, precisa y oportuna en las facturas.
- 18.19.** A presentar peticiones, quejas y recursos relativos al CSP.
- 18.20.** 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.
- 18.21.** En caso de corte del servicio mediante el retiro de elementos de la acometida, a recibir de EMCALI E.I.C.E ESP el medidor y/o los elementos retirados, si es el propietario de los mismos, en los términos del Artículo 135 de la Ley 142 de 1994.
- 18.22.** A solicitar a EMCALI E.I.C.E ESP la revisión de las instalaciones internas con el fin de establecer si hay deterioro en ellas, y de ser el caso, que ésta efectúe las recomendaciones que considere oportunas para su reparación o adecuación por parte de personal técnico. La revisión, reparación o adecuación de las instalaciones internas estarán a cargo del usuario.
- 18.23.** En los casos de revisión por anomalías y/o irregularidades, 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.
- 18.24.** A la participación en los Comités de Desarrollo y Control Social.
- 18.25.** A obtener los bienes y servicios ofrecidos en calidad o cantidad superior a las proporcionadas de manera masiva, siempre que ello no perjudique a terceros y que el usuario asuma los costos correspondientes.
- 18.26.** A recibir copia de la lectura efectuada para efectos de facturación, cuando lo solicite el suscriptor y/o usuario.
- 18.27.** A que se le afore o se le mida el consumo.

EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI, EMCALI EICE E.S.P.

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS  
PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTOY ALCANTARILLADO

**18.28.** A que no se le suspenda el servicio, ni se le cobre la reinstalación, cuando demuestre que se efectuó el pago, dentro del plazo establecido en la factura.

**PARÁGRAFO:** Para hacer efectiva la asesoría y/o participación a la que hace referencia el numeral 23 de la presente cláusula, EMCALI E.I.C.E ESP deberá dar previo aviso de la visita correspondiente a la revisión, retiro provisional o cambio, así como de cualquier visita de carácter técnico, con antelación de tres (3) días hábiles. Excepcionalmente y en el caso de visitas técnicas tendientes a la determinación de anomalías y/o irregularidades no será necesario dar el aviso referido en el presente parágrafo. Para garantizar este derecho, el suscriptor y/o usuario tendrá UNA (1) hora para obtener la asesoría o participación de un técnico.

### CAPITULO III

#### MEDICIÓN Y FACTURACIÓN

**CLÁUSULA 19.- PRINCIPIO GENERAL DE FACTURACIÓN:** La factura solo incluirá valores expresamente autorizados conforme a la Ley, la regulación y las condiciones uniformes del presente CSP.

**CLÁUSULA 20.- CONTENIDO MÍNIMO DE LAS FACTURAS:** La factura que expida EMCALI E.I.C.E ESP deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

- 20.1.** El nombre de EMCALI E.I.C.E ESP como empresa responsable de la prestación del servicio y su NIT.
- 20.2.** 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.
- 20.3.** La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro.
- 20.4.** El estrato socioeconómico, cuando el suscriptor y/o usuario sea residencial, y clase de uso del servicio.
- 20.5.** El periodo de facturación del servicio, fecha de expedición de la factura y número de días de consumo.
- 20.6.** El cargo por unidad en el rango de consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente.
- 20.7.** Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.
- 20.8.** Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar.

EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI, EMCALI EICE E.S.P.

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS  
PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

- 20.9.** 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 del promedio con la cual se liquida el consumo, conforme a lo establecido en el numeral 2.24 del Capítulo I del presente CSP.
- 20.10.** La comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos con los que se cobraron los seis (6) periodos inmediatamente anteriores.
- 20.11.** 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 y las normas que la desarrollen, modifiquen y/o reemplacen.
- 20.12.** El valor y fecha de vencimiento, así como de suspensión del servicio.
- 20.13.** Otros cobros autorizados por el suscriptor y/o usuario.
- 20.14.** Valor de las deudas atrasadas.
- 20.15.** Cuantía de los intereses moratorios y señalamiento de la tasa aplicada.

**CLÁUSULA 21.- FACTURACIÓN Y PAGO DE OTROS COBROS Y SERVICIOS:** En la factura podrán incluirse otros cobros a los que EMCALI E.I.C.E ESP tenga derecho, relacionados con la prestación de los servicios, los cuales se distinguirán de los que originan los consumos o cargos fijos y la razón de los mismos se explicará en forma precisa.

Cuando se facturen los servicios de saneamiento básico, conjuntamente con otro servicio público domiciliario, no podrá cancelarse éste último con independencia de los servicios de aseo o alcantarillado, salvo en aquellos casos en que exista prueba de mediar petición, queja o recurso debidamente interpuesto ante la entidad prestataria de los servicios de saneamiento básico.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** Las facturas que se emitan en desarrollo del CSP y en cuanto incluyan únicamente valores por servicios de acueducto y alcantarillado, deben ser pagadas en forma conjunta y los intereses aplicables por falta de pago procederán respecto al valor de la suma de ambos servicios.

Cuando exista reclamación o recurso debidamente interpuesto que se refiera a uno solo de tales servicios, EMCALI E.I.C.E ESP recibirá por separado el pago del servicio que no es objeto de reclamo.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** En las facturas en las que se cobren varios servicios, será obligatorio totalizar por separado cada servicio, cada uno de los cuales podrá ser pagado independientemente de los demás con excepción del servicio público domiciliario de aseo y

EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI, EMCALI EICE E.S.P.

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS  
PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

demás servicios de saneamiento básico. Las sanciones aplicables por no pago procederán únicamente respecto del servicio que no sea pagado.

**CLÁUSULA 22.- PERIODO DE FACTURACIÓN:** Las facturas se entregarán mensualmente, en cualquier hora y día en el predio en el que se presta el servicio. En todo caso, la factura deberá ponerse en conocimiento de los suscriptores y/o usuarios vinculados al CSP con al menos CINCO (5) días de antelación a la fecha de vencimiento, mediante los mecanismos de reparto y sectorización que garanticen su entrega oportuna.

**PARÁGRAFO 1:** En caso que sea necesario para la adecuada facturación del servicio prestado, EMCALI E.I.C.E 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.

**PARÁGRAFO 2:** EMCALI EICE ESP dispondrá en su página web oficial la información para el suscriptor y/o usuario que desee conocer el rango de fechas de la entrega de su factura dependiendo de cada ciclo de facturación.

**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; en las zonas rurales, en el predio en el que se presta el servicio o en el lugar acordado entre las partes.

**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 otros 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 aplicar los 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 PRIMERO:** En cuanto al servicio de alcantarillado, éstos se estimarán con

EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI, EMCALI EICE E.S.P.

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS  
PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

base en las mediciones del servicio de acueducto suministrado, más el consumo de fuentes alternas, si las hubiese.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** 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 E.I.C.E 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 E.I.C.E ESP cobrará el consumo promedio de los últimos SEIS (6) meses. Transcurrido este periodo EMCALI E.I.C.E ESP cobrará el consumo medido.

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

**PARÁGRAFO CUARTO:** 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 (1) período de facturación, so pena de incurrir en causal de incumplimiento del CSP y ser sujeto de las medidas previstas en el mismo.

**CLÁUSULA 25.- MEDICIÓN Y FACTURACIÓN EN UNIDADES INMOBILIARIAS CERRADAS Y EDIFICIOS:** En las Unidades Inmobiliarias Cerradas 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 deben existir medidores individuales en cada una de las unidades habitacionales o no residenciales que conforman la Unidad Inmobiliaria Cerrada 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 E.I.C.E 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.- CONDICIONES DE PAGO:** Las facturas que se emitan en desarrollo del

EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI, EMCALI EICE E.S.P.

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS  
PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

CSP, y en cuanto incluyan valores por servicios de acueducto y alcantarillado, deben ser pagadas en forma conjunta; y las medidas aplicables por falta de pago procederán respecto al valor de la suma de ambos servicios.

Cuando exista reclamación o recurso debidamente interpuesto que se refiera a uno solo de los servicios, EMCALI E.I.C.E ESP recibirá por separado el pago del servicio que no es objeto de reclamo.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** Cuando se facturen los servicios de saneamiento básico y en particular los de aseo público y alcantarillado, conjuntamente con otro servicio público domiciliario, no podrá cancelarse este último con independencia de los servicios de saneamiento básico, aseo o alcantarillado, salvo en aquellos casos en que exista prueba de mediar petición, queja o recurso debidamente interpuesto ante la entidad prestataria del servicio de saneamiento básico, aseo o alcantarillado.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** En las facturas en las que se cobren varios servicios, será obligatorio totalizar por separado cada servicio, cada uno de los cuales podrá ser pagado independientemente de los demás con excepción del servicio público domiciliario de aseo y demás servicios de saneamiento básico. Las medidas aplicables por no pago procederán únicamente respecto del servicio que no sea pagado.

**CLÁUSULA 27.- MORA EN EL PAGO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS.** En caso de mora de los usuarios en el pago de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, EMCALI E.I.C.E ESP podrá aplicar intereses de mora sobre los saldos insolutos a la tasa establecida en el Código Civil para los usuarios de inmuebles residenciales, ó sea el 6% efectivo anual, y la establecida en el Código de Comercio para los suscriptores y/o usuarios no residenciales, la cual no podrá superar una y media veces el interés bancario corriente certificado por la Superintendencia Financiera, sin exceder el límite de Usura. Este porcentaje se aplicará al valor total de la factura por pagos posteriores a la fecha de vencimiento sin recargo. Las deudas originadas de obligaciones diferentes al pago de servicios públicos de acueducto y alcantarillado se totalizaran por separado y no generaran solidaridad respecto del propietario del inmueble; salvo que se acuerde lo contrario.

**CLÁUSULA 28.- COBRO DE SUMAS ADEUDADAS:** Las deudas derivadas del CSP podrán ser cobradas ejecutivamente ante los jueces competentes o ejerciendo la jurisdicción coactiva.

**PARÁGRAFO:** Al cabo de CINCO (5) meses de haber entregado las facturas EMCALI E.I.C.E ESP no podrá cobrar bienes y/o servicios que no facturó por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor y/o usuario.

**CLÁUSULA 29. – MÉRITO EJECUTIVO DE LA FACTURA.** La factura expedida por EMCALI E.I.C.E ESP, debidamente firmada por el Representante Legal o por quien haga sus veces,

EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI, EMCALI EICE E.S.P.

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS  
PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

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.

#### CAPITULO IV

#### SUSPENSIÓN Y RECONEXIÓN DEL SERVICIO

**CLÁUSULA 30.- SUSPENSIÓN DEL SERVICIO:** Se procederá a la suspensión del servicio en los siguientes eventos:

**30.1. SUSPENSIÓN DE COMÚN ACUERDO:** El servicio puede suspenderse cuando lo solicite el suscriptor y/o usuario, siempre y cuando convengan en ello EMCALI E.I.C.E ESP y los terceros que puedan resultar afectados; o si lo solicita EMCALI E.I.C.E ESP, y usuarios vinculados, y los terceros que puedan resultar afectados convienen en ello.

La solicitud deberá presentarse con una antelación no inferior a cuarenta y ocho (48) horas a la fecha a partir de la cual se espera hacer efectiva la suspensión.

Para efectos de proteger los intereses de terceros, cuando exista solicitud de suspensión del servicio, se enviará comunicación a las personas que se conozca que viven en el inmueble donde se presta el servicio, y se fijará copia de ella en una cartelera en un lugar público de las oficinas de EMCALI E.I.C.E ESP; al cabo de CINCO (5) días hábiles de haber hecho entrega de ella en el inmueble, si EMCALI E.I.C.E ESP no ha recibido oposición, se suspenderá el servicio.

Durante el periodo de suspensión del servicio de común acuerdo, EMCALI E.I.C.E ESP no podrá facturar los cargos tarifarios aprobados por la CRA. EMCALI E.I.C.E ESP podrá, no obstante, emitir factura cuando existan deudas pendientes por consumos anteriores, por financiación de cargos por conexión o cuando se compruebe que existe consumo en la instalación.

**30.2 SUSPENSIÓN EN INTERÉS DEL SERVICIO:** EMCALI E.I.C.E ESP podrá suspender el servicio, sin que se considere falla en la prestación del mismo, en los siguientes casos:

**30.2.1.** Para hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor, siempre que de ello se dé aviso amplio y oportuno a los suscriptores y/o usuarios.

**30.2.2.** Para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que se haya empleado toda la diligencia posible, dentro de las circunstancias, para que el suscriptor y/o usuario pueda hacer valer sus derechos.

**30.2.3.** Por orden de autoridad competente.

**30.3. SUSPENSIÓN POR INCUMPLIMIENTO DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO:** La suspensión del servicio por incumplimiento del CSP, imputable al suscriptor y/o usuario, tiene lugar en los siguientes eventos:

**30.3.1.** Por falta de pago antes de la fecha señalada en la factura para la suspensión del servicio, sin que ésta exceda en todo caso de DOS (2) periodos cuando sea mensual, salvo que medie reclamación o recurso interpuesto, en los términos del Artículo 140 de la Ley 142 de 1994, modificado por el Artículo 19 de la Ley 689 de 2001, salvo que exista con anterioridad reclamación o recurso interpuesto, caso en el cual el suscriptor y/o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio de consumo de los últimos cinco (5) periodos, o del periodo que se tenga disponible en el momento del reclamo. Se precisa que el pago parcial y/o abonos a la facturación no los exonera de la suspensión ni es causal para la reconexión del servicio.

**30.3.2.** Hacer conexiones irregulares y/o anormales en las acometidas, conexiones, medidores o en las redes, sin autorización de EMCALI E.I.C.E ESP.

**30.3.3.** Dar al servicio público domiciliario de acueducto y/o alcantarillado, o al inmueble receptor de dicho servicio, un uso distinto al declarado o convenido con EMCALI E.I.C.E ESP.

**30.3.4.** Realizar modificaciones en las acometidas o hacer conexiones externas sin previa autorización de EMCALI E.I.C.E ESP.

**30.3.5.** Proporcionar, de forma permanente o temporal, el servicio público domiciliario a otro inmueble o usuario distinto al beneficiario del servicio.

**30.3.6.** Adulterar las conexiones o aparatos de medición o de control, así como alterar el normal funcionamiento de éstos o que los existentes no correspondan a los instalados por EMCALI E.I.C.E ESP.

Dañar o retirar el equipo de medida; retirar, romper o adulterar cualquiera de los sellos instalados en los equipos de medida, protección, control o gabinete.

**30.3.7.** Cancelar las facturas con cheques que no sean pagados por el banco respectivo, salvo que exista causa justificada de no pago, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes a que hubiere lugar, o cuando se cancele el servicio con una cuenta de cobro adulterada.

**30.3.8.** Cancelar de manera reiterativa durante UN (1) año, la factura con cheques que no sean pagados por el banco respectivo por la causal sin fondos.

**30.3.9.** Interferir en la utilización, operación y mantenimiento de las redes y demás equipos necesarios para suministrar el servicio público domiciliario, sean de propiedad de EMCALI E.I.C.E ESP o de los suscriptores y/o usuarios.

EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI, EMCALI EICE E.S.P.

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS  
PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

**30.3.10.** Impedir a los funcionarios autorizados por EMCALI E.I.C.E ESP y debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas, equipos de medida o la lectura de medidores, siempre que se hayan cumplido los requisitos previstos en el numeral 10.15 de la Cláusula Décima de este contrato.

**30.3.11.** No efectuar dentro del plazo fijado, la adecuación de las instalaciones internas a las normas vigentes de EMCALI E.I.C.E ESP por razones técnicas o de seguridad en el suministro del servicio.

**30.3.12.** Conectar equipos sin la autorización de EMCALI E.I.C.E ESP a las acometidas externas.

**30.3.13.** Efectuar sin autorización de EMCALI E.I.C.E ESP una reconexión cuando el servicio se encuentre suspendido.

**30.3.14.** Incumplir con las normas ambientales vigentes sobre manejo, conservación y cuidado del agua, así como el vertimiento de los residuos líquidos.

**30.3.15.** La alteración inconsulta y unilateral por parte del suscriptor y/o usuario de las condiciones contractuales de prestación del servicio.

**30.3.16.** La falta de medición del consumo por acción u omisión del suscriptor y/o usuario.

**30.3.17.** No permitir el traslado del equipo de medición, la revisión, la reparación o el cambio justificado del mismo, vencido el plazo de UN (1) periodo de facturación otorgado por EMCALI E.I.C.E ESP, cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición.

**30.3.18.** Cuando el urbanizador destine un inmueble a un fin distinto del previsto en la respectiva licencia de construcción y/o urbanización, o cuando se construya un inmueble careciendo de esta, estando en trámite la obtención de la respectiva licencia.

**30.3.19.** Interconectar las tuberías de acueducto atendidas por EMCALI E.I.C.E ESP, con cualquier otra fuente de agua.

**30.3.20.** Las demás previstas en la Ley 142 de 1994 y normas concordantes.

**PARÁGRAFO 1.-** En caso de suspensión del servicio, EMCALI E.I.C.E ESP dejará en el inmueble copia del Acta correspondiente, indicando además la causa de la suspensión.

**PARÁGRAFO 2.-** De conformidad con lo establecido en el artículo 42 del Decreto Ley 019 de 2012, la reconexión de un servicio público domiciliario deberá producirse dentro de las 24 horas siguientes, una vez resuelta favorablemente una solicitud de reconexión, o desaparecida la causa que dio origen a la suspensión del servicio.

**CLÁUSULA 31.- IMPROCEDENCIA DE LA SUSPENSIÓN:** No procederá la suspensión del servicio por incumplimiento imputable al suscriptor y/o usuario por falta de pago, cuando EMCALI E.I.C.E ESP:

**31.1.** 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.

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

**31.3.** No facturó el servicio prestado.

Si EMCALI E.I.C.E 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 32.- PROCEDIMIENTOS PARA LA SUSPENSIÓN:** Para suspender el servicio, EMCALI E.I.C.E ESP deberá garantizar el debido proceso, e informar al suscriptor y/o usuario la causa de la suspensión.

**32.1.** Para las causales previstas en la cláusula **30.3** numerales **30.3.1** y **30.3.8** del presente CSP, el procedimiento será el siguiente:

Vencido el plazo para el pago de la factura, EMCALI E.I.C.E ESP verifica el listado de usuarios incumplidos y expide las órdenes de suspensión del servicio de acueducto.

**32.2.** Para las demás causales previstas en la cláusula **30.3**, el procedimiento será el siguiente:

EMCALI E.I.C.E ESP hará revisiones periódicas para establecer si los suscriptores y/o usuarios están dando cumplimiento a lo pactado en el presente CSP. En caso de presentarse alguna de las causales de incumplimiento del contrato aquí previstas, EMCALI E.I.C.E ESP suspenderá el servicio inmediatamente y levantará un Acta. Copia de dicha Acta se entregará al suscriptor y/o usuario para que se haga presente en la dependencia que adelantó el procedimiento, quién adelantará el trámite correspondiente.

Haya o no suspensión EMCALI E.I.C.E ESP puede ejercer todos sus derechos que las leyes y este CSP le conceden para el evento del incumplimiento. EMCALI E.I.C.E 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

EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI, EMCALI EICE E.S.P.

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS  
PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

cumplimiento de las obligaciones recíprocas tan pronto termine la causal de suspensión.

**CLÁUSULA 33.- 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 E.I.C.E ESP incurra, así como las medidas 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 suspensión del servicio en virtud de lo establecido en el artículo 14 del Decreto Ley 019 de 2012. En el evento de no producirse oportunamente la reconexión o no haberse suspendido efectivamente el servicio, EMCALI E.I.C.E ESP se abstendrá de cobrar el valor de la reconexión.

## CAPITULO V

### OBLIGACIONES ACCESORIAS Y FALLA DEL SERVICIO

**CLÁUSULA 34.- MEDIDAS DE SUSPENSIÓN, CORTE E INTERESÉS MORATORIOS:** EMCALI E.I.C.E 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:

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

**34.1.1.** 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 el Artículo 2.3.1.3.2.5.23 del Decreto 1077 de 2015, o en las normas que los modifiquen, adicionen o complementen.

**34.1.2.** Corte del servicio en los términos del Artículo 141 de la Ley 142 de 1994 y del Artículo 2.3.1.3.2.6.26 del Decreto 1077 de 2015, o en las normas que los modifiquen, adicionen o complementen.

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

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

**34.2.1.** 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 2.3.1.3.2.5.23 del Decreto

EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI, EMCALI EICE E.S.P.

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS  
PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

1077 de 2015; o en las normas que los modifiquen, adicionen o complementen.

**34.2.2.** Corte del servicio en los términos del Artículo 141 de la Ley 142 de 1994 y del Artículo 2.3.1.3.2.6.26 del Decreto 1077 de 2015, 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 E.I.C.E 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 E.I.C.E ESP. Tal monto se establecerá determinando el costo real de las reparaciones en infraestructura en los que efectivamente hubiere incurrido EMCALI E.I.C.E 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 de la Cláusula 24 del presente CSP, sin perjuicio de las medidas policivas o penales a que hubiere lugar y de la responsabilidad que pudiere caber frente a terceros.

**CLÁUSULA 35.- PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO PARA LA IMPOSICIÓN DE MEDIDAS DE SUSPENSIÓN, CORTE E INTERESES MORATORIOS DERIVADAS DEL INCUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES NO PECUNIARIAS:** Para la imposición de medidas previstas en el numeral 34.2, EMCALI E.I.C.E ESP deberá ceñirse al procedimiento establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo para las actuaciones administrativas iniciadas de oficio.

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.

**CLÁUSULA 36.- ACCIÓN PENAL POR EL USO INDEBIDO O IRREGULAR DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO:** Conforme a lo dispuesto en la Ley 599 de 2000, en el Artículo 256 que establece el delito de “*defraudación de fluidos*”, modificado por el artículo 14 de la Ley 890 de 2004, que establece: “*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 E.I.C.E 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 conducta punible.

**CLÁUSULA 37.- REPORTE A CENTRALES DE RIESGO:** EMCALI E.I.C.E ESP podrá,

EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI, EMCALI EICE E.S.P.

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS  
PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

siempre que el suscriptor y/o usuario haya otorgado su 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 PRIMERO:** 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 SEGUNDO:** 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 38.- GARANTÍAS EXIGIBLES:** EMCALI E.I.C.E 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 39.- FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:** El incumplimiento de EMCALI E.I.C.E ESP en la prestación continua de un servicio de buena calidad, atendiendo los parámetros establecidos en el Anexo Técnico (Reglamento Técnico) del presente CSP, se denomina falla en la prestación del servicio. El acaecimiento de una falla en la prestación del servicio confiere el derecho al suscriptor y/o usuario, desde el momento en que se presente, a la resolución del contrato, o su cumplimiento con las reparaciones de que trata el Artículo 137 de la Ley 142 de 1994. El descuento en el cargo fijo opera de oficio por parte de EMCALI E.I.C.E ESP cuando la falla en la prestación del servicio ocurra continuamente durante un término de quince (15) días o más, dentro de un mismo periodo de facturación. La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito.

## CAPITULO VI

### PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS

**CLÁUSULA 40.- PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS:** El suscriptor y/o usuario tiene derecho a presentar peticiones, quejas y recursos. Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.

EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI, EMCALI EICE E.S.P.

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS  
PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

Las quejas y recursos se tramitarán sin formalidades en las Oficinas organizadas para atención al usuario. EMCALI E.I.C.E ESP no exigirá la cancelación de los valores incluidos en la factura y que sean objeto de reclamación, como requisito para atender la misma. (Artículo 15 de la Ley 1755 de 2015.)

**PARÁGRAFO 1.-** En caso de que la petición sea enviada a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, esta tendrá como datos de fecha y hora de radicación, así como el número y clase de documentos recibos, los registrados en el medio por el cual se han recibido los documentos.

**PARÁGRAFO 2.-** EMCALI EICE ESP no podrá negarse a la recepción y radicación de solicitud y peticiones respetuosas.

**PARÁGRAFO 3.-** Cuando la petición se presente verbalmente ella deberá efectuarse en la oficina o dependencia que EMCALI EICE ESP tiene definido para este efecto.

**CLÁUSULA 41.- PROCEDENCIA:** Las peticiones se presentarán en las instalaciones de EMCALI E.I.C.E ESP, en la Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos, y podrán formularse verbalmente o por escrito, a través de cualquier sistema, incluido fax, Internet u otro medio electrónico.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** Las peticiones y quejas no requerirán presentación personal ni intervención de Abogado, aunque se emplee un mandatario para ello.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** En ningún caso procederán PQR'S contra las facturas que tuviesen más de CINCO (5) meses de haber sido expedidas por EMCALI E.I.C.E ESP.

**CLÁUSULA 42.- REQUISITOS DE LAS PETICIONES:** Toda petición deberá contener por lo menos:

**42.1.** La designación del prestador al que se dirigen;

**42.2.** 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.

**42.3.** El objeto de la petición.

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

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

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

**PARÁGRAFO 1.-** EMCALI EICE ESP tiene 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.

EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI, EMCALI EICE E.S.P.

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS  
PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

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

**CLÁUSULA 43.- PETICIONES VERBALES:** Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma. Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la Ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los que falten. Si éste insiste en que se radique, así se hará, dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes. Si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta.

**CLÁUSULA 44.- CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS, PETICIONES INCOMPLETAS O REQUERIMIENTO DE INFORMACION 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 E.I.C.E. ESP decretará el desistimiento y el archivo del respectivo expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual 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 E.I.C.E. 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 45.- RECHAZO DE LAS PETICIONES:** Habrá lugar a rechazar las peticiones si

EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI, EMCALI EICE E.S.P.

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS  
PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

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 46.- RECURSOS Y TÉRMINOS PARA RESOLVERLOS:** Los recursos se registrarán por las siguientes reglas:

**46.1.** 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.

**46.2.** 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 E.I.C.E ESP proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagra la Ley.

**46.3.** El recurso de reposición debe interponerse por escrito dentro de los CINCO (5) días hábiles siguientes a aquél en que EMCALI E.I.C.E ESP notifique al suscriptor y/o usuario en las Oficinas de PQR'S que serán las dependencias encargadas de resolver los recursos, de conformidad con lo previsto en el Artículo 156 de la Ley 142 de 1994.

**46.4.** 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.

**46.5.** 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.

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

**46.7.** EMCALI E.I.C.E 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 decretarlas 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

EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI, EMCALI EICE E.S.P.

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS  
PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

derogue.

**46.8.** EMCALI E.I.C.E 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.

**46.9.** El recurso de apelación será subsidiario del recurso de reposición y procede contra los actos que resuelvan PQR'S y deberá interponerse ante EMCALI E.I.C.E ESP dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de notificación de la decisión. EMCALI E.I.C.E ESP deberá remitirlo a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios dentro de los tres (3) días hábiles siguientes, junto con el expediente respectivo, para que ésta lo resuelva.

**CLÁUSULA 47.- TÉRMINO PARA RESOLVER LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS:**

Las peticiones en interés particular, así como las quejas y los recursos que presente un suscriptor y/o usuario en desarrollo de la ejecución del contrato de servicios públicos, deberán ser resueltas 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 auspicó 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 E.I.C.E 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.

De conformidad con el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los QUINCE (15) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los DIEZ (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, EMCALI EICE ESP ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregaran dentro de los TRES (3) días siguientes.

EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI, EMCALI EICE E.S.P.

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS  
PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTOY ALCANTARILLADO

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a EMCALI EICE ESP en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los TREINTA (30) días siguientes a su recepción.

**PARÁGRAFO.-** Cuando excepcionalmente no fuera posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, EMCALI EICE ESP debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la Ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble inicialmente previsto.

**CLÁUSULA 48.- 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 E.I.C.E 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.

## CAPITULO VII

### MODIFICACIONES Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO

**CLÁUSULA 49.- MODIFICACIONES:** El CSP sólo podrá ser modificado en los siguientes eventos:

**49.1.** Por mutuo acuerdo entre las partes.

**49.2.** Por parte de EMCALI E.I.C.E ESP, haciendo efectivas las siguientes garantías:

**49.2.1.** Deberá informar al suscriptor y/o usuario de la modificación propuesta con UN (1) mes de antelación a la entrada en vigencia de la misma.

**49.2.2.** Deberá permitir al suscriptor y/o usuario el ejercicio efectivo de su derecho a no aceptar la modificación propuesta.

**49.3.** Por decisión de autoridad competente.

**PARÁGRAFO:** Lo dispuesto en el numeral 2 de la presente cláusula no será aplicable en caso

EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI, EMCALI EICE E.S.P.

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS  
PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

de modificación unilateral por parte de EMCALI E.I.C.E ESP en el evento de caso fortuito o fuerza mayor, en los términos del Artículo 64 del Código Civil.

Cualquier otra modificación que se introduzca al CSP por parte de EMCALI E.I.C.E ESP, siempre que no constituya abuso de posición dominante, se entenderá incorporada al mismo y deberá ser informada a través de un medio de amplia circulación o en la factura de servicios públicos, dentro de los QUINCE (15) días siguientes a haberse efectuado la modificación.

**CLÁUSULA 50.- TERMINACIÓN DEL CONTRATO:** Sin perjuicio del debido proceso del suscriptor y/o usuario, EMCALI E.I.C.E ESP podrá tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio en los siguientes eventos:

**50.1. Por mutuo acuerdo:** Cuando lo solicite un suscriptor y/o usuario o un usuario vinculado al CPS, si convienen en ello EMCALI E.I.C.E ESP y los terceros que puedan resultar afectados; y cuando lo solicite EMCALI E.I.C.E ESP, si el suscriptor y/o usuario, los usuarios vinculados, y los terceros que puedan resultar afectados, convienen en ello.

Para efectos de proteger los intereses de terceros que puedan resultar afectados, se enviará comunicación a las personas que se conozca que viven en el inmueble donde se presta el servicio, y posteriormente se fijará copia de ella en una cartelera en un lugar público de las oficinas de EMCALI E.I.C.E ESP; al cabo de CINCO (5) días hábiles de haberla fijado en cartelera, si EMCALI E.I.C.E ESP no ha recibido oposición, se terminará el contrato.

El usuario deberá sufragar todos los gastos que el corte del servicio ocasione, tales como retiro de acometida o taponamiento de la misma.

**50.2. Por incumplimiento del contrato:** Por un período de varios meses, o en forma repetida, o en materias que afecten gravemente a EMCALI E.I.C.E ESP o a terceros.

Son causales que afectan gravemente a EMCALI E.I.C.E ESP o a terceros las siguientes:

**50.2.1.** El atraso en el pago de tres (3) facturas de servicios durante un periodo de dos (2) años.

**50.2.2.** Reincidencia en alguna de las causales de suspensión por incumplimiento, enunciadas en la cláusula 30, dentro de un periodo de dos (2) años.

**50.2.3. Por el no pago oportuno:** En la fecha que EMCALI E.I.C.E ESP señale para el corte del servicio.

**50.2.4. Por suspensión del servicio:** Por un periodo continuo de SEIS (6) meses, excepto cuando la suspensión haya sido solicitada por el suscriptor y/o usuario, o cuando la suspensión obedezca a causas imputables a EMCALI E.I.C.E ESP

EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI, EMCALI EICE E.S.P.

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS  
PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

**50.2.5. Por demolición del inmueble:** En el cual se prestaba el servicio.

**50.2.6. Por decisión unilateral del suscriptor y/o usuario:** De resolver el CSP, en el evento de falla en la prestación del servicio por parte de EMCALI E.I.C.E ESP.

**50.2.7. Por declaración judicial:** Relativa a la eficacia del vínculo contractual.

**PARÁGRAFO:** No se procederá a dar por terminado el CSP y a cortar el servicio por las causales establecidas en los numerales **50.2.1** y **50.2.3** de esta cláusula, cuando EMCALI E.I.C.E ESP:

**50.2.8.** Habiendo incurrido en falla en la prestación del servicio no haya procedido a hacer las reparaciones establecidas en el Artículo 137 de la Ley 142 de 1994.

**50.2.9.** Entregue de manera inoportuna la factura, o habiendo solicitado el suscriptor y/o usuario duplicado de la misma, no se le haya enviado.

**50.2.10.** No facture el servicio prestado.

Si EMCALI E.I.C.E ESP procede al corte del servicio estando incurso dentro de estas circunstancias, deberá reinstalar el servicio sin costo alguno para el suscriptor y/o usuario.

**CLÁUSULA 51.- PROCEDIMIENTO PARA EL CORTE DEL SERVICIO O TERMINACIÓN DEL CONTRATO:** Para efectos de la causal del numeral 50.2.1, cuando el suscriptor y/o usuario, contados tres (3) períodos a partir del momento en que incumplió el pago de la factura, EMCALI E.I.C.E ESP verifica el citado incumplimiento y podrá expedir la orden de corte del servicio. La diligencia de corte se podrá realizar sin la presencia del usuario.

Si el usuario tiene obligaciones pendientes que no han sido satisfechas, EMCALI E.I.C.E ESP emitirá la respectiva factura.

Para las demás causales, EMCALI E.I.C.E ESP hará revisiones periódicas para establecer si los usuarios están dando cumplimiento a lo pactado en el presente contrato de condiciones uniformes. En caso de presentarse alguna de las causales de incumplimiento del CPS aquí previstas, EMCALI E.I.C.E ESP iniciará una actuación administrativa, conforme a lo dispuesto en los artículos 34 al 45 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la cual deberá ser comunicada al suscriptor y/o usuario, indicándole claramente la causal en la cual ha incurrido y con base en la cual la empresa pretende dar por terminado el Contrato de Condiciones Uniformes y proceder al Corte del Servicio. Una vez recibida la comunicación el suscriptor y/o usuario cuenta con un término de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente al recibo de la comunicación, para ejercer su derecho a la defensa. EMCALI E.I.C.E ESP, mediante acto administrativo que se notifica conforme a la Ley, tomará decisión de fondo en el asunto, decisión contra la cual proceden los recursos de reposición y en subsidio apelación ante la SSPD.

EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI, EMCALI EICE E.S.P.

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS  
PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

Una vez ejecutoriado el acto administrativo que ordene el corte del servicio, EMCALI EICE ESP procederá a efectuarlo en terreno, dejando constancia de ello en un acta de visita, de la cual deberá dejársele copia al suscriptor y/o usuario.

El corte podrá efectuarse sin perjuicio que EMCALI E.I.C.E ESP inicie las acciones necesarias para obtener por las vías judiciales o en el ejercicio de la jurisdicción coactiva, el cobro ejecutivo de la deuda y las demás acciones judiciales a que haya lugar.

### CAPITULO VIII

#### DISPOSICIONES FINALES

**CLÁUSULA 52.- CESIÓN DEL CONTRATO:** Salvo que las partes dispongan lo contrario, se entiende que hay cesión del contrato cuando medie enajenación del bien raíz urbano al cual se le suministra el servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado. La cesión opera de pleno derecho, e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para usar el servicio. El propietario del inmueble vendido deberá informar a EMCALI E.I.C.E ESP oportunamente la cesión que efectúe del presente contrato, en el sitio de atención más cercano o en el Edificio CAM–Torre de EMCALI E.I.C.E ESP, Primer piso.

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

EMCALI E.I.C.E ESP podrá ceder el contrato cuando en éste se identifique al cesionario. Igualmente, EMCALI E.I.C.E ESP podrá ceder el contrato cuando, habiendo informado al suscriptor y/o usuario de su interés en cederlo, con una antelación de por lo menos dos (2) meses, no haya recibido manifestación explícita al respecto.

**CLÁUSULA 53.- PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES DOMICILIARIAS:** Si no son inmuebles por adhesión, las redes, equipos y elementos que integran una cometida pertenecerán a quien los hubiere pagado, de lo contrario serán del propietario del inmueble al cual adhieren. Sin embargo, en virtud de lo anterior, el suscriptor y/o usuario no queda eximido de las obligaciones resultantes del CSP que se refieran a esos bienes. Cuando EMCALI E.I.C.E ESP construya las redes, los equipos y los elementos que integran las acometidas externas que se utilicen para prestar los servicios a los que se refiere este documento, está obligada a conservar la prueba de los gastos que realice,

**CLÁUSULA 54.- ACUERDOS ESPECIALES:** El suscriptor y/o usuario potencial que no estuviere de acuerdo con alguna de las condiciones del CSP, podrá manifestarlo así, y hacer una petición con la contra propuesta del caso.

EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI, EMCALI EICE E.S.P.

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS  
PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

Si EMCALI E.I.C.E ESP la acepta, se convertirá en suscriptor y/o usuario con acuerdo especial, sin que por ello deje de ser un contrato uniforme de servicios públicos. Salvo lo previsto en ese acuerdo, a tal suscriptor y/o usuario se aplicarán las demás condiciones uniformes que contiene este CSP. Cuando haya conflicto entre las condiciones uniformes y las condiciones especiales, se preferirán éstas.

**CLÁUSULA 55.- SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS:** Las diferencias que surjan entre EMCALI E.I.C.E ESP y cualquiera de las otras personas que sean partes en el CSP, con ocasión de la celebración, ejecución, terminación o liquidación del CSP, 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.

Si se optare por decisión de un tribunal de arbitramento, tal decisión deberá constar en las condiciones especiales del Contrato, y se seguirán las siguientes reglas:

Se someterá a la decisión de un árbitro único, quien decidirá en Derecho, de acuerdo con las normas vigentes sobre la materia. El arbitramento se llevará a cabo en el municipio en el que deben prestarse los servicios objeto de este Contrato, y el proceso no deberá durar más de seis (6) meses.

Así mismo, las partes pueden solicitar a la superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios 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 (Artículo 79.3 de la Ley 142 de 1994).

La negativa a suscribir la cláusula compromisoria a la que hace referencia el inciso segundo de esta cláusula, no será motivo para negar la celebración del CSP.

**CLÁUSULA 56.- ANEXO TÉCNICO:** Hace parte del CSP y es obligatorio de acuerdo con lo dispuesto en las cláusulas anteriores, el Anexo Técnico de los servicios de acueducto y alcantarillado, el cual contiene:

1. La zona geográfica o el área de cobertura en la cual se aplica el CSP.
2. Las condiciones técnicas de acceso que tiene que satisfacer el inmueble.
3. Las características mínimas de las acometidas y los instrumentos de medición exigidos por EMCALI E.I.C.E ESP, así como los casos en los cuales es imposible reparar dichos instrumentos.

El costo de reparación o reposición de las acometidas y medidores estará a cargo de los suscriptores y/o usuarios, una vez expirado el periodo de garantía de TRES (3) años definido

EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI, EMCALI EICE E.S.P.

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS  
PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

en el artículo 2.3.1.3.2.3.12 del Decreto 1077 de 2015.

**4.** Los niveles de calidad, continuidad y presión del servicio a los que se obliga EMCALI E.I.C.E ESP, en los términos del presente CSP. En caso de que el servicio sea prestado en virtud de contrato de concesión, los niveles de calidad, continuidad y presión establecidos en tal contrato deben coincidir con los niveles establecidos en este último.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** EMCALI E.I.C.E ESP podrá modificar el Anexo de Condiciones Técnicas solamente por razones derivadas de la aplicación del plan de inversiones o de la optimización de los sistemas.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** El contenido del Anexo de Condiciones Técnicas no podrá restringir ni ser interpretado en sentido que restrinja los derechos y garantías reconocidos al suscriptor y/o usuario en el presente CSP, ni las obligaciones y deberes a cargo de EMCALI E.I.C.E ESP.

### ANEXO TÉCNICO

#### 1. **ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO - APS EN LA CUAL APLICA EL PRESENTE CONTRATO.**

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. 1 de este Anexo (ver gráfica), la cual forma parte integral del CSP.

Adicionalmente, EMCALI E.I.C.E ESP en razón a la extensión de sus redes presta el servicio de acueducto en los sitios designados por las administraciones de los municipios circunvecinos de Yumbo, Palmira y Candelaria, así:

**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 de este Anexo (ver gráfico), la cual forma parte integral del CSP.

Los sectores del área urbana se encuentran abastecidos por gravedad a partir de los siguientes tanques:

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.

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

EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI, EMCALI EICE E.S.P.

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES 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 de este Anexo (ver gráfica), la cual forma parte integral del CSP.

## 1.2. Servicio de Alcantarillado.

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 de este Anexo (ver gráfica), la cual forma parte integral del CSP.

Adicionalmente, EMCALI E.I.C.E ESP en razón a la extensión de sus redes presta el servicio de alcantarillado en el siguiente sector del municipio circunvecino de Yumbo:

**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 de este Anexo (ver gráfica), la cual forma parte integral del CSP.

Para desarrollos urbanísticos futuros, EMCALI E.I.C.E ESP podrá prestar los servicios de acueducto y alcantarillado en aquellos lugares donde las normas regulatorias, planes de ordenamiento territoriales y las condiciones técnicas requeridas lo permitan.

De conformidad con el artículo 32 de la Ley 388 de 1997 y teniendo en cuenta las disposiciones contenidas en la Resolución No. 396 de noviembre 23 de 1999, *“la única zona de expansión viable es la denominada corredor Cali-Jamundí”*, la cual fue confirmada mediante la Resolución No. 005 del 5 de enero de 2000, expedida por el Ministerio del Medio Ambiente y su delimitación se encuentra en el plano clasificación del suelo del POT del municipio de Santiago de Cali.

**2- CONDICIONES TÉCNICAS DE ACCESO A LOS SERVICIOS.-** Para obtener la conexión de los servicios de Acueducto y Alcantarillado, el inmueble deberá cumplir con los siguientes requisitos establecidos en el Artículo 2.3.1.3.2.2.6 del Decreto 1077 de 2015.

- 2.1. Estar ubicado dentro del perímetro de servicio, tal como lo dispone el parágrafo segundo del artículo 12 de la Ley 388 de 1997.
- 2.2. Contar con la Licencia de Construcción cuando se trate de edificaciones por construir, o la cédula catastral en el caso de obras terminadas.
- 2.3. Estar ubicado en zonas que cuenten con vías de acceso o espacios públicos y redes de acueducto o alcantarillado requeridas para adelantar las redes locales y las conexiones domiciliarias que permitan atender las necesidades del inmueble.
- 2.4. Estar conectado al sistema público de alcantarillado, cuando se pretenda la conexión al servicio de acueducto, salvo lo establecido en el Artículo 2.3.1.3.2.1.3 del Decreto 1077 de 2015.
- 2.5. Contar con un sistema de tratamiento y disposición final adecuada de aguas residuales debidamente aprobado por la autoridad ambiental competente, cuando no obstante, ser usuario o suscriptor de la red de acueducto, no existe red de alcantarillado en la zona del inmueble.
- 2.6. Los usuarios industriales y/o especiales de alcantarillado que manejen productos

## EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI, EMCALI EICE E.S.P.

### CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

químicos y derivados del petróleo deberán contar con un plan de contingencia que garantice que bajo ninguna condición se corre el riesgo de que estas sustancias lleguen al sistema público de alcantarillado.

- 2.7. La conexión al sistema de alcantarillado de los sótanos y semi-sótanos podrá realizarse previo el cumplimiento de las normas técnicas fijadas por la entidad prestadora de los servicios públicos.
- 2.8. Contar con tanque de almacenamiento de agua cuando la Entidad Prestadora de Servicios Públicos lo justifique por condiciones técnicas locales. Los tanques de almacenamiento deberán disponer de los elementos necesarios para evitar los desperdicios y la contaminación del agua y deberán ajustarse a las normas establecidas por la entidad.
- 2.9. En edificaciones de tres (3) o más pisos, contar con los sistemas necesarios para permitir la utilización eficiente de los servicios.

Adicionalmente, se deberán tener en cuenta las previsiones contenidas en el Artículo 2.3.1.2.4. del Decreto 1077 de 2015 respecto de la disponibilidad de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado en el cual se establecen las condiciones técnicas para la conexión y suministro del servicio.

**PARÁGRAFO 1:** *La capacidad mínima que deben tener los tanques de almacenamiento de agua debe corresponder a la requerida para un (1) día de consumo, es decir, veinticuatro (24) horas.*

**PARÁGRAFO 2:** *La expresión sistemas necesarios para permitir la utilización eficiente de los servicios se refiere a sistemas de almacenamiento y bombeo.*

### **3-. CARACTERÍSTICAS DE ACOMETIDAS Y MEDIDORES.**

Los diámetros de las acometidas para la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, así como las especificaciones técnicas de los instrumentos de medición, deberán cumplir con las Normas Técnicas aprobadas por la empresa y las definidas en el Decreto 1077 de 2015, así como la Resolución CRA 457 del 2008, y las normas que los modifiquen, adicionen, complementen o deroguen. Las normas técnicas de EMCALI podrán ser consultadas en la página web: [www.emcali.com.co](http://www.emcali.com.co).

El costo de reparación, o reposición, de las acometidas y equipos de medida estará a cargo de los suscriptores y/o usuarios. Para el caso de los equipos de medida, el período de garantía será el que establezca el fabricante o la norma vigente.

### **4-. NIVELES DE CALIDAD, CONTINUIDAD Y PRESIÓN DEL SERVICIO.**

#### **4.1. SERVICIO DE ACUEDUCTO.**

**4.1.1. CALIDAD DEL AGUA:** EMCALI E.I.C.E ESP suministrará agua potable cumpliendo todos los requerimientos de calidad estipulados en la normatividad vigente, tales como: el

EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI, EMCALI EICE E.S.P.

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS  
PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

*Decreto 1575 de 2007 "Por el cual se establece el sistema para la protección y control de la calidad del agua para consumo Humano" y la Resolución 2115 de 2007, "Por medio de la cual se señalan características, instrumentos básicos y frecuencias del sistema de control y vigilancia para la calidad del agua para consumo humano" normas expedidas por el Ministerio de Protección Social y el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.*  
EMCALI EICE ESP, adoptará las normas posteriores que modifiquen, sustituyan o deroguen las anteriores.

**4.1.2. CONTINUIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:** EMCALI E.I.C.E ESP prestará el servicio durante VEINTICUATRO (24) horas diarias, con las siguientes excepciones:

**a) Daños en las redes de distribución.**

Cuando por razones técnicas el daño no se pueda reparar antes de DIEZ Y OCHO (18) horas, EMCALI E.I.C.E ESP se compromete a suministrar al sector afectado agua en carro tanques u otros sistemas de transporte idóneos.

Al cumplirse VEINTICUATRO (24) horas de suspensión del servicio se dispondrá de agua en carro tanques por daño en red matriz.

**b) Suspensiones programadas del servicio por trabajos en redes, Estaciones de Bombeo y Plantas de Potabilización.**

EMCALI E.I.C.E ESP se compromete, con antelación a la suspensión, a dar aviso y presentar a través de los medios de comunicación, el plan de contingencia para el abastecimiento de agua y el motivo o especificación de las labores, de acuerdo con los diagnósticos técnicos efectuados por los profesionales de EMCALI E.I.C.E ESP.

**c) Por razones de disminución ostensible de las fuentes de abastecimiento.**

EMCALI E.I.C.E ESP, presentará un plan de contingencia dirigido a los sectores que estarán afectados por este hecho.

**d) En los casos de fuerza mayor o caso fortuito.**

**e) EMCALI E.I.C.E ESP no garantiza la prestación del servicio de acueducto en los sectores definidos como asentamientos humanos de desarrollo incompleto - AHDI, clasificados por el Departamento Administrativo de Planeación Municipal como subnormales, de alto riesgo o invasión.**

**f) Siempre y cuando la respectiva Oficina de Planeación Municipal permita la normalización del servicio en sectores localizados en zonas de ladera de los municipios en los que EMCALI EICE ESP preste el servicio de acueducto, el servicio se podrá prestar de acuerdo con las condiciones técnicas existentes, para lo cual se requiere la instalación de un sistema especial de abastecimiento interno que garantice un adecuado servicio a cada una de las unidades de vivienda, situación que será advertida en el informe de factibilidad de prestación del servicio que se expida.**

EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI, EMCALI EICE E.S.P.

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS  
PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

Adicionalmente deberá asegurarse la prestación o existencia del servicio de alcantarillado por parte de EMCALI o un sistema de drenaje aprobado por la entidad ambiental competente, como condición para el abastecimiento.

**4.1.3. PRESIÓN DEL SUMINISTRO:**

La presión mínima por medio de la cual se prestará el servicio, no podrá ser inferior a 15 metros de columna de agua (mca) en el punto de derivación de la red matriz, a la acometida domiciliaria.

**4.2. SERVICIO DE ALCANTARILLADO**

**4.2.1. CONTINUIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:** EMCALI E.I.C.E ESP prestará el servicio conforme a la normatividad vigente.

**4.2.2. CALIDAD DE LAS AGUAS RESIDUALES:** El usuario que haga uso del servicio de alcantarillado deberá cumplir con las normas vigentes sobre la calidad de los vertimientos, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 1076 de 2015 y la Resolución 0631 de Marzo 17 de 2015 expedidos por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible y las demás normas que los modifiquen, adicionen, sustituyan o complementen. El usuario se compromete a efectuar vertimientos de aguas residuales que no contengan materiales que obstruyan y/o corroan y/o incrusten y/o reduzcan la capacidad de los componentes del sistema de alcantarillado de la ciudad, ó que afecten los procesos que se realicen en las plantas de tratamiento de aguas residuales. Igualmente se prohíbe la descarga a la red de sustancias, elementos o compuestos, que por razón de su naturaleza o cantidad, bien sea solos o por interacción con otras sustancias, produzcan efectos explosivos o tóxicos o incendios o que violen lo dispuesto y demás normas que lo aclaren, modifiquen, adicionen o sustituyan.

El suscriptor y/o usuario que evidencie en su predio el afloramiento de aguas subterráneas deberá tramitar ante la autoridad ambiental competente el respectivo permiso de concesión de aguas subterráneas de acuerdo con lo establecido en el artículo 96 del Acuerdo 0373 de 2014 - POT. No obstante, EMCALI EICE ESP podrá cobrar la utilización de su infraestructura para la evacuación de estas aguas.

Aquellos usuarios a los que la autoridad ambiental les exige Declaración de Vertimientos, deberán entregar copia de la misma a la Gerencia de Unidad Estratégica de Negocio de Acueducto y Alcantarillado. En los sectores donde el alcantarillado sea separado, el usuario se compromete a respetar este criterio al momento de efectuar reformas internas de las viviendas.

Para efectos de verificar la calidad de las descargas al sistema, EMCALI E.I.C.E ESP podrá hacer monitoreo a las redes de alcantarillado de la ciudad y a industrias, establecimientos comerciales y de otro tipo.

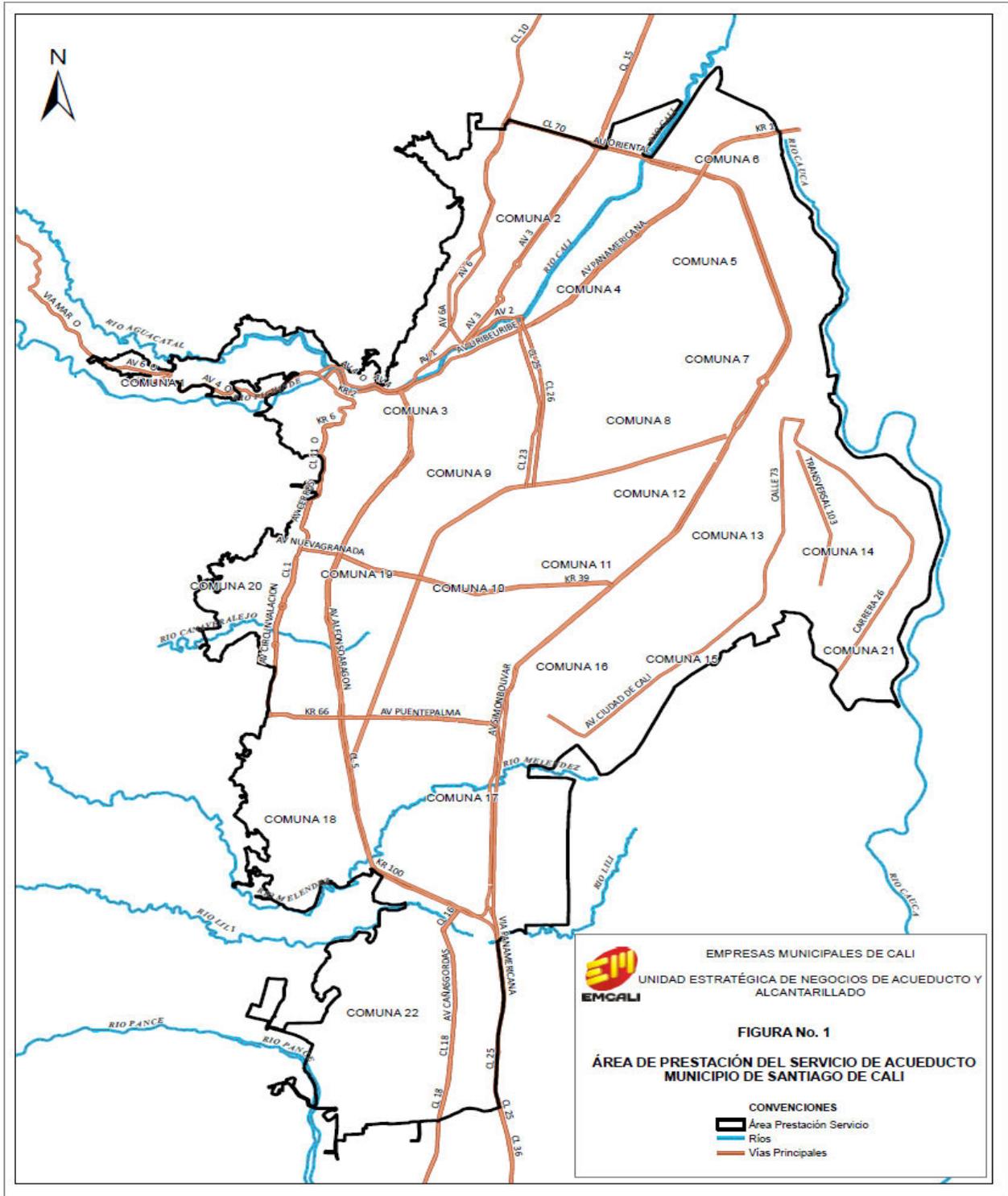
EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI, EMCALI EICE E.S.P.

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS  
PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTOY ALCANTARILLADO

En los casos en los cuales se identifiquen situaciones anormales en las descargas, EMCALI E.I.C.E ESP hará uso de las herramientas legales para conseguir una inmediata solución. EMCALI EICE ESP, adoptará las normas posteriores que modifiquen, sustituyan o deroguen las anteriormente mencionadas.

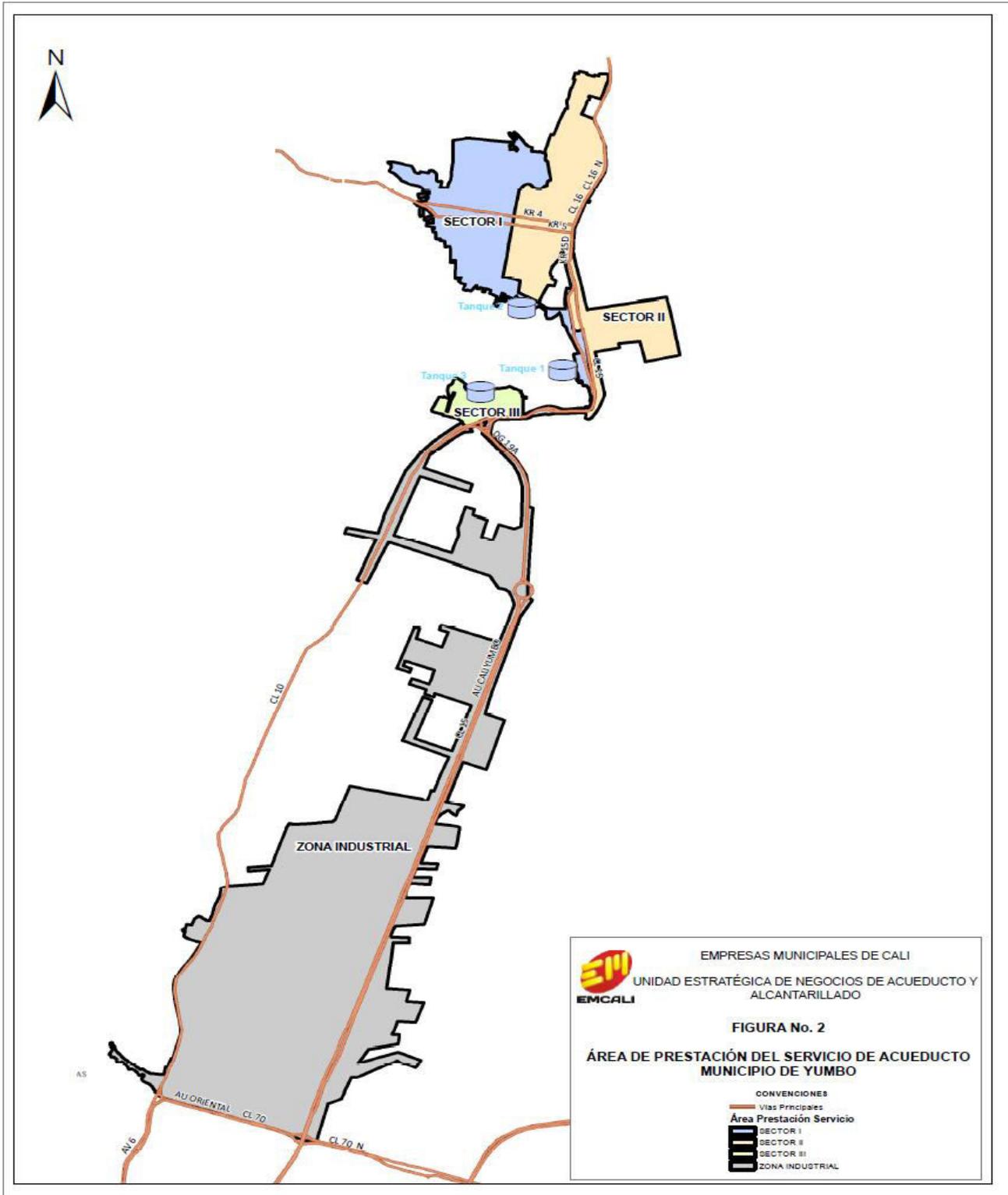
EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI, EMCALI EICE E.S.P.

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO



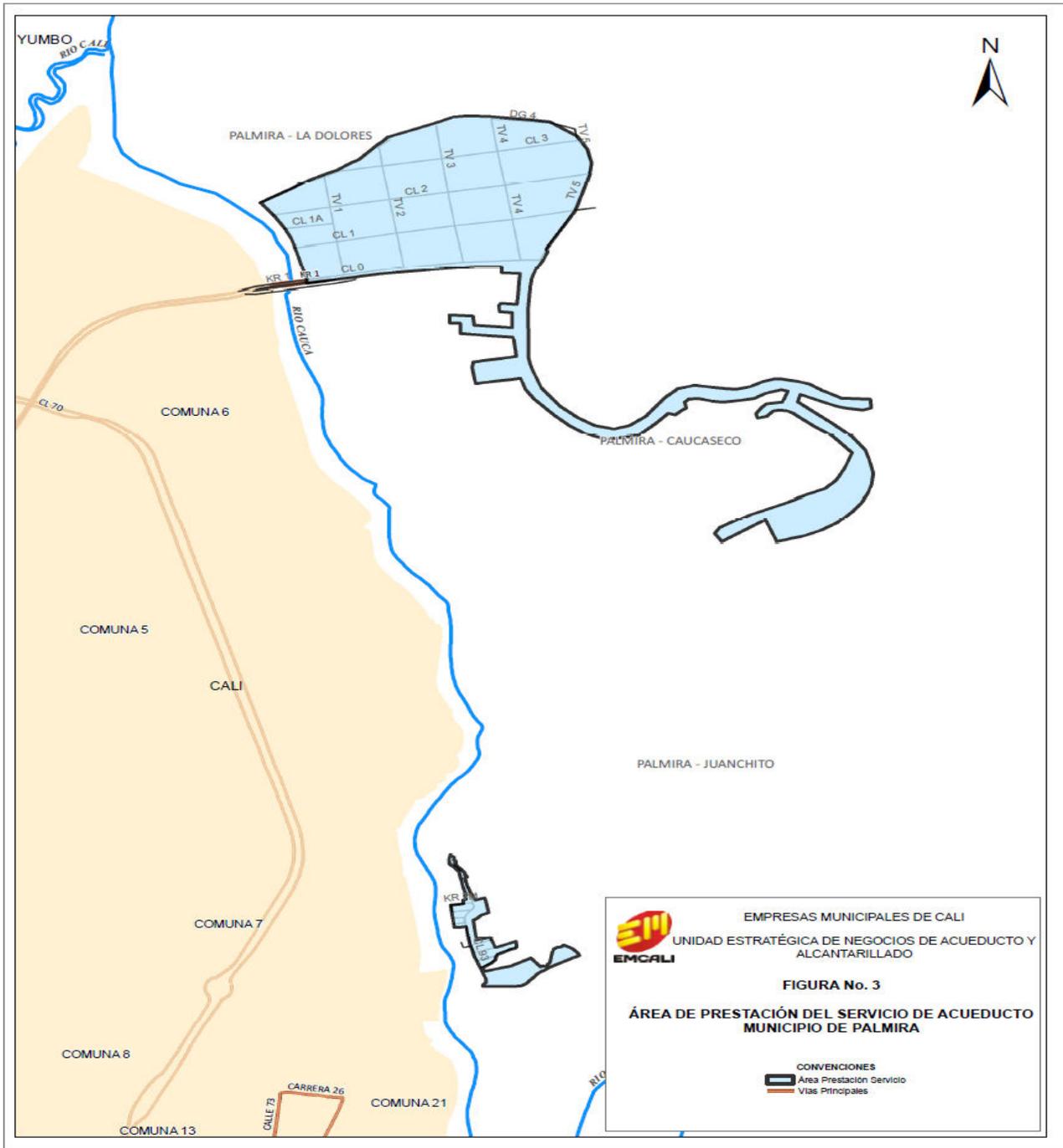
EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI, EMCALI EICE E.S.P.

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO



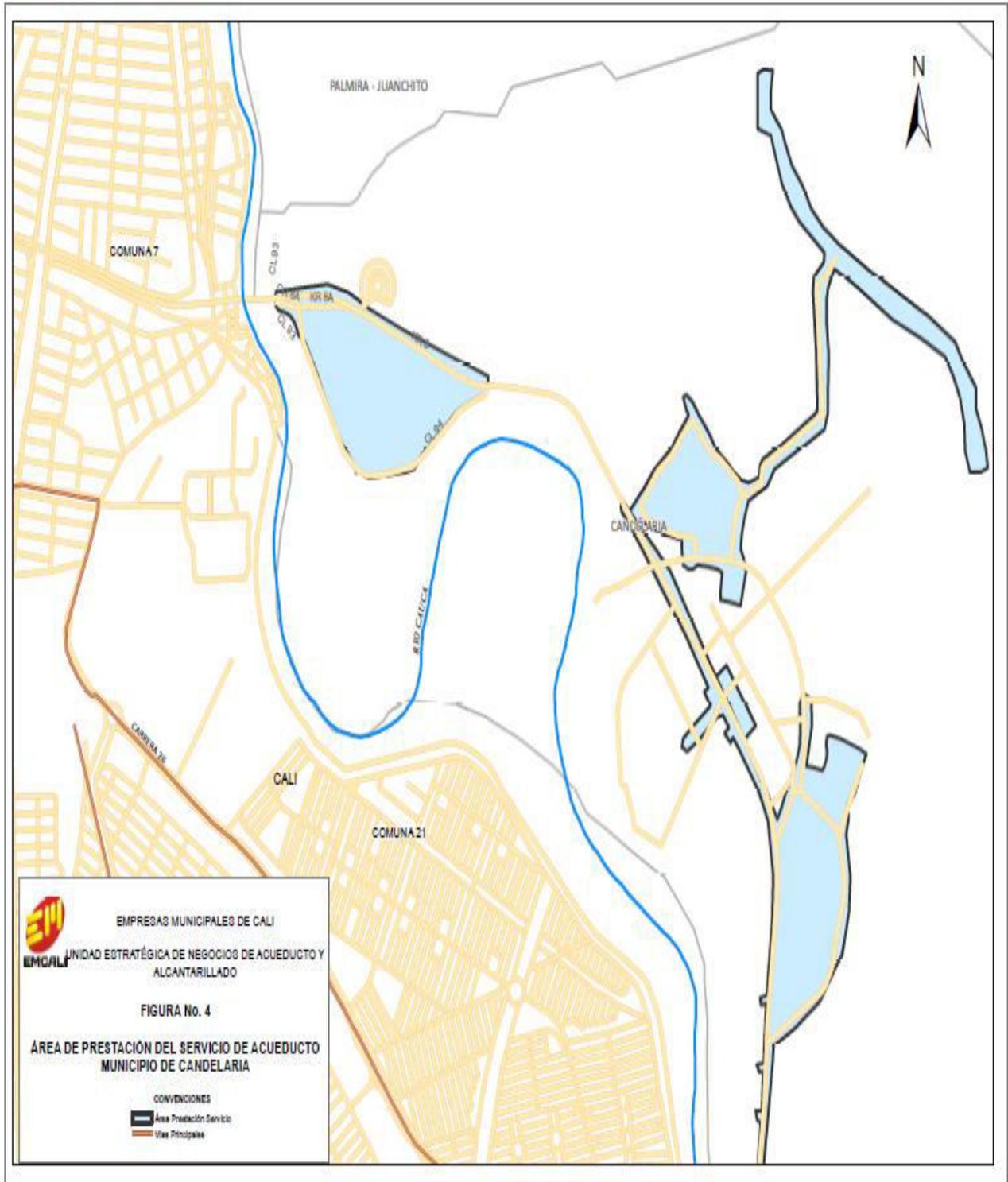
EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI, EMCALI EICE E.S.P.

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO



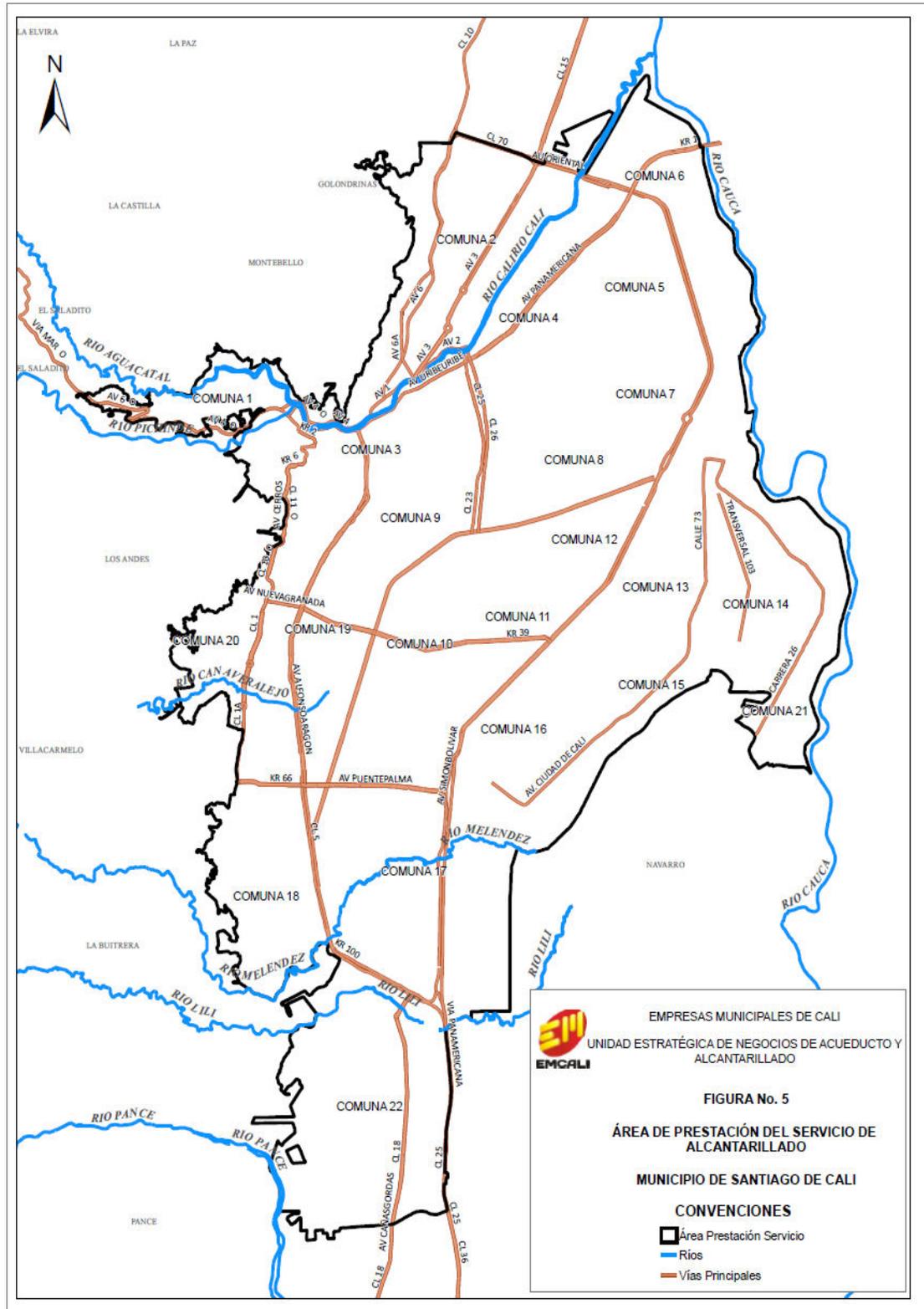
EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI, EMCALI EICE E.S.P.

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO



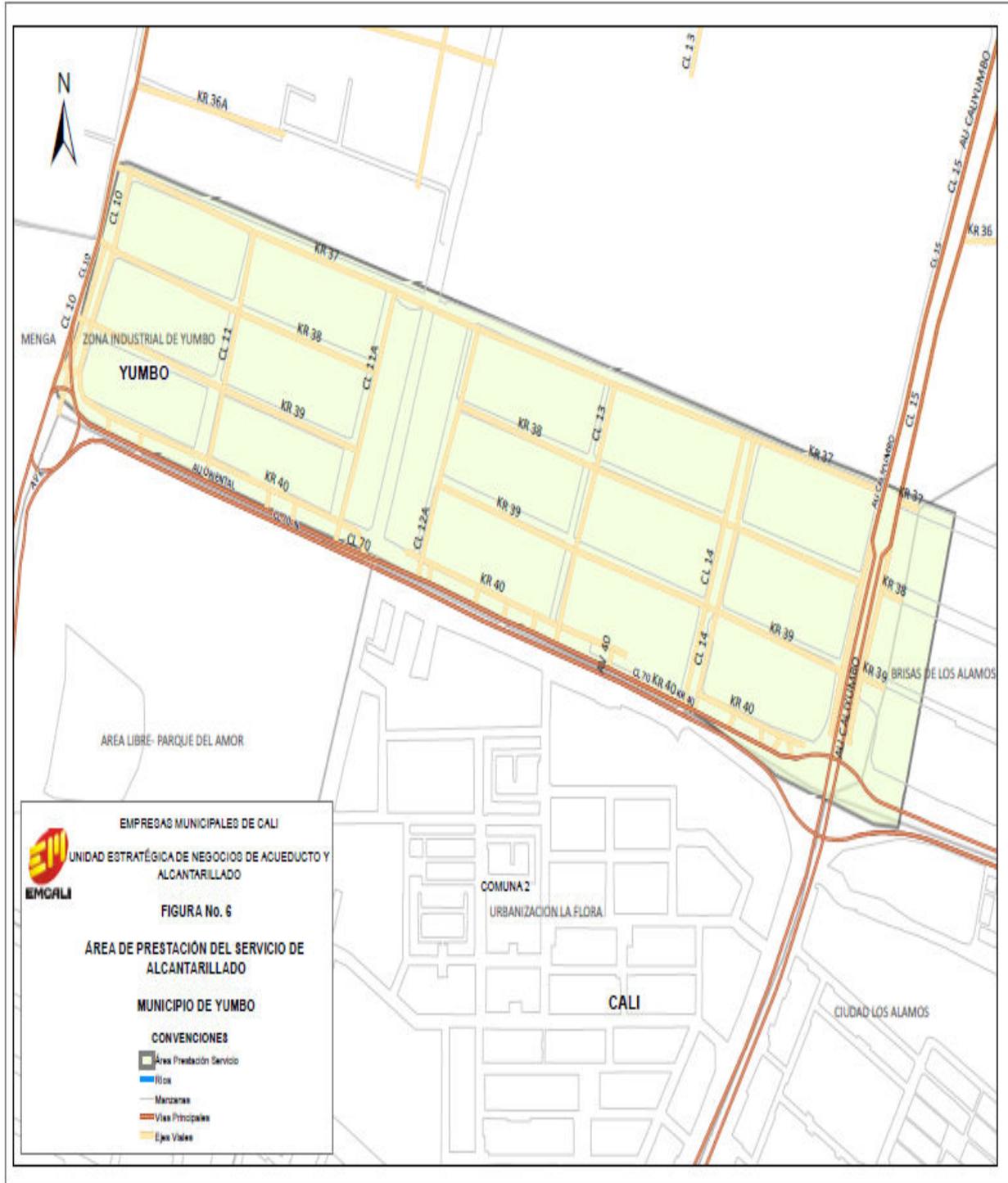
EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI, EMCALI EICE E.S.P.

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO



EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI, EMCALI EICE E.S.P.

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO



## ANEXO I

### **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 de 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.
- 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.

EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI, EMCALI EICE E.S.P.

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS  
PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

- 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.

**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.

**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 visita de revisión a 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 de seguridad instalados en los equipos de medición, de protección, o que los encontrados no correspondan a los instalados por EMCALI EICE E.S.P. o que se encontraren 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 cuando se estime necesario, caso en el cual se procederá a su retiro. En ese momento se procederá a levantar 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 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, al que podrá renunciar el interesado, si así lo considerase, y de lo cual se dejará la evidencia. Del concepto del técnico particular deberá dejarse constancia en el Acta de Verificación que se levante para el efecto. Una vez transcurridos los términos concedidos por EMCALI EICE E.S.P. para hacer uso del derecho por parte del usuario, EMCALI EICE E.S.P. podrá realizar 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 negara a suscribir el Acta respectiva, el funcionario o quién delegue EMCALI EICE E.S.P. dejará constancia de éste hecho, explicando las razones que motivan la no suscripción del Acta.

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 presencié 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

EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI, EMCALI EICE E.S.P.

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS  
PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

anomalía y/o irregularidad, serán reemplazados por nuevos, hecho que se debe notificar al suscriptor y/o usuario. Así mismo, se podrá retirar el equipo de medida para su verificación en el Laboratorio de calibración de medidores, caso en el cual si se dictamina alguna anomalía y/o irregularidad en las instalaciones internas y/o acometidas, conexiones, redes, equipos de medición, protección y elementos de seguridad, se continuará con el trámite del proceso administrativo de incumplimiento del CSP para la aplicación de las medidas pertinentes.

**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 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. Análisis técnico practicado en un laboratorio debidamente acreditado, que permita identificar o detectar alteraciones internas, rastros o muestras de manipulación del equipo de medida, o en los elementos de seguridad o control que impidan o hayan impedido el normal registro del consumo;
- iii. Fotografías, videos y demás medios en los que conste el registro de la circunstancia indiciaria del presunto incumplimiento y que sirvan para comprobar el uso no autorizado 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 macromedidor (si aplica);
- ix. Cualquier otra que resulte pertinente y conducente conforme las reglas de la sana crítica;
- x. Así como cualquier otro medio de prueba contemplado en el Código de Procedimiento Civil.

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 contadores, el suscriptor y/o usuario se apropia de agua, en perjuicio de EMCALI EICE ESP, la misma adelantará los trámites pertinentes para que las autoridades competentes sancionen dicha conducta de acuerdo 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

EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI, EMCALI EICE E.S.P.

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS  
PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

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 y se le informará como mínimo, 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, indicándole las oportunidades de defensa con las que cuenta;
- iv. El derecho que tiene a controvertir las pruebas practicadas y a solicitar nuevas pruebas.

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, 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.

**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 practicada y que haya sido trasladada al suscriptor y/o usuario con el Pliego de Cargos, valorará y decretará las pruebas conducentes y pertinentes que hayan sido presentadas y solicitadas por el suscriptor y/o usuario para controvertirlas 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 Auto de Pruebas 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.

EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI, EMCALI EICE E.S.P.

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS  
PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

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.

**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 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 o en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días.

Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días 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 deberá indicar la fecha y la hora

EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI, EMCALI EICE E.S.P.

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS  
PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

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 diez (10) 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.

Si se ha interpuesto subsidiariamente el recurso de apelación, EMCALI EICE ESP dará traslado del mismo dentro de los tres (3) 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

EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI, EMCALI EICE E.S.P.

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS  
PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

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 E.S.P. 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 E.S.P. o cualquier otro Laboratorio acreditado por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia - ONAC, que permita identificar o detectar la ocurrencia de 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 E.S.P. 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 E.S.P. 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.

EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI, EMCALI EICE E.S.P.

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS  
PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

f) Cálculo efectuado por EMCALI EICE E.S.P. 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 E.S.P. 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 E.S.P. 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 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 E.S.P. 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 30, numeral 3.
- b) Las enunciadas en la Cláusula 50, numeral 2, y
- c) Realizar descargas de vertimientos que no cumplan con las condiciones previstas en el numeral 4.2.2. del Anexo Técnico 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 E.S.P.

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES 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 toques 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)
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:

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

EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI, EMCALI EICE E.S.P.

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS  
PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTOY ALCANTARILLADO

**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.

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

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

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

$$Q = V * A$$

Dónde:

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

V = Velocidad (m/s)

A = Área (m<sup>2</sup>)

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 la EMPRESA 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 E.S.P. un tiempo de duración diferente. Para el caso de reconexión no autorizada, se tomará el tiempo desde la primera suspensión del servicio.

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

EMCALI EICE E.S.P. 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, georadar, entre otras); corrección de la anomalía y/o irregularidad, la cual puede incluir todas las actividades requeridas para normalizar el servicio (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).

La no variación de consumo 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 y obtenidas.

**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.

EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI, EMCALI EICE E.S.P.

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS  
PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

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 E.S.P. 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.

## **7. FUNDAMENTOS LEGALES.**

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

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 142 de 1994.
- 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 0631 de 2015.
- Regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA.
- Desarrollos Jurisprudenciales (precedente jurisprudencial).
- Normas Técnicas de EMCALI E.I.C.E. ESP.