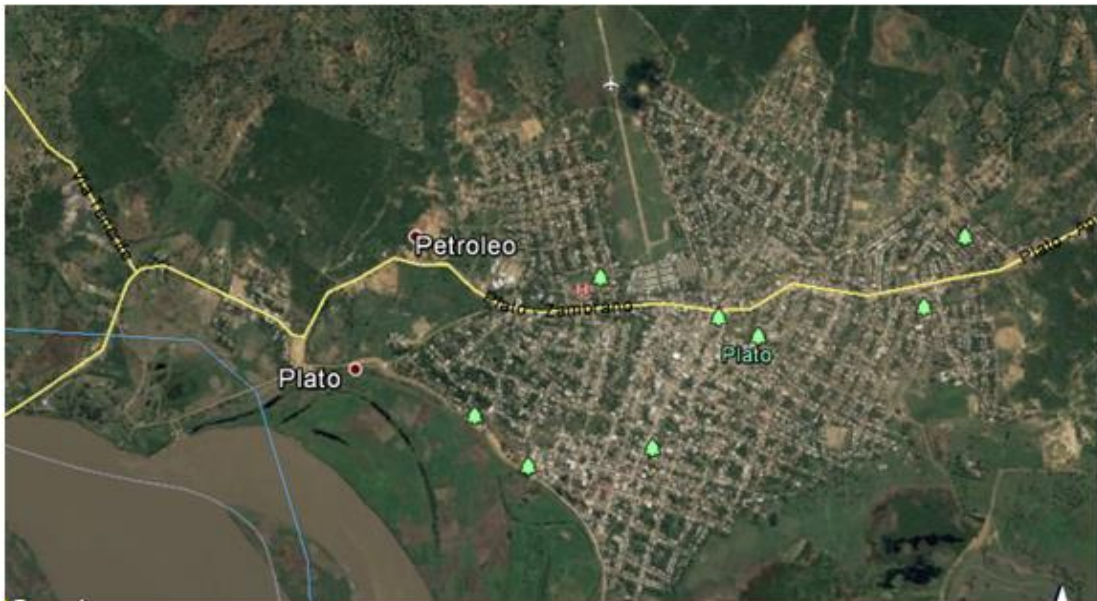


CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS PROHIDRIK S.A.S. E.S.P._PROHIDRIK E.S.P.

CAPÍTULO I
Disposiciones Generales

CLÁUSULA 1. - OBJETO. El Contrato tiene por objeto que la

CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS PROHIDRIK S.A.S. E.S.P._PROHIDRIK E.S.P. -, en adelante **PROHIDRIK E.S.P.** preste los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, en favor del suscriptor y/o usuario, en un inmueble urbano en los sectores definidos por el perímetro sanitario del Municipio de Plato, Departamento del Magdalena, el cual se denominará Área de prestación del Servicio (APS), conforme al perímetro de servicio detallado en el Anexo 1 del presente contrato.



CLÁUSULA 2. - 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, 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 alcantarillado. En especial, se aplicarán las siguientes definiciones:

1. **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.

www.prohidrikesp.com notificaciones@prohidrikesp.com, Cra 24 No 1A- 24 Ofc 906 piso 9 Centro Empresarial BC- Puerto Colombia.

CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS PROHIDRIK S.A.S. E.S.P. _PROHIDRIK E.S.P.

2. **CORTE DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO:** Interrupción del servicio que implica la desconexión o taponamiento de la acometida.
3. **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 tres períodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis (6) períodos si la facturación es mensual, sean mayores al 35% para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a 40 m³ y 65% para usuarios con un promedio de consumo menor a 40 m³. En los casos de inmuebles en los que no existan consumos históricos, se seguirá lo establecido en el Artículo 1.3.20.6 de la Resolución CRA 151 de 2001. Mientras se establece la causa de desviación del consumo, la persona prestadora determinará el consumo de la forma establecida en los Artículos 149 y 146 de la Ley 142 de 1994.
4. **FACTURA DE SERVICIOS PÚBLICOS:** Es la cuenta que la entidad prestadora de servicios públicos entrega o remite al usuario o suscriptor, por causa del consumo y demás servicios inherentes al desarrollo de un contrato de prestación de servicios públicos.
5. **FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:** Incumplimiento por parte de la persona prestadora 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.
6. **RECONEXIÓN:** Es el restablecimiento del servicio de acueducto a un inmueble al cual le había sido cortado.
7. **REINSTALACIÓN:** Es el restablecimiento del servicio de acueducto a un inmueble al cual se le había suspendido.
8. **SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ACUEDUCTO:** Es la distribución de agua apta para el consumo humano, incluida su conexión y medición. También forman parte de este servicio las actividades complementarias tales como captación de agua, procesamiento, tratamiento, almacenamiento, conducción y transporte.
9. **SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ALCANTARILLADO:** Es la recolección municipal de residuos, principalmente líquidos y/o aguas lluvias, por medio de tuberías y conductos. Forman parte de este servicio las actividades complementarias de transporte, tratamiento y disposición final de tales residuos.
10. **SUBSIDIO:** Se entiende por subsidio la diferencia entre el valor que un usuario o suscriptor paga por el consumo básico del servicio público domiciliario y su costo económico de referencia, cuando tal costo es mayor que el pago que efectúa el usuario o suscriptor.
11. **SUSCRIPTOR:** Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.
12. **SUSCRIPTOR POTENCIAL:** Persona que ha iniciado consultas para convertirse en suscriptor y/o usuario del servicio público ofrecido por la persona prestadora

www.prohidrikesp.com notificaciones@prohidrikesp.com, Cra 24 No 1A- 24 Ofc 906 piso 9 Centro Empresarial BC- Puerto Colombia.

CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS PROHIDRIK S.A.S. E.S.P. _PROHIDRIK E.S.P.

13. **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 presente decreto, en las condiciones uniformes del contrato de servicio público y en las demás normas concordantes.

14. **USUARIO:** Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público domiciliario, bien como propietario del inmueble en donde éste se presta, o como receptor directo del servicio, a este último usuario se denomina también consumidor.

CLÁUSULA 3. - PARTES. Son partes en el contrato de servicios públicos, en adelante **PROHIDRIK E.S.P.** y los usuarios y/o suscriptores.

CLÁUSULA 4. - 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 contrato de servicios públicos. Con el fin de que el inmueble urbano destinado a vivienda, entregado en arriendo no quede afectado al pago de los servicios públicos domiciliarios, al momento de celebrar el contrato de arrendamiento, el arrendador podrá exigir al arrendatario la prestación de garantías o fianzas con el objeto de garantizar el pago de las facturas correspondientes en los términos del Artículo 15 de la Ley 820 de 2003.

CLÁUSULA 5. - RÉGIMEN LEGAL DEL CONTRATO. El contrato de servicios públicos se regirá por lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, por sus decretos reglamentarios, por la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico; por las condiciones especiales que se pacten con los usuarios, por las condiciones uniformes previstas en el CSP y por las normas del Código de Comercio y del Código Civil, normativa que se entiende incorporada al presente contrato de servicios públicos domiciliarios.

Parágrafo. La modificación de la normatividad que hace parte del presente CSP se entenderá incluida en el mismo, desde el momento en que entre en vigencia la misma.

CLÁUSULA 6. - VIGENCIA DEL CONTRATO. El CSP se entiende celebrado por término indefinido, 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 le sean contrarias.

CLÁUSULA 7. - CONDICIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. **PROHIDRIK E.S.P.** está dispuesta a celebrar el contrato para prestar los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado y, por 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 octava de este documento.

CLÁUSULA 8. - SOLICITUD DEL SERVICIO. La solicitud para la prestación de servicio puede presentarse verbalmente o por escrito en las oficinas de **PROHIDRIK E.S.P.**, 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 recibir la solicitud, uno de los funcionarios dejará constancia escrita de ello, y de los datos pertinentes, en un formulario preparado para ese efecto. Los formularios se ofrecerán de manera gratuita a todos los suscriptores y/o usuarios. Si una solicitud de conexión implicara estudios particularmente complejos, su costo, justificado en detalle, podrá cobrarse al interesado,

www.prohidrikesp.com notificaciones@prohidrikesp.com, Cra 24 No 1A- 24 Ofc 906 piso 9 Centro Empresarial BC- Puerto Colombia.

CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS PROHIDRIK S.A.S. E.S.P. _PROHIDRIK E.S.P.

salvo que se trate de un usuario residencial perteneciente a los estratos 1, 2 y 3. **PROHIDRIK E.S.P.**, definirá, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud, si ésta se ajusta a las condiciones que se expresan en este CSP, y la fecha en que comienza la ejecución del contrato. Si se requiere la práctica de alguna prueba o informe o documento adicional para tomar esas decisiones, se deberá informar así al interesado, expresando los motivos y la fecha en que se resolverá o dará respuesta, y se comenzará la ejecución. **PROHIDRIK E.S.P.** podrá negar la solicitud por razones técnicas debidamente sustentadas, respecto a cada uno de los servicios negados, y deberá indicar las condiciones que debería cumplir el suscriptor potencial para resolver los inconvenientes técnicos que sustentan la negativa. Con todo, la iniciación en la prestación del servicio solicitado no podrá superar cuarenta (40) días hábiles contados desde el momento en el que PROHIDRIK E.S.P. indique que está en posibilidad de prestar el servicio y el suscriptor y/o usuario ha atendido las condiciones uniformes.

CLÁUSULA 9. - PERFECCIONAMIENTO. El CSP se perfecciona cuando **PROHIDRIK E.S.P.** define las condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio y el propietario o quien utiliza un inmueble determinado, solicita recibir allí el servicio, si el solicitante y el inmueble se encuentran en las condiciones previstas por PROHIDRIK E.S.P. 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 10. - PUBLICIDAD. El CSP será objeto de adecuada publicidad por parte de **PROHIDRIK E.S.P.** para su conocimiento por parte de suscriptores y/o usuarios efectivos o potenciales, por medio de los siguientes medios:

1. La entrega de copias del contrato y de su Anexo Técnico, siempre que lo solicite el suscriptor y/o usuario o el suscriptor potencial. En el caso de solicitud del suscriptor y/o usuario, las copias serán gratuitas.
2. La difusión y publicación de los textos de condiciones uniformes en los centros de atención al usuario y en las oficinas de peticiones, quejas y recursos en lugar visible y fácilmente accesible, con las explicaciones que sean necesarias para su comprensión. En todo caso, la empresa dispondrá en las oficinas donde se atiende a los usuarios, de ejemplares de las condiciones uniformes de su contrato.
3. Para efectos de cambio o reparación de los instrumentos de medición, informar al suscriptor y/o usuario las características mínimas de éstas, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento Técnico del Sector (RAS).

Parágrafo 1. El CSP y sus modificaciones adolecerán de nulidad relativa si se celebran sin dar copia al suscriptor y/o usuario que lo solicite. Para constancia de la entrega, el prestador deberá llevar un registro en el que obre constancia de dicha entrega.

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

www.prohidrikesp.com notificaciones@prohidrikesp.com, Cra 24 No 1A- 24 Ofc 906 piso 9 Centro Empresarial BC- Puerto Colombia.

CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS PROHIDRIK S.A.S. E.S.P. _PROHIDRIK E.S.P.

CAPÍTULO II

DE LAS OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LAS PARTES

CLÁUSULA 11. – OBLIGACIONES DE PROHIDRIK E.S.P. Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones de la persona prestadora, las siguientes:

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 la persona prestadora, las cuales se encuentran contenidas en el Anexo Técnico, el cual se entiende que forma parte integrante de este documento.
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 octava de este contrato y una vez se hubieren realizado los aportes de conexión si fuere el caso. En este último evento, la persona prestadora otorgará plazos razonables para amortizar dicho valor.
3. Medir los consumos o en su defecto, facturar el servicio con base en consumos promedios cuando durante un período 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.
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 meses de haber entregado las facturas, las personas prestadoras no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor y/o usuario. Para efectos de la determinación de la fecha de entrega de la factura, se tomará aquella señalada para el primer vencimiento.
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 el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.
6. Entregar oportunamente las facturas de acuerdo con lo establecido en la cláusula 19 del presente contrato y discriminar en la factura cuando se cobren varios servicios, cada uno por separado.
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 21 del Decreto 302 de 2000, compilado en el artículo 2.3.1.3.2.4.18 del Decreto 1077 de 2015.
8. Al momento de preparar las facturas, investigar de oficio, las desviaciones significativas frente a consumos anteriores.
9. Hacer los descuentos y reparar e indemnizar los perjuicios ocasionados como consecuencia de falla en la prestación del servicio, 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.

www.prohidrikesp.com notificaciones@prohidrikesp.com, Cra 24 No 1A- 24 Ofc 906 piso 9 Centro Empresarial BC- Puerto Colombia.

CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS PROHIDRIK S.A.S. E.S.P._PROHIDRIK E.S.P.

10. Devolver los cobros no autorizados, de conformidad con la regulación vigente.
11. Restablecer el servicio, cuando éste ha sido suspendido o cortado por una causa imputable al suscriptor y/o usuario, una vez haya desaparecido la causal que le dio origen, se hayan cancelado los gastos de corte, suspensión, reinstalación y reconexión y se hayan satisfecho las demás sanciones a que se refiere la cláusula 27 del presente CSP, dentro de las 24 horas siguientes, para el evento de suspensión, y cinco días hábiles, para el evento de corte.
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.
13. Dar garantía sobre las acometidas y equipos de medición suministrados o construidos por la persona prestadora, la cual no podrá ser inferior a tres años, de conformidad con lo previsto en los Decretos 3466 de 1982 y 1077 de 2015.
14. Informar, por lo menos con veinticuatro (24) horas de anticipación o en el plazo que establezca la reglamentación vigente, sobre los términos y motivos de las suspensiones del servicio programadas para mantenimientos periódicos y reparaciones técnicas, salvo que se trate de emergencias o eventos fuera del control de la persona prestadora.
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, el documento de identidad, el cargo y la foto reciente de la persona.
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.
17. Devolver al usuario y/o suscriptor el medidor y demás equipos retirados por la empresa que sean de su propiedad, salvo que por razones de tipo probatorio, estos se requieran por un tiempo. La empresa deberá comunicar por escrito al suscriptor y/o usuario, las razones de tipo probatorio por las cuales se retira temporalmente el medidor, así como el tiempo requerido para tales efectos.
18. Cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada.
19. Observar la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa prevista en el presente CSP.
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 otras normas aplicables sobre el particular.
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 tal artículo y sus Decretos Reglamentarios.
22. En caso de reemplazo de un instrumento de medición, la persona prestadora deberá entregar al suscriptor y/o usuario, certificación de calibración en la cual se pruebe o se justifique la necesidad de dicho cambio y su

www.prohidrikesp.com notificaciones@prohidrikesp.com, Cra 24 No 1A- 24 Ofc 906 piso 9 Centro Empresarial BC- Puerto Colombia.

CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS PROHIDRIK S.A.S. E.S.P. _PROHIDRIK E.S.P.

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.

23. Aplicar al usuario y/o suscriptor el estrato correspondiente, de conformidad con el establecido para tal fin por la autoridad competente.

24. Asignar al inmueble objeto del servicio la categoría del uso correspondiente y modificarlo en los casos que corresponda.

25. Cobrar las contribuciones de solidaridad y otorgar los subsidios de acuerdo con la ley.

26. Realizar el mantenimiento y reparación de las redes a su cargo, acorde con sus planes de operación e inversiones.

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.

28. Cuando adelante actividades de calibración de medidores, o que impliquen tal calibración, deberá hacerla a través de laboratorios acreditados por la entidad nacional de acreditación competente.

29. Remitir a la SSPD los expedientes para resolver el recurso de apelación de las reclamaciones de los usuarios, dentro de los 3 días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el recurso de reposición.

30. Disponer de formatos que faciliten a los usuarios presentar peticiones, quejas y recursos.

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 dicha empresa.

CLÁUSULA 12. -OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones del suscriptor y/o usuario, las siguientes:

1. Hacer buen uso del servicio, de modo que no genere riesgos excepcionales o se constituya en una carga injustificada para la persona prestadora o los demás miembros de la comunidad.

2. Informar de inmediato a la persona prestadora sobre cualquier irregularidad, anomalía o cambio que se presente en las instalaciones internas, o la variación del propietario, dirección u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicios públicos y/o en el sistema de información comercial.

3. Contratar con personal idóneo la ejecución de instalaciones internas, o la realización de labores relacionadas con modificaciones, ampliaciones y trabajos similares. Quedan bajo su exclusiva responsabilidad los riesgos que puedan presentarse por el incumplimiento de esta disposición.

4. Realizar el pago de los aportes de conexión, cuando a ello hubiere lugar.

www.prohidrikesp.com notificaciones@prohidrikesp.com, Cra 24 No 1A- 24 Ofc 906 piso 9 Centro Empresarial BC- Puerto Colombia.

CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS PROHIDRIK S.A.S. E.S.P. _PROHIDRIK E.S.P.

5. Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica.
6. Verificar que la factura remitida corresponda al inmueble receptor del servicio. En caso de irregularidad, el suscriptor y/o usuario deberá informar de tal hecho a la persona prestadora.
7. Pagar oportunamente las facturas que hayan sido entregadas cumpliendo los requisitos legales.
8. Permitir la suspensión o corte del servicio, si se realizan de conformidad con la normatividad vigente.
9. Solicitar la factura a la persona prestadora cuando aquella no haya llegado oportunamente. El no recibir la factura no lo exonera del pago, salvo que la persona prestadora no haya efectuado la facturación en forma oportuna.
10. En el caso de suscriptores y/o usuarios no residenciales, garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo en el evento de plazo especial para el pago de las mismas o refinanciación de obligaciones en mora.
11. Para el restablecimiento del servicio suspendido o que haya sido objeto de corte por causas imputables al suscriptor y/o usuario, este debe eliminar su causa, cancelar de manera previa todos los gastos de corte o suspensión y reconexión o reinstalación en los que incurra la persona prestadora y satisfacer las demás medidas de suspensión, corte e intereses moratorios previstas en la cláusula 27 del presente contrato.
12. Permitir a las personas prestadoras el cambio de la acometida cuando no tenga el diámetro adecuado para la prestación del servicio o cuando la misma se encuentre deteriorada.
13. Permitir la revisión de las instalaciones internas cuando tal revisión sea necesaria para la adecuada prestación del servicio. Para estos efectos, la persona que realice la medición deberá contar con una identificación que lo acredite para realizar tal labor, dar aviso previo al suscriptor y/o usuario por escrito el día y hora en que la revisión sería realizada y respetar las normas del Código de Policía sobre penetración a domicilio ajeno.
14. Abstenerse de conectar mecanismos de bombeo que succionen el agua directamente de las redes locales o de las acometidas de acueducto.
15. En el caso de multiusuarios sin posibilidad de medición individual y, a fin de que la persona prestadora tome las medidas necesarias para expedir una única factura, presentar ante esta, las razones de tipo técnico por las cuales no existe medición individual y el número de unidades independientes residenciales, comerciales, industriales, oficiales o especiales que conforman la edificación.
16. Para el caso de suscriptores y/o usuarios especiales de alcantarillado, es responsabilidad poner en un lugar público y de fácil acceso las cajas de aforo y/o puntos de muestreo para efectuar las caracterizaciones de vertimientos y de medición de los volúmenes de descarga.
17. 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.
18. Abstenerse de descargar al sistema de alcantarillado, sustancias prohibidas o no permitidas por la normatividad vigente.

www.prohidrikesp.com notificaciones@prohidrikesp.com, Cra 24 No 1A- 24 Ofc 906 piso 9 Centro Empresarial BC- Puerto Colombia.

CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS PROHIDRIK S.A.S. E.S.P. _PROHIDRIK E.S.P.

19. Tomar las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores cuando la empresa lo solicite, dentro del término no mayor a un periodo de facturación. De lo contrario, la empresa podrá hacerlo por cuenta del suscriptor y/o usuario.

20. No cambiar la destinación del inmueble receptor del servicio sin el lleno de los requisitos exigidos por las autoridades competentes.

CLÁUSULA 13. - DERECHOS DE LAS PARTES. Se entienden incorporados en el CSP los derechos que, a favor de los suscriptores y/o usuarios y de las empresas de servicios públicos domiciliarios, además de los que se desprendan de este contrato, se encuentran consagrados en la Constitución Política, la Ley 142 de 1994 y en el Decreto 1077 de 2015 y demás disposiciones concordantes, así como las normas que las modifiquen, adicionen o subroguen.

CLÁUSULA 14. - DERECHOS DE PROHIDRIK E.S.P. Constituyen derechos de **PROHIDRIK E.S.P.:** Constituyen derechos de la persona prestadora:

1. Cobrar, de conformidad con la normatividad vigente, el valor de los servicios prestados.
2. Suspender y/o cortar los servicios, de conformidad con la legislación y regulación vigentes y las previsiones del presente contrato.
3. 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.
4. Verificar el estado de los instrumentos de medición, incluyendo su retiro temporal para la verificación. En caso de retiro del medidor la persona prestadora instalará un dispositivo de medición equivalente, con carácter provisional, mientras se efectúa la revisión o reparación. En caso de no instalarse un medidor provisional el consumo se determinará de acuerdo con los procedimientos previstos en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.
5. Imponer medidas de suspensión, corte e intereses moratorios por incumplimiento de obligaciones pecuniarias y no pecuniarias en los términos de la cláusula 27 del presente contrato.
6. Incluir dentro de la facturación cualquier obligación a favor o en contra del suscriptor y/o usuario, derivada de la conexión o prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, conforme a la normatividad vigente.
7. Verificar que los usuarios del sistema de alcantarillado cumplan con la normatividad vigente en materia de vertimientos definidos por la autoridad competente.

CLÁUSULA 15. - DERECHOS DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. Constituyen derechos del suscriptor y/o usuario:

1. A ser tratado dignamente por **PROHIDRIK E.S.P.**
2. Al debido proceso y defensa, de acuerdo con lo establecido en el Capítulo VI del presente CSP.
3. A no ser discriminado por **PROHIDRIK E.S.P.** Los usuarios tienen derecho a obtener tratamiento igual para situaciones iguales.

www.prohidrikesp.com notificaciones@prohidrikesp.com, Cra 24 No 1A- 24 Ofc 906 piso 9 Centro Empresarial BC- Puerto Colombia.

CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS PROHIDRIK S.A.S. E.S.P. _PROHIDRIK E.S.P.

4. A ser informado clara y oportunamente de sus obligaciones y de las consecuencias de incumplirlas.
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.
6. A la libre elección del prestador.
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.
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, tendrán derecho al aforo del servicio de alcantarillado, asumiendo, en todo caso los costos correspondientes.
9. A obtener información completa, precisa y oportuna sobre asuntos relacionados con la prestación del servicio.
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.
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, siempre que no sean documentos que tengan el carácter de reservados de acuerdo con la legislación vigente. (Artículo 61 del Código de Comercio).
12. A abstenerse de presentar documentos no exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.
13. A reclamar cuando la empresa aplique un estrato diferente al establecido por la respectiva entidad territorial competente para tales fines.
14. A reclamar en contra del uso asignado por **PROHIDRIK E.S.P.** al inmueble objeto del servicio, cuando se le hubiere asignado uno diferente al real.
15. A conocer las condiciones uniformes de los contratos de servicios públicos.
16. A ser protegido contra el abuso de posición dominante contractual de las personas prestadoras de servicios públicos, en este caso, **PROHIDRIK E.S.P.**
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. A una información clara, completa, precisa y oportuna en las facturas.

www.prohidrikesp.com notificaciones@prohidrikesp.com, Cra 24 No 1A- 24 Ofc 906 piso 9 Centro Empresarial BC- Puerto Colombia.

CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS PROHIDRIK S.A.S. E.S.P. _PROHIDRIK E.S.P.

19. A presentar peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos.
20. A recibir la factura a su cargo por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma.
21. En caso de corte del servicio mediante el retiro de elementos de la acometida, a recibir de **PROHIDRIK E.S.P.** 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.
22. A solicitar a **PROHIDRIK E.S.P.** 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.
23. En los casos de revisión por anomalías, retiro provisional del equipo de medida, cambio del mismo y visitas técnicas, a solicitar la asesoría y/o participación de un técnico particular o de cualquier persona para que verifique el proceso de revisión de los equipos de medida e instalaciones internas.
24. A la participación en los comités de desarrollo y control social.
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.
26. A recibir copia de la lectura efectuada para efectos de facturación, cuando lo solicite el suscriptor y/o usuario.
27. A que se le afore o se le mida.
28. A que no se le suspenda el servicio, ni se le cobre la reinstalación, cuando demuestre que se efectuó el pago.

Parágrafo. Para hacer efectiva esta asesoría y/o participación a la que hace referencia el numeral 23 de la presente cláusula, PROHIDRIK S.A.E.S.P. dará aviso de la visita correspondiente a la revisión, retiro provisional o cambio, así como de cualquier visita de carácter técnico, con antelación de 3 días. Excepcionalmente y en el caso de visitas técnicas tendientes a la determinación de anomalías no será necesario dar el aviso referido en el presente parágrafo, y para garantizar este derecho, el usuario tendrá una hora para obtener la asesoría o participación de un técnico.

CAPÍTULO III

FACTURACIÓN

CLÁUSULA 16. - 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 17. - CONTENIDO MÍNIMO DE LAS FACTURAS. La factura que expida **PROHIDRIK E.S.P.** deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

www.prohidrikesp.com notificaciones@prohidrikesp.com, Cra 24 No 1A- 24 Ofc 906 piso 9 Centro Empresarial BC- Puerto Colombia.

CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS PROHIDRIK S.A.S. E.S.P. _PROHIDRIK E.S.P.

1. El nombre de **PROHIDRIK S.A E.S.P.** responsable de la prestación del servicio y su NIT.
2. El nombre del suscriptor y/o usuario, número de identificación del medidor al cual se presta el servicio y dirección del inmueble receptor del servicio.
3. La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro.
4. El estrato socioeconómico, cuando el suscriptor y/o usuario sea residencial, y clase de uso del servicio.
5. El período de facturación del servicio y fecha de expedición de la factura.
6. El cargo por unidad en el rango de consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente.
7. Los sitios y modalidades donde se puedan realizar los pagos.
8. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar.
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 promedio con la cual se liquida el consumo.
10. La comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos, con los que se cobraron los tres (3) períodos inmediatamente anteriores, teniendo en cuenta que la facturación es bimestral, y seis períodos, si la facturación es mensual.
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 o reemplacen.
12. El valor y fechas de pago oportuno, así como de suspensión del servicio.

Parágrafo. Adicionalmente en el caso de multiusuarios, la factura indicará el número de unidades independientes por estrato y por sector, el nivel de consumo según el rango definido por la CRA, el valor por el cargo fijo y el valor por cargo de consumo.

CLÁUSULA 18. - FACTURACIÓN Y PAGO DE OTROS COBROS Y SERVICIOS. En la factura podrán incluirse otros cobros a los que **PROHIDRIK E.S.P.** tenga derecho, relacionados con la prestación del servicio, los cuales se distinguirá 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 este 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.

www.prohidrikesp.com notificaciones@prohidrikesp.com, Cra 24 No 1A- 24 Ofc 906 piso 9 Centro Empresarial BC- Puerto Colombia.

CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS PROHIDRIK S.A.S. E.S.P. _PROHIDRIK E.S.P.

Parágrafo 1. 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, la persona prestadora recibirá por separado el pago del servicio que no es objeto de reclamo.

Parágrafo 2. 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 de suspensión, corte e intereses moratorios aplicables por no pago procederán únicamente respecto del servicio que no sea pagado.

CLÁUSULA 19. - PERÍODO DE FACTURACIÓN. Las facturas se entregarán mensualmente, dentro de los primeros quince (15) días, en cualquier hora y día hábil 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 contrato con al menos cinco (5) días de antelación a la fecha de primer vencimiento, mediante los mecanismos de reparto y sectorización que garanticen su entrega oportuna. **Parágrafo.** En caso que sea necesario para la adecuada facturación del servicio prestado, PROHIDRIK E.S.P. podrá ajustar su periodo de facturación. Tal ajuste no excluirá la obligación de poner en conocimiento la factura al usuario y/o suscriptor en los términos establecidos en la presente cláusula.

CLÁUSULA 20. - 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, si llegare a operar.

CLÁUSULA 21. - IMPOSIBILIDAD DE MEDICIÓN. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un (1) período de facturación determinado, no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos de agua, su valor podrá establecerse así:

1. Con base en los consumos promedios del mismo suscriptor y/o usuario, durante los últimos tres (3) períodos de facturación, cuando es bimestral, y seis (6) períodos de facturación, cuando sea mensual, si hubiese estado recibiendo el servicio en ese lapso y el consumo hubiese sido medido con instrumentos.
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 tres (3) períodos de facturación, cuando es bimestral y seis (6) períodos de facturación, cuando sea mensual, si las características de los consumidores beneficiados con el contrato de los otros suscriptores y/o usuarios, fuere similar a los de quienes se benefician del contrato cuyo consumo se trata de determinar.
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 contrato.

www.prohidrikesp.com notificaciones@prohidrikesp.com, Cra 24 No 1A- 24 Ofc 906 piso 9 Centro Empresarial BC- Puerto Colombia.

CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS PROHIDRIK S.A.S. E.S.P. _PROHIDRIK E.S.P.

Parágrafo 1. En cuanto al servicio de alcantarillado, éstos se estimarán con base en los parámetros establecidos por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico. **Parágrafo 2.** En caso de fugas imperceptibles los consumos se medirán en los términos del Artículo 146 de la Ley 142 de 1994. **Parágrafo 3.** 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.

CLÁUSULA 22. - COBRO DE SUMAS ADEUDADAS. Las deudas derivadas del contrato podrán ser cobradas ejecutivamente ante los jueces competentes. La factura expedida por la persona prestadora y firmada por el representante legal de la misma, prestará mérito ejecutivo. **Parágrafo.** Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas la persona prestadora no podrá cobrar bienes o servicios que no facturó por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor y/o usuario.

CAPÍTULO IV

SUSPENSIÓN Y REINSTALACIÓN DEL SERVICIO

CLÁUSULA 23. - SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. Se procederá a la suspensión del servicio en los siguientes eventos:

1. Suspensión de Común Acuerdo: El servicio puede suspenderse cuando lo solicite el suscriptor y/o usuario, siempre y cuando convengan en ello **PROHIDRIK E.S.P.** y los terceros que puedan resultar afectados; o si lo solicita **PROHIDRIK E.S.P.** y usuarios vinculados, y los terceros que puedan resultar afectados convienen en ello. Para efectos de proteger los intereses de terceros, cuando exista solicitud de suspensión del servicio, se enviará comunicación a las personas que se conozca que viven en el inmueble donde se presta el servicio, y se fijará copia de ella en un lugar público de las oficinas de **PROHIDRIK E.S.P.**; al cabo de cinco (5) días hábiles de haber hecho entrega de ella en el inmueble, si **PROHIDRIK E.S.P.** no ha recibido oposición, se suspenderá el servicio.

2. Suspensión en interés del Servicio: **PROHIDRIK E.S.P.** podrá suspender el servicio, sin que se considere falla en la prestación del mismo, en los siguientes casos:

a. 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.

b. 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.

c. Por orden de autoridad competente.

3. Suspensión por incumplimiento: La suspensión del servicio por incumplimiento del contrato, imputable al suscriptor y/o usuario, tiene lugar en los siguientes eventos:

www.prohidrikesp.com notificaciones@prohidrikesp.com, Cra 24 No 1A- 24 Ofc 906 piso 9 Centro Empresarial BC- Puerto Colombia.

CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS PROHIDRIK S.A.S. E.S.P. _PROHIDRIK E.S.P.

- a. No pagar antes de la fecha señalada en la factura para la suspensión del servicio, sin que ésta exceda en todo caso de dos (2) períodos de facturación en el evento en que ésta sea bimestral y de tres (3) períodos cuando sea mensual, salvo que medie reclamación o recurso interpuesto, del Artículo 140 de la Ley 142 de 1994.
- b. Hacer conexiones fraudulentas o sin autorización de **PROHIDRIK E.S.P.**
- c. 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 **PROHIDRIK E.S.P.**
- d. Realizar modificaciones en las acometidas, hacer conexiones externas sin previa autorización de **PROHIDRIK E.S.P.**
- e. Proporcionar, de forma permanente o temporal, el servicio público domiciliario a otro inmueble o usuario distinto al beneficiario del servicio.
- f. Adulterar las conexiones o aparatos de medición o de control, así como alterar el normal funcionamiento de éstos.
- g. 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.
- h. 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, o cuando se cancele el servicio con una cuenta de cobro adulterada.
- i. Interferir en la utilización, operación y mantenimiento de las redes y demás equipos necesarios para suministrar el servicio público domiciliario, sean de propiedad de **PROHIDRIK E.S.P.** o de los suscriptores y/o usuarios.
- j. Impedir a los funcionarios, autorizados por **PROHIDRIK E.S.P.** y debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas, equipos de medida o la lectura de contadores, siempre que se hayan cumplido los requisitos previstos en el numeral 11.15 de la cláusula décima primera de este contrato.
- k. No efectuar dentro del plazo fijado, la adecuación de las instalaciones internas a las normas vigentes de **PROHIDRIK E.S.P.** por razones técnicas o de seguridad en el suministro del servicio.
- l. Conectar equipos sin la autorización de **PROHIDRIK E.S.P.** a las acometidas externas.
- m. Efectuar sin autorización de **PROHIDRIK E.S.P.** una reconexión cuando el servicio se encuentre suspendido.
- n. La alteración inconsulta y unilateral por parte del suscriptor y/o usuario de las condiciones contractuales de prestación del servicio.

www.prohidrikesp.com notificaciones@prohidrikesp.com, Cra 24 No 1A- 24 Ofc 906 piso 9 Centro Empresarial BC- Puerto Colombia.

CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS PROHIDRIK S.A.S. E.S.P. _PROHIDRIK E.S.P.

- ñ. La falta de medición del consumo por acción u omisión del suscriptor y/o Usuario.
- o. No permitir el traslado del equipo de medición, la revisión, la reparación o el cambio justificado del mismo, cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición.
- p. Incumplimiento de las normas ambientales vigentes sobre manejo, conservación y cuidado del agua, así como la de los residuos líquidos. (Artículo 140 de la ley 142 de 1.994, modificada por el artículo 19 ley 689 de 2001, anexo técnico sobre Control de vertimientos Decreto 1594 de 1984).
- q. Las demás previstas en la Ley 142 de 1.994 y normas concordantes.

Parágrafo. En caso de suspensión del servicio, **PROHIDRIK E.S.P.** dejará en el inmueble la información correspondiente, indicando además la causa de la suspensión.

CLÁUSULA 24. - IMPROCEDENCIA DE LA SUSPENSIÓN. No procederá la suspensión del servicio por incumplimiento imputable al usuario por falta de pago, cuando **PROHIDRIK E.S.P.:**

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 de servicios públicos o las normas que la modifiquen, adicione o reformen.
2. Entregó de manera inoportuna la factura y habiendo solicitado el suscriptor y/o usuario duplicado de la misma, no se le haya expedido.
3. No facturó el servicio prestado.

Si **PROHIDRIK E.S.P.** procede a la suspensión del servicio estando incurso dentro de los eventos arriba señalados, deberá reinstalar el servicio sin costo alguno para el usuario, sin perjuicio de las disposiciones contenidas en el Artículo 137 de la Ley 142 de 1994, cuando a ello haya lugar.

CLÁUSULA 25. - PROCEDIMIENTOS PARA SUSPENSIÓN. Para suspender el servicio, **PROHIDRIK E.S.P.** deberá garantizar el debido proceso, e informar al suscriptor y/o usuario la causa de la suspensión.

CLÁUSULA 26. - REINSTALACIÓN 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 reinstalación en los que la persona prestadora incurra, así como las sanciones a que hubiere lugar, en virtud de lo establecido en el Capítulo V del presente Contrato. La reanudación del servicio suspendido deberá realizarse a más tardar dentro de los dos (2) días hábiles siguientes al pago. En el evento de no producirse oportunamente la reinstalación, o no haberse suspendido efectivamente el servicio, la persona prestadora se abstendrá de cobrar el valor de la reinstalación.

CAPÍTULO V

OBLIGACIONES ACCESORIAS Y FALLA DEL SERVICIO

www.prohidrikesp.com notificaciones@prohidrikesp.com, Cra 24 No 1A- 24 Ofc 906 piso 9 Centro Empresarial BC- Puerto Colombia.

CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS PROHIDRIK S.A.S. E.S.P. _PROHIDRIK E.S.P.

CLÁUSULA 27. – MEDIDAS DE SUSPENSIÓN, CORTE E INTERESES MORATORIOS.

La persona prestadora previo cumplimiento del debido proceso, podrá imponer medidas de suspensión, corte e intereses moratorios 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 contrato. En consecuencia, procederán las siguientes, en atención al tipo de obligación incumplida por el suscriptor y/o usuario:

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

A) Suspensión en los términos del Artículo 140 de la Ley 142 de 1994 y lo dispuesto en el artículo 2.3.1.3.2.5.23 del Decreto 1077 de 2015.

B) Corte del servicio en los términos del Artículo 141 de la Ley 142 de 1994 y lo dispuesto en el artículo 2.3.1.3.2.6.26 del Decreto 1077 de 2015.

C) Intereses moratorios en los términos del Artículo 96 de la Ley 142 de 1994 y del Código Civil.

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

A) Suspensión en los términos del Artículo 140 de la Ley 142 de 1994 y lo dispuesto en el artículo 2.3.1.3.2.6.23 del Decreto 1077 de 2015.

B) Corte del servicio en los términos del Artículo 141 de la Ley 142 de 1994, y lo dispuesto en el artículo 2.3.1.3.2.6.26 del Decreto 1077 de 2015.

Parágrafo 1. En todo caso cuando se proceda a la suspensión o al corte, el suscriptor y/o usuario deberá pagar además los costos en los que incurra la empresa por tales conceptos. **Parágrafo 2.** Sin perjuicio de lo anterior, el suscriptor y/o usuario deberá retribuir el monto real de los daños que haya sufrido la persona prestadora. Tal monto se establecerá determinando el costo real de las reparaciones en infraestructura en los que efectivamente hubiere incurrido el prestador 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 21 del presente contrato, sin perjuicio de las sanciones policivas o penales a que hubiere lugar y de la responsabilidad que pudiere haber frente a terceros.

CLÁUSULA 28. - PROCEDIMIENTO PARA LA IMPOSICIÓN DE MEDIDAS DE SUSPENSIÓN, CORTE E INTERESES MORATORIOS DERIVADAS DEL INCUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES NO PECUNIARIAS.

Para la imposición de las sanciones previstas en el numeral 2 de la cláusula anterior, la persona prestadora 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 sancionatorio empleado, además de consagrar términos ciertos, debe garantizar la legalidad, la imparcialidad, la publicidad, y permitir la contradicción, solicitud y práctica de material probatorio por parte del usuario.

www.prohidrikesp.com notificaciones@prohidrikesp.com, Cra 24 No 1A- 24 Ofc 906 piso 9 Centro Empresarial BC- Puerto Colombia.

CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS PROHIDRIK S.A.S. E.S.P. _PROHIDRIK E.S.P.

CLÁUSULA 29. - INTERÉS DE MORA. En el evento en que el usuario de inmuebles residenciales incurra en mora en el pago de las tarifas por concepto de la prestación del servicio objeto del CSP, **PROHIDRIK E.S.P.** podrá aplicar intereses de mora sobre saldos insolutos de conformidad con la tasa de interés moratorio aplicable en el Código Civil.

Con respecto a los suscriptores y/o usuarios no residenciales, la tasa de interés moratorio aplicable será la que se determine convencionalmente o, supletivamente, la que corresponda al régimen comercial, esto es que no podrá exceder el una y media veces del interés bancario corriente certificado, por la Superintendencia Financiera, sin exceder el límite de usura. (Artículo 1º Resolución CRA 400 DE 2006).

CLÁUSULA 30. - REPORTE A CENTRALES DE RIESGO. PROHIDRIK E.S.P. Podrá, siempre que el suscriptor y/o usuario haya otorgado su consentimiento expreso al momento de la celebración del presente contrato, 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 de un suscriptor y/o usuario en el cumplimiento de sus obligaciones.

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

CLÁUSULA 31. - GARANTÍAS EXIGIBLES. PROHIDRIK E.S.P. Podrá exigir garantías mediante títulos valores para el pago de la factura a cargo del suscriptor y/o usuario de inmuebles no residenciales.

CLÁUSULA 32. - FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. El incumplimiento de **PROHIDRIK E.S.P.** en la prestación continua de un servicio de buena calidad, atendiendo los parámetros establecidos en anexo técnico del presente documento, 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 1.994.

El descuento en el cargo fijo opera de oficio por parte de **PROHIDRIK E.S.P.** La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito.

CAPÍTULO VI

PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS

CLÁUSULA 33. - PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS. El suscriptor y/o usuario tiene derecho a presentar peticiones, quejas y recursos. Las peticiones, quejas y recursos se tramitarán sin formalidades en las oficinas organizadas para atención al usuario.

www.prohidrikesp.com notificaciones@prohidrikesp.com, Cra 24 No 1A- 24 Ofc 906 piso 9 Centro Empresarial BC- Puerto Colombia.

CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS PROHIDRIK S.A.S. E.S.P. _PROHIDRIK E.S.P.

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

Dirección: Carrera 14 # 8-04 Local 1 Barrio los Guayacanes.
Municipio: Plato
Departamento: Magdalena
Teléfono: 6054852048 Celular: 3172892618
Página web: <https://prohidrik.com/>
Correo electrónico: notificaciones@prohidrik.com / clienteplato@prohidrik.com
Horario de atención: 8:00 am a 11:00 m lunes a viernes y de 2:00 p.m- 5:00 pm. Sábados de 8:00 a.m-11:00 am.
Cargo del funcionario que resuelve: Coordinador Municipio.

PROHIDRIK E.S.P. no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender la reclamación.

CLÁUSULA 34. PROCEDENCIA. - Las peticiones se presentarán en las instalaciones de **PROHIDRIK E.S.P.** en las oficinas 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. Las peticiones y quejas, no requerirán presentación personal ni intervención de abogado, aunque se emplee un mandatario para ello.

CLÁUSULA 35. - REQUISITOS DE LAS PETICIONES. Las peticiones escritas deberán contener, por lo menos, los siguientes requisitos:

1. La designación del prestador al que se dirigen, en este caso **PROHIDRIK E.S.P.**
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección. Así mismo, el peticionario podrá agregar el número de Fax o la dirección electrónica.
3. Lo que se solicite y la finalidad que se persigue.
4. Las razones en que se apoya;
5. La relación de documentos que se acompañan y
6. La firma del peticionario, cuando fuere el caso.

El funcionario que reciba la petición verificará el cumplimiento de los requisitos señalados. Si quien presenta una petición verbal afirma no saber o no poder escribir y pide constancia de haberla presentado, la persona que reciba su petición, la expedirá en forma sucinta.

CLÁUSULA 36. -DECISIÓN DE PETICIONES VERBALES. Las peticiones verbales se resolverán en la misma forma e inmediatamente si fuere posible. Cuando no se puedan resolver en estas condiciones, se levantará acta en la cual se dejará constancia de la fecha, del cumplimiento de los requisitos previstos en la cláusula 35

www.prohidrikesp.com notificaciones@prohidrikesp.com, Cra 24 No 1A- 24 Ofc 906 piso 9 Centro Empresarial BC- Puerto Colombia.

CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS PROHIDRIK S.A.S. E.S.P. _PROHIDRIK E.S.P.

de este contrato y se responderá dentro de los términos establecidos para las peticiones. Copia del acta se entregará al peticionario si éste la solicita.

CLÁUSULA 37. -CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS O INFORMACIÓN ADICIONAL.

Si la persona prestadora constata que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la Ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un mes. 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, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, se tendrá que se ha desistido y se archivará el expediente, lo cual dicha decisión se le notificará personalmente al peticionario y en contra de cuyo acto únicamente procederá el recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

Los funcionarios no podrán exigir a los particulares constancias, certificaciones o documentos que reposen en los archivos del prestador. 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 ésta. En tales casos las autoridades públicas no podrán exigir certificaciones, conceptos o constancias.

CLÁUSULA 38. - PETICIONES INCOMPLETAS. Si al verificar el cumplimiento de los requisitos, la recepción de correspondencia encuentra que no se acompañan las informaciones y documentos necesarios, en el acto de recibo se indicará al peticionario, los que hacen falta para que proceda de conformidad. Si el peticionario insiste se radicará la petición, dejando constancia expresa de las advertencias que le fueron hechas, la cual se anexará a la misma.

CLÁUSULA 39. - RECHAZO DE LAS PETICIONES. Habrá lugar a rechazar las peticiones si ellas son presentadas en forma irrespetuosa o desobligantes, utilizando amenazas, improperios, insultos, ofensas, afrentas o provocaciones, entre otros.

Parágrafo. La negativa de cualquier petición deberá ser siempre motivada, señalando expresamente la razón por la cual no se atendió y se notificará al interesado en los términos y con los requisitos establecidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

CLÁUSULA 40. - RECURSOS. Los recursos se regirán por las siguientes reglas:

1. Los recursos se presentarán, tramitarán y decidirán de conformidad con lo previsto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo 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.

www.prohidrikesp.com notificaciones@prohidrikesp.com, Cra 24 No 1A- 24 Ofc 906 piso 9 Centro Empresarial BC- Puerto Colombia.

CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS PROHIDRIK S.A.S. E.S.P. _PROHIDRIK E.S.P.

2. Contra los actos en los cuales se niegue la prestación del servicio, así como los actos de suspensión, terminación, corte, facturación e imposición de medidas de suspensión, corte e intereses moratorios que realice **PROHIDRIK E.S.P.** proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo contempla la Ley.

3. El recurso de reposición debe interponerse por escrito, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a aquél en que **PROHIDRIK E.S.P.** ponga el acto en conocimiento del suscriptor y/o usuario en las oficinas de Atención al Cliente de la empresa ubicadas en la Cra 15 N° 15-125 local 1 Barrio: Barrio San José , Ciudad: Plato (Magdalena). Los funcionarios encargados de resolverlos serán los gerentes, los abogados de la Oficina Jurídica y de Legal Comercial de la empresa **PROHIDRIK E.S.P.**

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.

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.

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

7. **PROHIDRIK E.S.P.** podrá practicar pruebas, cuando quien interpuso el recurso las haya solicitado o cuando el funcionario que ha de decidir el recurso considere necesario decretarlas de oficio. La práctica de dichas pruebas se sujetará a lo previsto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

8. **PROHIDRIK E.S.P.** no exigirá la cancelación de la factura como requisito para tender un recurso relacionado con ésta. 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 períodos, salvo que las sumas en discusión correspondan precisamente al promedio del consumo de los últimos cinco (5) períodos.

9. El recurso de apelación será subsidiario del recurso de reposición y procede contra los actos que resuelvan reclamaciones, debiendo interponerse ante el prestador, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. **PROHIDRIK E.S.P.** deberá remitirlo junto con el expediente respectivo a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para que lo resuelva, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el recurso de reposición.

CLÁUSULA 41. - 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 auspició la demora o que se requirió la práctica de pruebas, se entenderá que la petición, queja o recurso ha sido resuelto en forma favorable. Dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes al

www.prohidrikesp.com notificaciones@prohidrikesp.com, Cra 24 No 1A- 24 Ofc 906 piso 9 Centro Empresarial BC- Puerto Colombia.

CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS PROHIDRIK S.A.S. E.S.P. _PROHIDRIK E.S.P.

vencimiento del término de los quince (15) días hábiles, la entidad **PROHIDRIK E.S.P.** reconocerá al suscriptor y/o usuario los efectos del silencio administrativo positivo. Si no lo hiciera, el peticionario podrá solicitar de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la imposición de las sanciones a que haya lugar conforme a la ley, sin perjuicio de que ella adopte las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto.

CLÁUSULA 42. - NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES. A efectos de garantizar el debido proceso y el principio de publicidad, los actos que decidan las peticiones y recursos deberán constar por escrito y se notificarán de conformidad con lo previsto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Los actos que no pongan fin a una actuación administrativa y los que resuelvan peticiones en interés general, serán objeto de comunicación en los términos del mismo Código. Lo anterior, en virtud de lo establecido en el Capítulo V, artículos 67, 68 y 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Parágrafo. PROHIDRIK E.S.P. 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.

CAPÍTULO VII

MODIFICACIONES Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO

CLÁUSULA 43. - MODIFICACIONES. El CSP sólo podrá ser modificado en los siguientes eventos:

1. Por acuerdo entre las partes.
2. Por parte de **PROHIDRIK E.S.P.** haciendo efectivas las siguientes garantías:
 - a. Deberá informar al suscriptor y/o usuario de la modificación propuesta con un mes de antelación a la entrada en vigencia de la misma.
 - b. Deberá permitir al suscriptor y/o usuario el ejercicio efectivo de su derecho a no aceptar la modificación propuesta.
 - c. Por decisión de autoridad competente.

Parágrafo. Lo dispuesto en el numeral 2 de la presente cláusula no será aplicable en caso de modificación unilateral por parte de **PROHIDRIK E.S.P.** dado el evento de caso fortuito o fuerza mayor, en los términos del Artículo 64 del Código Civil.

CLÁUSULA 44. - TERMINACIÓN DEL CONTRATO. Sin perjuicio del debido proceso del suscriptor y/o usuarios, **PROHIDRIK E.S.P.** podrá tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio en los siguientes eventos:

www.prohidrikesp.com notificaciones@prohidrikesp.com, Cra 24 No 1A- 24 Ofc 906 piso 9 Centro Empresarial BC- Puerto Colombia.

CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS PROHIDRIK S.A.S. E.S.P. _PROHIDRIK E.S.P.

1. Por mutuo acuerdo: Cuando lo solicite un suscriptor y/o usuario o un usuario vinculado al contrato, si convienen en ello **PROHIDRIK E.S.P.** y los terceros que puedan resultar afectados; y cuando lo solicite **PROHIDRIK E.S.P.**, 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 un lugar público de las oficinas de **PROHIDRIK E.S.P.**; al cabo de cinco (5) días hábiles de haberla fijado en cartelera, si **PROHIDRIK E.S.P.** no ha recibido oposición, se terminará el contrato.

2. Por incumplimiento del contrato por un período de varios meses, o en forma repetida, o en materias que afecten gravemente a **PROHIDRIK E.S.P.** o a terceros.

Son causales que afectan gravemente a **PROHIDRIK E.S.P.** o a terceros las siguientes:

- a) El atraso en el pago de tres (3) facturas de servicios durante un periodo de dos (2) años.
 - b) Reincidencia en alguna de las causales de suspensión por incumplimiento, enunciadas en la cláusula 23 dentro de un período de dos (2) años.
3. Por el no pago oportuno en la fecha que **PROHIDRIK E.S.P.** señale para el corte del servicio.
4. Por suspensión del servicio por un período 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 **PROHIDRIK E.S.P.**
5. Por demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio.
6. Por decisión unilateral del suscriptor y/o usuario de resolver el contrato, en el evento de falla en la prestación del servicio por parte de la empresa.
7. Por declaración judicial, relativa a la eficacia del vínculo contractual.

Parágrafo. - No se procederá a dar por terminado el contrato y a cortar el servicio por las causales establecidas en los numerales 2 literal a) y 3 de esta cláusula cuando **PROHIDRIK E.S.P.**:

- a) 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.
- b) Entregue de manera inoportuna la factura, o habiendo solicitado el suscriptor y/o usuario duplicado de la misma, no se le haya enviado.
- c) No facture el servicio prestado. Si **PROHIDRIK E.S.P.** procede al corte del servicio estando incurso dentro de estas circunstancias, deberá reconectar el servicio sin costo alguno para el suscriptor y/o usuario.

www.prohidrikesp.com notificaciones@prohidrikesp.com, Cra 24 No 1A- 24 Ofc 906 piso 9 Centro Empresarial BC- Puerto Colombia.

CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS PROHIDRIK S.A.S. E.S.P. _PROHIDRIK E.S.P.

CAPÍTULO VIII

DISPOSICIONES FINALES

CLÁUSULA 45. - CESIÓN DEL CONTRATO. Salvo que las partes dispongan lo contrario, se entiende que hay cesión del contrato cuando medie enajenación del bien raíz 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. Sin perjuicio de lo anterior, **PROHIDRIK S.A E.S.P.** 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. **PROHIDRIK E.S.P.** podrá ceder el contrato cuando en éste se identifique al cesionario.

Igualmente, **PROHIDRIK S.A E.S.P.** 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 46. - PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES DOMICILIARIAS. Si no son inmuebles por adhesión, las redes, equipos y elementos que integran una acometida 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 **PROHIDRIK E.S.P.** 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 47. - ACUERDOS ESPECIALES. El suscriptor y/o usuario potencial que no estuviere de acuerdo con alguna de las condiciones del contrato, podrá manifestarlo así, y hacer una petición con la contrapropuesta del caso. Si **PROHIDRIK E.S.P.** 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 este 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 estas.

CLÁUSULA 48. - SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS. Las diferencias que surjan entre **PROHIDRIK E.S.P.** y cualquiera de las otras personas que sean partes en el contrato, con ocasión de la celebración, ejecución, terminación o liquidación del contrato, 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, es decir, Plato, y el proceso no deberá durar más de seis 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

www.prohidrikesp.com notificaciones@prohidrikesp.com, Cra 24 No 1A- 24 Ofc 906 piso 9 Centro Empresarial BC- Puerto Colombia.

CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS PROHIDRIK S.A.S. E.S.P._PROHIDRIK E.S.P.

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 contrato de servicios públicos.

CLÁUSULA 49. ANEXO TÉCNICO. Hace parte del contrato y es obligatorio de acuerdo con lo dispuesto en las cláusulas anteriores, el Anexo Técnico de los servicios de acueducto y alcantarillado, contenido en el anexo 1 del presente contrato.

CLAUSULA 50.METAS DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ACUEDUCTO. PROHIDRIK E.S.P. se compromete a prestar el servicio público domiciliario de acueducto, de acuerdo al contrato de operación suscrito entre el Municipio de Plato y la Empresa **PROHIDRIK E.S.P.** con las siguientes metas anuales:

Metas de Micromedición

Nombre del estándar	Descripción	LINEA BASE	META AÑO 1	META AÑO 2	META AÑO 3	META AÑO 4	META AÑO 5	META AÑO 6	META AÑO 7	META AÑO 8	META AÑO 9	META AÑO 10
			2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032
Micromedición	Acueducto con micromedidor instalado sobre el número de suscriptores facturados promedio en el año base	0%	10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%	100%

Metas de continuidad

NUSH	SECTOR HIRAUICO	LINEA BASE (h/día)	META AÑO 1	META AÑO 2	META AÑO 3	META AÑO 4	META AÑO 5	META AÑO 6	META AÑO 7	META AÑO 8	META AÑO 9	META AÑO 10
			2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032
18715	MERCEDES	1,9	1,9	1,9	1,9	1,9	1,9	1,9	1,9	1,9	1,9	1,9
18716	LA19	1,1	1,1	1,1	1,1	1,1	1,1	1,1	1,1	1,1	1,1	1,1
18717	JUAN XXIII	2,6	2,6	2,6	2,6	2,6	2,6	2,6	2,6	2,6	2,6	2,6
18718	7 DE AGOSTO	2,7	2,7	2,7	2,7	2,7	2,7	2,7	2,7	2,7	2,7	2,7
18719	SAN NICOLAS	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0
18720	BAJO	12,3	12,3	12,3	12,3	12,3	12,3	12,3	12,3	12,3	12,3	12,3
18721	LAS NIEVES	13,1	13,1	13,1	13,1	13,1	13,1	13,1	13,1	13,1	13,1	13,1

www.prohidrikesp.com notificaciones@prohidrikesp.com, Cra 24 No 1A- 24 Ofc 906 piso 9 Centro Empresarial BC- Puerto Colombia.

CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS PROHIDRIK S.A.S. E.S.P._PROHIDRIK E.S.P.

En constancia de lo cual, suscribo este original, en mi calidad de representante legal de **PROHIDRIK E.S.P.** el día primero (1) de enero de 2023.

ORIGINAL FIRMADO

Anexo: CONDICIONES ESPECÍFICAS Y TÉCNICAS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO EN EL MUNICIPIO DE PLATO, MAGDALENA

www.prohidrikesp.com notificaciones@prohidrikesp.com, Cra 24 No 1A- 24 Ofc 906 piso 9 Centro Empresarial BC- Puerto Colombia.

CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS PROHIDRIK S.A.S. E.S.P. _PROHIDRIK E.S.P.

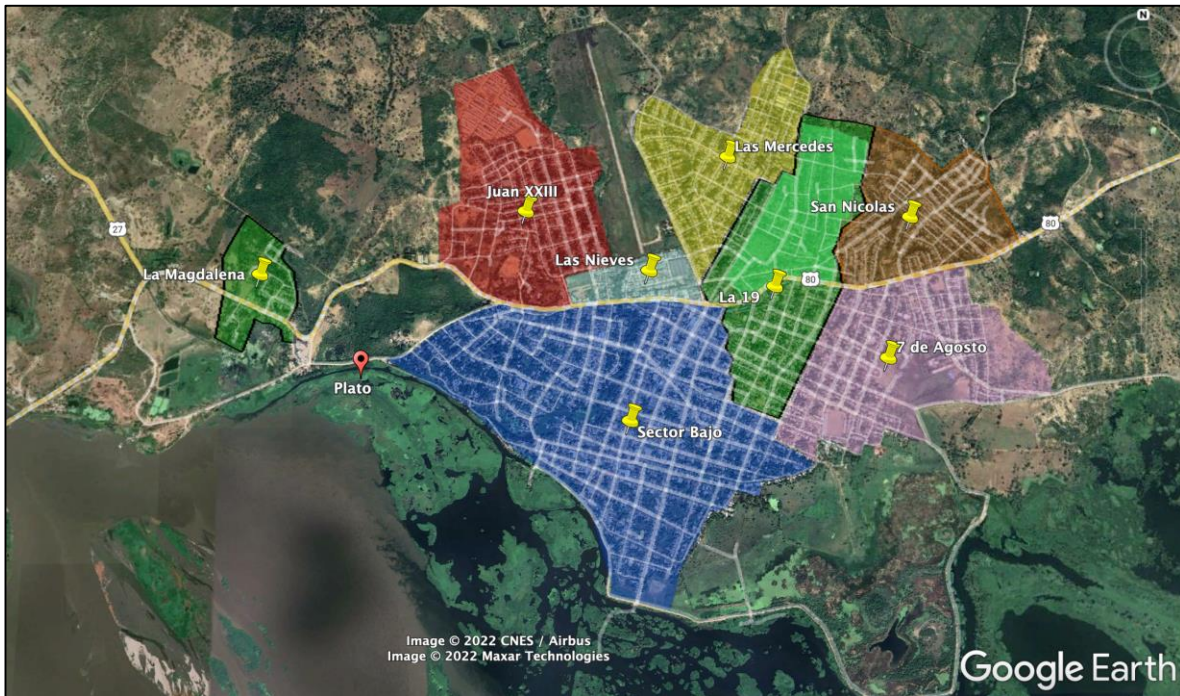
ANEXO 1. CONDICIONES ESPECÍFICAS Y TÉCNICAS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO EN EL MUNICIPIO DE PLATO, MAGDALENA.

1. ÁREA DE PRESTACIÓN EFECTIVA Y PERÍMETRO DEL SERVICIO MUNICIPIO DE PLATO DEPARTAMENTO DEL MAGDALENA

PROHIDRIK E.S.P. presta los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, en favor del suscriptor y/o usuario, en un inmueble urbano, en los sectores definidos en los siguientes esquemas.

1.1. ESQUEMA DE AREA DE PRESTACIÓN EFECTIVA DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO

Ilustración 1 Área de Prestación Efectiva del Servicio de Acueducto Municipio de Plato



www.prohidrikesp.com notificaciones@prohidrikesp.com, Cra 24 No 1A- 24 Ofc 906 piso 9 Centro Empresarial BC- Puerto Colombia.

En cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013 y las demás normas que los modifiquen, adicionan o complementen, informamos que puede conocer la Política de Tratamiento de Datos Personales de PROHIDRIK E.S.P. a través del siguiente link: <https://prohidrikesp.com/politica-de-tratamiento-de-datos>

CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS PROHIDRIK S.A.S. E.S.P. _PROHIDRIK E.S.P.

Del área de prestación efectiva del servicio de acueducto se excluyen las áreas o predios urbanizados definidos en el Decreto 1077 de 2015, o la norma que lo modifique, sustituya o adicione, que no tengan o no hayan culminado las obras de infraestructura de servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado requeridos para su prestación, tales como:

- a. Las vías, fajas viales, senderos y accesos, que no tienen redes locales o secundarias de acueducto operadas por **PROHIDRIK E.S.P.** ; así como las áreas de los inmuebles que dan frente a dichas fajas, vías, senderos o accesos o las áreas de los inmuebles que aunque no dan frente a las vías, fajas viales, senderos o accesos en mención, por condición técnica requieren empalmarse a redes públicas operadas por **PROHIDRIK E.S.P.** ubicadas en éstas.
- b. Las fajas de retiro obligatorio de las vías existentes y futuras donde se prohíbe la prestación del servicio de acueducto a los inmuebles que allí se ubiquen, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1228 de 2008 o aquella que la modifique, sustituya o adicione.
- c. Los predios que por solicitud de las administraciones municipales o distritales no se les pueda prestar el servicio debido a que son objeto de futuras intervenciones urbanas, o por disposiciones del ordenamiento territorial, en cumplimiento del Artículo 26 de la Ley 142 de 1994.
- d. Los predios que por mandato de las diferentes autoridades administrativas o judiciales no se les pueda prestar el servicio.
- e. Las áreas correspondientes a los lotes objeto de licencia de urbanización, como también las áreas correspondientes a los lotes objeto de desarrollo a través de Planes Parciales, Proyectos Urbanísticos Generales (PUG) y otros instrumentos de planificación que comprendan procesos de urbanización.
- f. Las áreas o suelos con restricción geológica y/o hidrológica, de protección, de protección minera o con otras restricciones establecidas en el Plan de Ordenamiento Territorial del municipio.
- g. Las áreas que aunque tienen la posibilidad de prestársele el servicio de acueducto, no existe solución para la prestación del servicio público domiciliario de alcantarillado avalado por la autoridad competente.
- h. Las áreas localizadas por fuera del Perímetro de Servicio y al interior del perímetro urbano, cuando este último es superior al primero.
- i. Las áreas localizadas por fuera del Perímetro de Servicio.
- j. Las áreas que por sus características no cuentan con espacios mínimos disponibles, para la instalación de redes de acueducto acorde con las Normas de Diseño de Sistemas de Acueducto y Alcantarillado expedidas por **PROHIDRIK E.S.P.**
- k. Sectores catalogados como zonas de muy alto riesgo y alto riesgo.
- l. Sectores de Rondas de canales y/o quebradas, planicies de inundación de corrientes de agua naturales tales como ríos, lagunas, embalses, quebradas, caños o drenajes naturales o artificiales de aguas lluvias
- m. Sectores que se encuentren por encima de la cota de servicio.

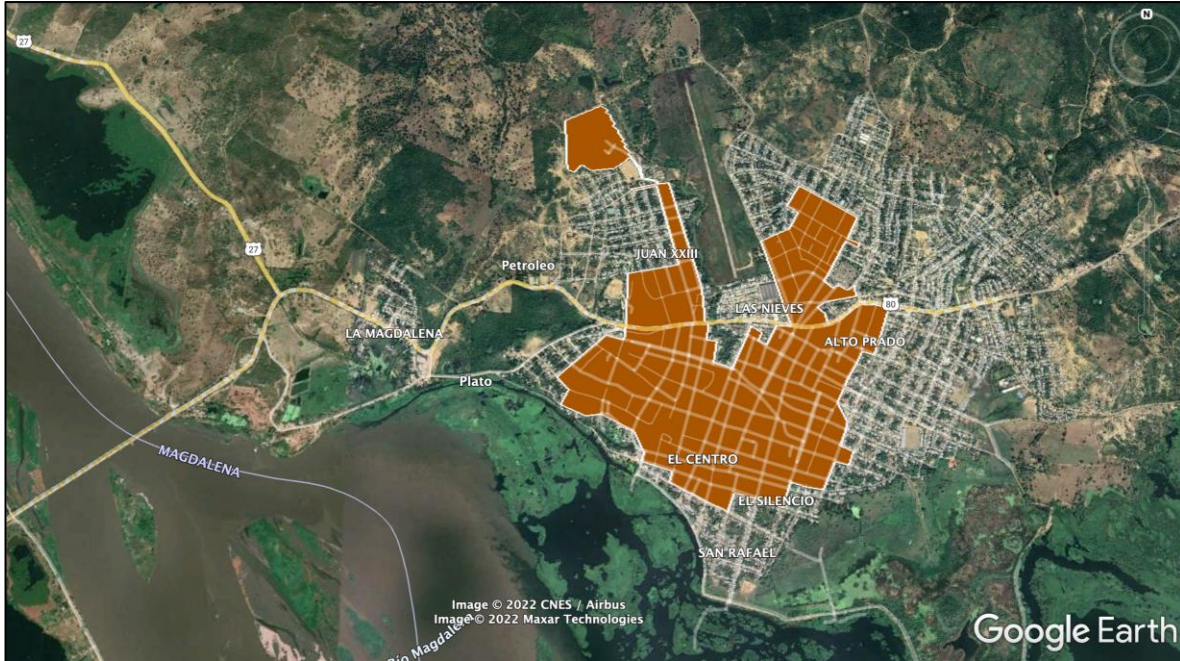
Cota de servicio: La Empresa prestará el servicio por debajo de la cota **CUARENTA (40)**

www.prohidrikesp.com notificaciones@prohidrikesp.com, Cra 24 No 1A- 24 Ofc 906 piso 9 Centro Empresarial BC- Puerto Colombia.

CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS PROHIDRIK S.A.S. E.S.P. _PROHIDRIK E.S.P.

1.2. ESQUEMA DE AREA DE PRESTACIÓN EFECTIVA DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO

Ilustración 2 Área de Prestación Efectiva del Servicio de Alcantarillado Municipio de Plato



Del área de prestación efectiva del servicio de alcantarillado sanitario se excluyen las áreas o predios urbanizados definidos en el Decreto 1077 de 2015, o la norma que lo modifique, sustituya o adicione, que no tengan o no hayan culminado las obras de infraestructura de servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado requeridas para su prestación, tales como:

- a. Las vías, fajas viales, senderos y accesos, que no tienen redes locales o secundarias de alcantarillado sanitario operadas por **PROHIDRIK E.S.P.** ; así como las áreas de los inmuebles que dan frente a dichas fajas, vías, senderos o accesos o las áreas de los inmuebles que aunque no dan frente a las vías, fajas viales, senderos o accesos en mención, que por condición técnica requieren empalmarse a redes públicas operadas por **PROHIDRIK E.S.P.** ubicadas en éstas.
- b. Las fajas de retiro obligatorio de las vías existentes y futuras donde se prohíbe la prestación del servicio de alcantarillado a los inmuebles que allí se ubiquen, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1228 de 2008 o aquella que la modifique, sustituya o adicione.
- c. Los predios que por solicitud de las administraciones municipales o distritales no se les pueda prestar el servicio debido a que son objeto de futuras intervenciones urbanas, o por disposiciones del ordenamiento territorial, en cumplimiento del Artículo 26 de la Ley 142 de 1994.

www.prohidrikesp.com notificaciones@prohidrikesp.com, Cra 24 No 1A- 24 Ofc 906 piso 9 Centro Empresarial BC- Puerto Colombia.

CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS PROHIDRIK S.A.S. E.S.P. _PROHIDRIK E.S.P.

- d. Los predios que por mandato de las diferentes autoridades administrativas o judiciales no se les pueda prestar el servicio.
- e. Las áreas correspondientes a los lotes objeto de licencia de urbanización, como también las áreas correspondientes a los lotes objeto de desarrollo a través de Planes Parciales, Proyectos Urbanísticos Generales (PUG) y otros instrumentos de planificación que comprendan procesos de urbanización.
- f. Las áreas o suelos con restricción geológica y/o hidrológica, de protección, de protección minera o con otras restricciones establecidas en el Plan de Ordenamiento Territorial del municipio.
- g. Las áreas que por sus características topográficas no cuentan con espacios mínimos disponibles, para la instalación de redes de evacuación de aguas residuales que drenen por gravedad a redes locales operadas por **PROHIDRIK E.S.P.**, acorde con las Normas de Diseño de Sistemas de Acueducto y Alcantarillado expedidas por **PROHIDRIK E.S.P.**
- h. Las áreas que por sus características topográficas y de espacio mínimo disponible para instalación de redes de aguas Residuales Domésticas a las redes operadas por **PROHIDRIK E.S.P.** por gravedad, acorde con las Normas de Diseño de Sistemas de Acueducto y Alcantarillado expedidas por **PROHIDRIK E.S.P.**
- i. Las áreas localizadas por fuera del perímetro de servicio y al interior del perímetro urbano, cuando este último es superior al primero.
- j. Las áreas que aunque tienen la posibilidad de prestársele el servicio de alcantarillado, no existe solución para la prestación del servicio de alcantarillado avalado por la autoridad competente.
- k. Las áreas localizadas por fuera del perímetro de servicio.
- l. Sectores catalogados como zonas de muy alto riesgo y alto riesgo.
- m. Sectores de Rondas de canales y/o quebradas, planicies de inundación de corrientes de agua naturales tales como ríos, lagunas, embalses, quebradas, caños o drenajes naturales o artificiales de aguas lluvias
- n. No se permiten conexiones combinadas o de aguas lluvias toda vez que **PROHIDRIK E.S.P.** opera únicamente sistema de alcantarillado Sanitario.

1.3. AMPLIACIÓN DEL ÁREA DE PRESTACIÓN EFECTIVA DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO:

El área de prestación efectiva se ajustará en los siguientes eventos:

- a. La incorporación de nuevos desarrollos urbanísticos.
- b. Cuando se construyan y entren en operación redes locales de acueducto y alcantarillado para prestar los servicios a viviendas y desarrollos inmobiliarios ya existentes.
- c. Cuando **PROHIDRIK E.S.P.** reciba de quienes construyen en predios urbanizados que no son objeto de licencia de urbanización, redes secundarias o locales de acueducto y/o alcantarillado previo acuerdo entre las partes.
- d. Cuando **PROHIDRIK E.S.P.** reciba de los urbanizadores, entes territoriales y demás entidades públicas, privadas o mixtas, redes secundarias o locales y sus correspondientes sistemas y accesorios, lo anterior una vez garantizada la funcionalidad de la infraestructura que se reciba.

www.prohidrikesp.com notificaciones@prohidrikesp.com, Cra 24 No 1A- 24 Ofc 906 piso 9 Centro Empresarial BC- Puerto Colombia.

CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS PROHIDRIK S.A.S. E.S.P. _PROHIDRIK E.S.P.

- e. Cuando se reciben redes que antes eran operadas por otros prestadores, con las cuales realizaban la prestación efectiva del servicio.

1.4. PERÍMETRO DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO:

El perímetro del servicio de acueducto es la línea exterior que delimita el área en la cual se puede garantizar la condición de presión mínima desde la infraestructura primaria o matriz, para la prestación del servicio de acueducto por parte de **PROHIDRIK E.S.P.**, de conformidad con las Normas de Diseño de Sistemas de Acueducto y Alcantarillado expedidas por **PROHIDRIK E.S.P.**

El perímetro del servicio de alcantarillado corresponde al establecido para el sistema de alcantarillado sanitario del esquema, incluyendo la línea que envuelve aquellas áreas de prestación efectiva de alcantarillado descritas en esta cláusula, que se encuentren por fuera de la línea exterior de acueducto mencionada.

Al interior del perímetro del servicio se encuentran:

- a. El área de prestación efectiva de los servicios de acueducto y alcantarillado descrita en la presente cláusula.
- b. Las áreas excluidas del área de prestación efectiva de los servicios de acueducto y alcantarillado indicadas en la presente cláusula.
- c. Las áreas donde **PROHIDRIK E.S.P.** puede otorgar o negar una factibilidad de servicios de acueducto y alcantarillado para el desarrollo de planes parciales, en los términos definidos en el Decreto 1077 de 2015 o normas que lo adicionen, modifiquen o sustituyan.
- d. Las áreas donde **PROHIDRIK E.S.P.** puede otorgar o negar certificados de viabilidad y disponibilidad inmediata para que se tramiten licencias de urbanización, en los términos definidos en el Decreto 1077 de 2015 o normas que lo adicionen, modifiquen o sustituyan.

2. LAS CONDICIONES TÉCNICAS DE ACCESO QUE TIENE QUE SATISFACER EL INMUEBLE.

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

1. Estar ubicado dentro del área de prestación del servicio definidos por **PROHIDRIK E.S.P.**
2. Contar con la Licencia de Construcción cuando se trate de edificaciones por construir, o la cédula catastral en el caso de obras terminadas.
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.
4. Estar conectado al sistema público de alcantarillado, cuando se pretenda la conexión al servicio de acueducto, salvo lo establecido en el artículo salvo lo establecido en el artículo 2.3.1.3.2.1.3 del

www.prohidrikesp.com notificaciones@prohidrikesp.com, Cra 24 No 1A- 24 Ofc 906 piso 9 Centro Empresarial BC- Puerto Colombia.

CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS PROHIDRIK S.A.S. E.S.P. _PROHIDRIK E.S.P.

Decreto 1077 de 26 de Mayo de 2015 “Por el cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio”.

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.
6. La conexión al sistema de alcantarillado de los sótanos y semisótanos o cualquier nivel de construcción ubicado por debajo de la rasante de la vía, podrá realizarse siempre y cuando se dé previo cumplimiento de los manuales, especificaciones, normas técnicas y de servicio o los actos administrativos que las reemplacen, modifiquen o haga sus veces y se estimen necesarios para el cumplimiento de tales requisitos fijados por **PROHIDRIK E.S.P.**
7. Instalar, mantener y operar los equipos de bombeo para acueducto cuando la edificación tenga más de dos (2) pisos o seis (6) metros, los correspondientes sistemas de almacenamiento de agua, así como equipos eyectores de aguas servidas cuando la red de alcantarillado no pueda recibir las aguas servidas por gravedad, por estar el drenaje por debajo de la cota de la red.
8. Para los inmuebles que presenten alguna de las siguientes características: predio con cuatro (4) o más unidades independientes; edificaciones de cuatro o más pisos, edificaciones que superen los nueve (9) metros de altura medidos al nivel más bajo de la vía pública sobre la cual va a tomar el servicio; toda edificación con cualquier tipo de uso; cuya demanda no pueda ser atendida con un diámetro menor o igual a 3/4”; toda edificación con sótano o semisótano, predios con uso industrial, estaciones de servicio; predios con uso oficial, deberán cumplir con los requisitos establecidos en la normatividad vigentes para Urbanizadores y Constructores.
9. Los usuarios industriales y/o especiales de alcantarillado que manejen productos 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.
10. Contar con un tanque de almacenamiento de agua. Se recomienda que el tanque de almacenamiento tenga una capacidad de 1 m³. 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
11. Para hospitales, establecimientos educativos, centros comerciales y, en general, lugares de concentración pública, la capacidad de almacenamiento deberá permitir suplir las necesidades por un término calculado de acuerdo a la frecuencia del servicio del sector hidráulico en que se encuentra el predio, en todo caso como mínimo deberá tener suplencia para 48 horas de servicio.

En todo caso la empresa definirá la factibilidad técnica para la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en las diferentes zonas del perímetro de servicio establecido con base en las directrices trazadas en el Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado o con base en cualquier estudio que reúna la idoneidad técnica requerida para el efecto, teniendo en cuenta las siguientes definiciones y parámetros:

Área 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.

www.prohidrikesp.com notificaciones@prohidrikesp.com, Cra 24 No 1A- 24 Ofc 906 piso 9 Centro Empresarial BC- Puerto Colombia.

CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS PROHIDRIK S.A.S. E.S.P. _PROHIDRIK E.S.P.

Área o predio urbanizado. Se consideran urbanizados: (i) 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, (ii) Los sectores antiguos de las ciudades que con fundamento en planos de loteo, urbanísticos, topográficos y/o de licencias de construcción expedidas o aprobados 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, (iii) 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, y (iv) 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 la entrega de las cesiones exigidas, salvo que no se hubiere hecho tal previsión.

Certificación de viabilidad y disponibilidad inmediata de servicios públicos. Es el documento mediante el cual el prestador del servicio público 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.

De conformidad con lo previsto en el artículo 2.3.1.2.4 del Decreto N°1077 de 2015, la empresa está en la obligación de expedir la certificación de viabilidad y disponibilidad inmediata de los servicios de acueducto y alcantarillado cuando le sean solicitadas, siempre y cuando los predios para los cuales se solicitan los servicios se encuentra ubicados dentro de las áreas del perímetro de servicio, y se cumplan a cabalidad los requisitos previstos en el artículo 2.3.1.3.2.2.6 del mismo decreto.

En la viabilidad y disponibilidad inmediata de servicios públicos se establecen las condiciones técnicas para conexión y suministro del servicio, las cuales desarrollará el urbanizador a través del diseño y construcción de las redes secundarias o locales que están a su cargo. Una vez se obtenga la licencia urbanística, el urbanizador responsable está en la obligación de elaborar y someter a aprobación de la empresa los correspondientes diseños y proyectos técnicos con base en los cuales se ejecutará la construcción de las citadas infraestructuras.

La ejecución de los proyectos de redes locales o secundarias de servicios públicos las hará el urbanizador en tanto esté vigente la licencia urbanística o su revalidación.

Entregadas las redes secundarias de servicios públicos, corresponde a la empresa su operación, reposición, adecuación, mantenimiento, actualización o expansión para atender las decisiones de ordenamiento territorial definidas en el Plan de Ordenamiento Territorial o los instrumentos que lo desarrollen o complementen.

El urbanizador está en la obligación de construir las redes locales o secundarias necesarias para la ejecución del respectivo proyecto urbanístico y la prestación efectiva de los servicios. En estos casos, la empresa deberá

www.prohidrikesp.com notificaciones@prohidrikesp.com, Cra 24 No 1A- 24 Ofc 906 piso 9 Centro Empresarial BC- Puerto Colombia.

CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS PROHIDRIK S.A.S. E.S.P. _PROHIDRIK E.S.P.

hacer la supervisión técnica de estas obras y recibir la infraestructura. Cuando el proyecto se desarrolle por etapas este recibo se dará a la finalización de la correspondiente etapa.

En el evento en que el urbanizador acuerde con la empresa hacer el diseño y/o la construcción de redes matrices, éste se encuentra en la obligación de cubrirlos o retribuirlos. La empresa deberá decidir sobre la solicitud de viabilidad y disponibilidad de los servicios de acueducto y alcantarillado dentro de los cuarenta y cinco (45) días calendario siguientes a la fecha de recepción de la solicitud presentada por el interesado. En todo caso ante la falta de respuesta se podrá acudir a los mecanismos legales para la protección del derecho de petición.

Es obligación de la empresa suministrar efectivamente los servicios a los predios urbanizados y/o que cuenten con licencia de construcción. Para el efecto, deberán atender las disposiciones de ordenamiento territorial y adecuar su sistema de prestación a las densidades, aprovechamientos urbanísticos y usos definidos por las normas urbanísticas vigentes, sin que en ningún caso puedan trasladar dicha responsabilidad a los titulares de las licencias de construcción mediante la exigencia de requisitos no previstos en la ley. El titular de la licencia de construcción deberá solicitar su vinculación como usuario, la cual deberá ser atendida en un término no mayor a quince (15) días hábiles contados a partir de la presentación de la solicitud.

El estudio que adelante la empresa con el fin de resolver una solicitud de disponibilidad inmediata de servicios, deberá ceñirse a determinar si cuenta o no con capacidad para atender las demandas asociadas a las solicitudes de servicios de acueducto y/o alcantarillado.

En relación con las características técnicas que se deben cumplir para acceder a los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, se debe tener en cuenta que las mismas se encuentran ampliamente definidas y detalladas en el Reglamento Técnico para el Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico [RAS] y en el Código Colombiano de Fontanería contenido en la Norma Técnica Colombiana NTC 1500, normas que son de obligatorio cumplimiento tanto para la empresa como para los suscriptores y/o usuarios.

3. LAS CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS DE LAS ACOMETIDAS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO Y DE LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN EXIGIDOS POR PROHIDRIK E.S.P.

3.1 Acometida de acueducto

La acometida de acueducto se define como la derivación de la red local de acueducto que se conecta al registro de corte en el inmueble, y en edificios de propiedad horizontal o condominios la acometida llega hasta el registro de corte general. Por su parte, la instalación domiciliaria de acueducto se encuentra definida como el conjunto de tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de abastecimiento de agua del inmueble, a partir del

www.prohidrikesp.com notificaciones@prohidrikesp.com, Cra 24 No 1A- 24 Ofc 906 piso 9 Centro Empresarial BC- Puerto Colombia.

CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS PROHIDRIK S.A.S. E.S.P. _PROHIDRIK E.S.P.

medidor, y para edificios de propiedad horizontal o condominios, es aquel sistema de abastecimiento de agua del inmueble a partir del medidor general o colectivo.

En virtud de lo anterior, el propietario o poseedor del predio o el suscriptor y/o usuario es el responsable de la construcción, reposición, adecuación, reparación y/o mantenimiento de la instalación interna o domiciliaria tanto de acueducto como de alcantarillado incluida la acometida, y en tal virtud le corresponde asumir los costos que se deriven de cualquiera de estas acciones, previo el concepto favorable de la empresa y el pleno y cabal cumplimiento de los requisitos de carácter técnico previstos en el Reglamento Técnico para el Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico [RAS] y en el Código Colombiano de Fontanería contenido en la Norma Técnica Colombiana NTC 1500.

PROHIDRIK E.S.P. es la en todo caso la que establece las especificaciones de las acometidas de acueducto y alcantarillado, conforme a lo establecido en el Reglamento Técnico para el Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico [RAS]. En todo caso, el costo de redes, equipos y demás elementos que constituyan la acometida estarán a cargo del usuario cuando se construya por primera vez.

La construcción de la acometida de acueducto por primera vez consta de las siguientes etapas:

- Corte de pavimento (en caso de que exista)
- Demolición y retiro del andén, cordón, o escalas en concreto (en caso que se requiera)
- Excavación de la zanja para la colocación de la tubería
- Excavación del nicho sobre la tubería principal o de distribución
- Perforación de la tubería de distribución
- Extensión o colocación de la tubería y protección con una capa de arenilla
- Colocación del collar de derivación (si se requiere)
- Colocación de las llaves de incorporación, acera y contención
- Colocación del medidor, una vez las redes estén en servicio
- Instalación de caja de medidor.
- Construcción de la caja y colocación de la tapa metálica (si se requiere)
- Empalme de la tubería extendida al medidor y del medidor a la tubería interna del suscriptor

Los diámetros de las acometidas de acueducto en función del diámetro de la tubería de la red de donde se realizará la derivación, son los que se presentan en la siguiente tabla:

www.prohidrikesp.com notificaciones@prohidrikesp.com, Cra 24 No 1A- 24 Ofc 906 piso 9 Centro Empresarial BC- Puerto Colombia.

CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS PROHIDRIK S.A.S. E.S.P._PROHIDRIK E.S.P.

Tabla 1 diámetro de la acometida en función del diámetro de red local

DIAMETROS ACOMETIDAS ACUEDUCTOS			
DIAMETRO RED DE DISTRIBUCION		DIAMETRO RED DE ACOMETIDA	
mm	Pulgadas	mm	Pulgadas
13	1/2	13	1/2
19	3/4	13	1/2
25	1	13	1/2
38	1 y 1/2	25	1
50	2	25	1
76	3	38	1 y 1/2
101	4	50	2
152	6	76	3
203	8	101	4
254	10	101	4
304	>12	152	6

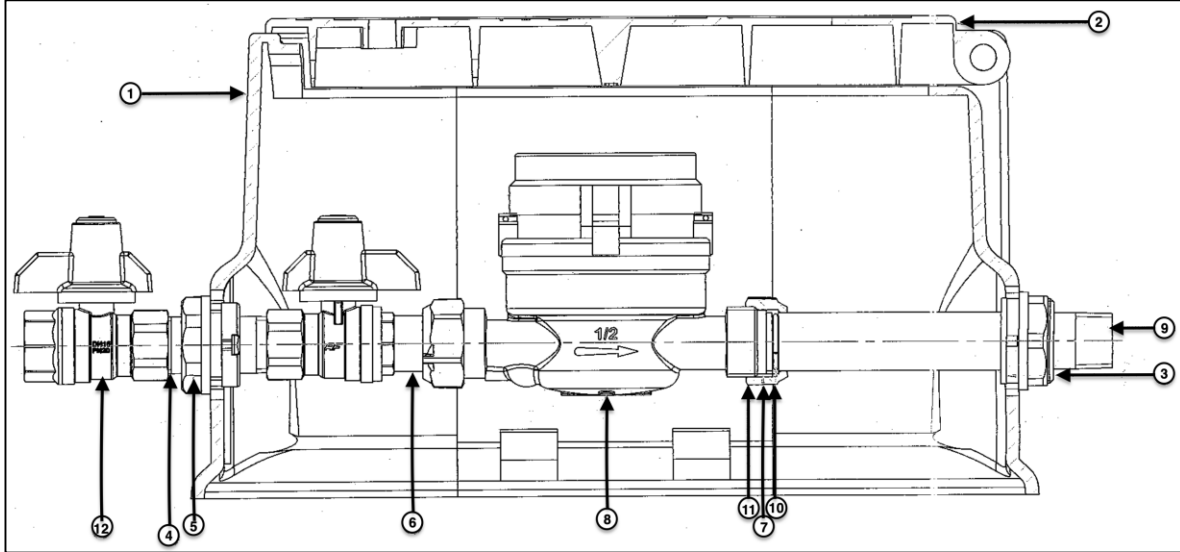
PROHIDRIK E.S.P. establecerá las especificaciones de las acometidas de acueducto y alcantarillado y alcantarillado, conforme a lo establecido en el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico. En todo caso, el costo de redes, equipos y demás elementos que constituyan la acometida estarán a cargo del usuario cuando se construya por primera vez. Los suscriptores o usuarios deberán comunicar a la entidad prestadora de los servicios públicos, cualquier modificación, división, aumento de unidad a la cual se le presta el servicio, para que evalúe la posibilidad técnica de la prestación de los mismos y determinen las modificaciones hidráulicas que se requieran.

Técnicamente, la acometida de acueducto con diámetro mínimo de 1/2" estará constituida por un tramo de tubería de diámetro y características específicas, en consideración al caudal a suministrar; se deberá instalar una llave o registro de corte en la cajilla del medidor y los demás dispositivos que exige la norma técnica vigente, como se presenta en el siguiente gráfico:

www.prohidrikesp.com notificaciones@prohidrikesp.com, Cra 24 No 1A- 24 Ofc 906 piso 9 Centro Empresarial BC- Puerto Colombia.

CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS PROHIDRIK S.A.S. E.S.P. _PROHIDRIK E.S.P.

Ilustración 3 Esquema General de Instalación de Medidores



ITEM	DESCRIPCION
1	CAJA PLASTICA Y/O FABRICADA
2	TAPA CAJA
3	ACOPLES PARA CAJA
4	ACOPLE CORTO 1/2"
5	TUERCA PLASTICA 3/4" CAJA
6	REGISTRO DE CORTE
7	EMPAQUE NIPLE 3/4"
8	MEDIDOR
9	NIPLE DE 1/2"
10	ANILLO RETENCION
11	TUERCA PLASTICA 3/4" CAJA
12	VALVULA DE PASO

Toda acometida de acueducto domiciliaria en general debe constar de los siguientes accesorios:

- Unión entre la acometida y la tubería de distribución: galápago o collar de derivación y registro de incorporación.
- Tubería en el diámetro diseñado de acuerdo con las necesidades del usuario
- Adaptadores PF+UAD; Machos, hembras
- Codos y nicles según necesidad
- Válvula antifraude
- Caja de andén o caja de pared para proteger el medidor y el registro de corte. Desde esta caja hacia adentro se inicia la instalación interna.

www.prohidrikesp.com notificaciones@prohidrikesp.com, Cra 24 No 1A- 24 Ofc 906 piso 9 Centro Empresarial BC- Puerto Colombia.

CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS PROHIDRIK S.A.S. E.S.P._PROHIDRIK E.S.P.

- Válvula de cheque en caso de posibilidad de contra flujo. (esto no lo aporta la Empresa, sino el usuario, debido a que está después del medidor)

En todo caso la cajilla del medidor y todos los elementos instalados en la misma, como el medidor, llave o registro de corte, racores, universales, etc., únicamente podrán ser manipulados o intervenidos por el personal técnico de la empresa, y en tal virtud el propietario o poseedor del predio y/o el suscriptor o usuario de los servicios será responsable de cualquier intervención o manipulación indebida y no autorizada de dichos elementos o dispositivos.

El diámetro de las acometidas de acueducto diferentes al de una vivienda o un apartamento deberá obedecer a diseño de acuerdo con las necesidades del usuario, el cual deberá ser aprobado por **PROHIDRIK E.S.P.**

Antes de proceder a la instalación de todos los accesorios que conforman las acometidas domiciliarias de la red de distribución de agua potable, deben someterse los medidores, las piezas especiales y accesorios a aprobación y homologación por parte de la prestadora del servicio. Para obtener la aprobación y homologación deben someterse todos los accesorios que conforman las acometidas domiciliarias a pruebas de caudal y de presión tanto estática como dinámica.

3.2 Acometida de Alcantarillado

La acometida de alcantarillado se encuentra definida como la derivación que parte de la caja de inspección (registro) y llega hasta el colector de la red local. Por su parte la instalación domiciliar de alcantarillado se encuentra definida como el 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 inspección que se conecta a la red local de alcantarillado

En este contexto, la acometida domiciliar de alcantarillado sanitario, como la caja, la tubería y el accesorio de empalme que transporta las aguas residuales desde la caja domiciliar hasta un colector secundario, generalmente son de 152 mm de diámetro para vivienda unifamiliar.

Las acometidas de alcantarillado se llevarán hasta el hilo interior del andén, donde se construirá la caja de inspección del predio. Esta caja tendrá una tapa removible a nivel de la superficie con el objeto de facilitar las labores de mantenimiento preventivo y correctivo. En las urbanizaciones el último tubo de la acometida de aguas residuales se pintará de color rojo, para diferenciarla de la acometida de aguas lluvias y evitar conexiones erradas en el momento de hacer la conexión posterior a la red local o secundaria.

www.prohidrikesp.com notificaciones@prohidrikesp.com, Cra 24 No 1A- 24 Ofc 906 piso 9 Centro Empresarial BC- Puerto Colombia.

CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS PROHIDRIK S.A.S. E.S.P. _PROHIDRIK E.S.P.

La tubería para la acometida de alcantarillado podrá ser en cualquier material aceptado por la empresa, y se deben cumplir las normas técnicas NTC 1259, 2795, 3878, 3676 y 5012, para el material, las dimensiones, la inspección y ensayo, la instalación, etc. y además serán complementadas con las siguientes especificaciones:

- Diámetro Mínimo: 152 mm (6")
- Pendiente Mínima: 2%
- Longitud Máxima: 10 Metros

Cuando la tubería principal de alcantarillado sea de concreto, la conexión a la red principal se hará mediante una caja de empalme la cual tendrá una cañuela que derramará a la tubería principal formando un ángulo de 45 grados, en el sentido del flujo. También se podrá utilizar para este tipo de material elementos prefabricados diseñados especialmente para este tipo de empalme.

Las acometidas se conectarán al alcantarillado principal en el tercio superior del tubo cuando el diámetro de la red principal lo permita, de lo contrario se conectarán en su parte media superior. Cuando el alcantarillado principal sea del tipo separado y la red del inmueble sea del tipo combinado, se deberá construir un aliviadero con el fin de separar las aguas.

Toda conexión domiciliaria de alcantarillado deberá realizar el empalme a la red de colectores mediante una Ye, o Silla Ye. No se aceptan conexiones en Te, ni tubos de domiciliarias incrustados en el colector secundario. Las dimensiones de las cajas de inspección deberán obedecer a necesidades de los usuarios. Toda las cajas de inspección deberán tener tapa removible e identificable en el andén. No se aceptarán cajas en los antejardines ni en la calzada de las vías. Las cajas deberán ser impermeables.

Los suscriptores o usuarios debe tener presente las obligaciones que les corresponden frente a la prestación del servicio de alcantarillado, y en tal virtud, evitar el uso inadecuado o agresivo del sistema de alcantarillado, y darles una adecuada disposición a los residuos sólidos para que los mismos no ingresen al sistema en cuestión.

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

PROHIDRIK E.S.P. sólo estará obligada a autorizar una acometida de acueducto y/o alcantarillado por unidad habitacional o unidad no habitacional, salvo que por razones técnicas se requieran acometidas adicionales.

PROHIDRIK E.S.P. podrá exigir la independización de las acometidas cuando lo estime necesario. En edificios multifamiliares y multiusuarios, podrá autorizar acometidas para atender una o varias unidades independientes.

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

www.prohidrikesp.com notificaciones@prohidrikesp.com, Cra 24 No 1A- 24 Ofc 906 piso 9 Centro Empresarial BC- Puerto Colombia.

CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS PROHIDRIK S.A.S. E.S.P. _PROHIDRIK E.S.P.

3.4 Cambio de localización de las acometidas domiciliarias de acueducto y alcantarillado.

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

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

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

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

PROHIDRIK E.S.P. establecerá las especificaciones de las acometidas de acueducto y alcantarillado, conforme a lo establecido en el Reglamento Técnico para el Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico [RAS]. En todo caso, el costo de redes, equipos y demás elementos que constituyan la acometida estarán a cargo del usuario cuando se construya por primera vez.

3.5 Reparación o reposición de acometidas.

El costo de reparación o reposición de las acometidas estará a cargo de los suscriptores o usuarios, una vez expirado el periodo de garantía. En los casos en los que el usuario lo solicite, **PROHIDRIK E.S.P.** servicio. Los costos que esta intervención genere serán asumidos por el usuario acorde con la tarifas de costos vigentes establecidas por **PROHIDRIK E.S.P.** para este servicio, cuyo cobro se hará conjuntamente con la facturación de la prestación del servicio.

4. MEDIDORES

De ser técnicamente posible cada acometida deberá contar con su correspondiente medidor de acueducto, el cual será instalado en cumplimiento de los programas de micromedición establecidos por la empresa de

www.prohidrikesp.com notificaciones@prohidrikesp.com, Cra 24 No 1A- 24 Ofc 906 piso 9 Centro Empresarial BC- Puerto Colombia.

CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS PROHIDRIK S.A.S. E.S.P. _PROHIDRIK E.S.P.

conformidad con la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico [CRA]. Para el caso de edificios de propiedad horizontal o con dominios, de ser técnicamente posible, cada uno de los inmuebles que lo constituyan deberá tener su medidor individual.

PROHIDRIK E.S.P. determinará el sitio de colocación de los medidores, procurando que sea de fácil acceso para efecto de su mantenimiento y lectura y podrá instalar los medidores a los inmuebles que no lo tienen, en este caso el costo del medidor correrá por cuenta del suscriptor o usuario.

En todo caso es obligación de los suscriptores o usuarios, la adquisición, instalación, mantenimiento y reparación de los instrumentos necesarios para medir los consumos de agua, y en tal caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan y la empresa deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas.

No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación a partir de la comunicación de la necesidad del cambio no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la entidad prestadora de los servicios públicos podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor. En el caso de edificios o unidades inmobiliarias cerradas podrá existir un medidor de control inmediatamente aguas abajo de la acometida. Deben existir medidores individuales en cada una de las unidades habitacionales o no residenciales que conforman el edificio o las unidades inmobiliarias o áreas comunes.

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

Los grandes consumidores no residenciales, deberán instalar equipos de medición de acuerdo con los lineamientos que establezca la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico [CRA]

Los suscriptores o usuarios de edificios catalogados como multiusuarios sometidos al régimen de propiedad horizontal, que cuenten con un medidor colectivo, podrán solicitar la instalación de medidores individuales. En este caso, los suscriptores o usuarios deberán realizar a su cargo todas las obras requeridas para la instalación de los mismos, y la empresa podrá autorizar la independización del servicio en el caso de que la mayoría de

www.prohidrikesp.com notificaciones@prohidrikesp.com, Cra 24 No 1A- 24 Ofc 906 piso 9 Centro Empresarial BC- Puerto Colombia.

CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS PROHIDRIK S.A.S. E.S.P. _PROHIDRIK E.S.P.

los copropietarios la solicite, previo un acuerdo de pago de los saldos vigentes a la fecha de la independización y la ejecución por los beneficiarios de las adecuaciones técnicas requeridas.

En todo caso la cajilla del medidor y todos los elementos instalados en la misma, como el medidor, llave o registro de corte, racores, universales, etc., únicamente podrán ser manipulados o intervenidos por el personal técnico de **PROHIDRIK E.S.P.**, y en tal virtud el propietario o poseedor del predio y/o el suscriptor o usuario de los servicios será responsable de cualquier intervención o manipulación indebida y no autorizada de dichos elementos o dispositivos.

Los tipo de medidores que pueden ser instalados en los predios son los que se presentan en la siguiente tabla, y dependerán de las condiciones de uso del servicios, en términos de demanda hidráulica, tipo de usuario, estado y características de las instalaciones internas, etc., conforme a lo previsto en el Reglamento Técnico para el Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico [RAS] y en el Código Colombiano de Fontanería contenido en la Norma Técnica Colombiana NTC 1500.

Tabla 2 Clase y Tipo de Medidores de Agua

CLASE	TIPO
Velocidad	Chorro Único
	Chorro Múltiple
	Hélice
	Electromagnético
Volumétrico	Pistón Oscilante
	Disco Rotativo
Híbridos	Compuestos
	Ultrasónicos
	Proporcionales

Solo podrán instalarse medidores de consumo de agua potable suministrados u homologados por la Empresa, que cumplan, cuando menos, las siguientes condiciones:

Instalaciones horizontales: Medidor de transmisión magnética, tipo velocidad, chorro único o chorro múltiple para los diámetro de 1/2" a 1 1/2". (R 160 - Q3 2,5 m3/h)

Totalizador de registro seco cerrado al vacío con lectura mixta por agujas y tambores numerados.

Para instalaciones verticales: medidor tipo volumétrico, pistón oscilante para el diámetro de 1/2" a 1". Totalizador de registro cerrado con lectura mixta por agujas y tambores numerados Para

www.prohidrikesp.com notificaciones@prohidrikesp.com, Cra 24 No 1A- 24 Ofc 906 piso 9 Centro Empresarial BC- Puerto Colombia.

CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS PROHIDRIK S.A.S. E.S.P. _PROHIDRIK E.S.P.

Instalaciones de altos consumidores: medidores de velocidad de hélice (Woltman) hasta de 2" y medidores electromagnéticos para los diámetros de 3" a 4" Totalizador de registro seco cerrado al vacío con lectura digital.

Estos medidores deberán cumplir con las normas técnicas vigentes. El error máximo tolerado será:

- a) 5% en la zona inferior entre mínimo y caudal de transición
- b) 2% en la zona superior comprendida entre caudal de transición y caudal máximo

PROHIDRIK E.S.P. , llevará cabo la verificación de la condición metrológica de los medidores con la periodicidad que sea necesaria para verificar el adecuado funcionamiento de los medidores, atendiendo las particularidades de su sistema, con base en estudios técnicos.

Es atribución de la empresa, para los casos en que se vaya a instalar el medidor por primera vez, determinar el lugar donde técnicamente debe ubicarse. Las condiciones para su financiación y cobro, cuando sea adquirido por el usuario al prestador, se hará de conformidad con las disposiciones legales, reglamentarias y regulatorias vigentes para cada estrato.

Cambio de medidor. PROHIDRIK E.S.P, podrá cambiar el medidor cuando este no tenga el diámetro adecuado para el servicio que se presta. En tales casos, el suscriptor o usuario pagará a PROHIDRIK E.S.P, según la diferencia entre el valor del medidor nuevo y el valor del medidor retirado, a los precios vigentes, así como de los materiales derivados de tales obras, a los precios vigentes, sea en su contra o a su favor en un plazo máximo de seis (6) meses. Cuando a juicio PROHIDRIK E.S.P el medidor no registre adecuadamente el consumo, PROHIDRIK E.S.P podrá retirarlo temporalmente para verificar su estado. Si como resultado de esta actuación se determina una falla en el instrumento de medida, se dará al suscriptor o usuario la opción de repararlo, si técnica y económicamente esta resulta procedente. En caso de requerirse el cambio del medidor, el suscriptor o usuario tendrá la opción de adquirirlo a quien a bien tenga, evento en el cual si este reúne las características técnicas establecidas en este contrato de condiciones uniformes, PROHIDRIK E.S.P deberá aceptarlo, o la empresa podrá suministrarlo previa autorización del suscriptor. En todo caso, cuando el medidor sea retirado para su reemplazo, este será entregado al suscriptor, en su condición de propietario del mismo, salvo indicación expresa de este en contrario.

Mantenimiento de las acometidas y medidores. En ningún caso se permite derivar acometidas desde la red matriz o de la red local sin autorización previa de **PROHIDRIK E.S.P.** El costo de reparación o reposición de las acometidas y medidores estará a cargo de los suscriptores o usuarios, una vez expirado el periodo de garantía en los términos del artículo 2.3.1.3.2.3.12 del Decreto 1077 de 26 de Mayo de 2015 "Por el cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio". Es obligación del suscriptor

www.prohidrikesp.com notificaciones@prohidrikesp.com, Cra 24 No 1A- 24 Ofc 906 piso 9 Centro Empresarial BC- Puerto Colombia.

CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS PROHIDRIK S.A.S. E.S.P. _PROHIDRIK E.S.P.

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

Calibración de medidores. PROHIDRIK E.S.P, en ejercicio de lo dispuesto en el artículo 145 de la Ley 142 de 1994, efectuará directamente o a través de terceros, utilizando laboratorios debidamente acreditados por la entidad nacional de acreditación competente para el efecto, el control metrológico del equipo de medida, con la frecuencia y oportunidad necesarias, según las particularidades del sistema y en los casos que establezca la normatividad vigente.

Instalación del medidor por primera vez. Es atribución de PROHIDRIK E.S.P, para los casos en que se vaya a instalar el medidor por primera vez, determinar el lugar donde técnicamente debe ubicarse. Las condiciones para su financiación y cobro, cuando sea adquirido por el usuario al prestador, se hará de conformidad con las disposiciones legales, reglamentarias y regulatorias vigentes para cada estrato. En todo caso, al instalar un equipo de medida, este deberá contar con su respectivo informe emitido por un laboratorio, debidamente acreditado por la entidad nacional de acreditación competente para el efecto, en donde consten los resultados de la calibración, de manera que se pueda verificar el cumplimiento de las condiciones técnicas consagradas en este Contrato de Servicios públicos. Para medidores de diámetro igual o superior a una y media (1½) pulgadas, **PROHIDRIK E.S.P.** podrá calibrar estos medidores en el sitio de instalación utilizando para ello un patrón de referencia trazable a un laboratorio acreditado.

Retiro del medidor. Cuando sea necesario proceder al retiro del medidor, se comunicará al suscriptor 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 consagrado en el artículo 12 de la Resolución 413 de 2006. Una vez se lleve a cabo la operación, se suscribirá un acta en la que conste el estado en que se encuentra el equipo y la forma como se procedió a su retiro. En este documento, el suscriptor o usuario dejará las constancias que considere necesarias. Los datos que se consignen en la respectiva acta deben ser legibles, claros, sin tachones o enmendaduras; copia de esta acta se entregara al suscriptor o usuario, quien deberá firmarla. Si el suscriptor o usuario se niega a firmar el acta respectiva, el funcionario de la empresa dejara constancia explicando las razones que motivan la no suscripción del acta por parte del suscriptor o usuario y esta deberá contar con la firma de dos (2) testigos diferentes al personal de la empresa. En todo caso, el Prestador 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 que el medidor no funciona adecuadamente, la decisión será comunicada al suscriptor o usuario, adjuntando el resultado. El suscriptor o usuario tendrá la opción de reemplazarlo o repararlo asumiendo los costos correspondientes. Si la reparación o el reemplazo la realiza alguien diferente del prestador, el suscriptor deberá enviarlo a este para que proceda a instarlo. En aquellos casos en los cuales el suscriptor o usuario, presente un informe de calibración del equipo de medida expedido por un laboratorio debidamente acreditado, se dará por cumplida

www.prohidrikesp.com notificaciones@prohidrikesp.com, Cra 24 No 1A- 24 Ofc 906 piso 9 Centro Empresarial BC- Puerto Colombia.

CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS PROHIDRIK S.A.S. E.S.P. _PROHIDRIK E.S.P.

la condición establecida en el artículo 10 de la Resolución 413 de 2006. Si por el contrario el usuario o suscriptor no presenta dicho informe, el prestador podrá, a cargo del suscriptor o usuario, calibrar el equipo en un laboratorio debidamente acreditado. El prestador será responsable de la conservación de las condiciones técnicas del equipo retirado en el estado que conste en el acta de retiro, documento en el que el suscriptor o usuario tendrá la posibilidad de consignar las observaciones que considere pertinentes respecto de la forma en que el prestador procedió a colocar el aparato de medición en el vehículo que lo transportará. PROHIDRIK E.S.P. registrará las actividades de manejo y transporte de las evidencias físicas involucradas en su actuación, a fin de conservar el estado real del equipo de medición al momento del retiro. En caso de no instalarse el medidor provisional como consecuencia del retiro del medidor, será aplicable la previsión del artículo 146 de la Ley 142 de 1994. En todo caso, una vez vencido el término consagrado en el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, para efectos del reemplazo o reparación de los medidores, sin que el suscriptor o usuario hubiere tomado las medidas allí establecidas, el prestador podrá tomar las medidas pertinentes para garantizar la efectiva medición del consumo. En caso de ser necesario el control metrológico del equipo de medida, este deberá realizarse en un laboratorio de calibración, debidamente acreditado por el organismo nacional competente para tal efecto. Igual requisito deberán cumplir los medidores provisionales.

Verificación de la condición metrológica de los medidores. PROHIDRIK E.S.P. definirá las acciones y su periodicidad, orientadas a verificar el adecuado funcionamiento de los medidores, atendiendo las particularidades de su sistema, con base en estudios técnicos. Para garantizar el cumplimiento de lo establecido en el inciso 3° del artículo 144 de la Ley 142 de 1994, todas las personas prestadoras del servicio de acueducto deberán adoptar sistemas de información, que les permitan llevar y actualizar el catastro de medidores, de conformidad con lo establecido para el efecto por la Superintendencia de Servicios públicos Domiciliarios. En los sistemas de información del catastro de medidores se dejara constancia de las acciones previstas en el inciso primero del presente artículo. El costo de la revisión del equipo de medición será asumido por PROHIDRIK E.S.P. cuando surja de la necesidad de verificar su buen funcionamiento por iniciativa del mismo y/o cuando se derive de desviaciones significativas asociadas al funcionamiento del equipo. Por su parte, el costo de las revisiones será asumido por el suscriptor o usuario cuando estas no estén asociadas a desviaciones significativas y sean solicitadas por alguno de estos. Solo será posible la reposición, cambio o reparación del medidor por decisión del prestador, cuando el informe emitido por el laboratorio debidamente acreditado indique que el instrumento de medida no cumple con su función de medición.

Medición de alcantarillado. Será el equivalente a la medición del servicio público domiciliario de acueducto. La unidad de medida deberá estar dada en metros cúbicos.

PROHIDRIK E.S.P. podrá exigir la instalación de medidores o estructuras de aforo de aguas residuales, para quienes se abastecen de aguas provenientes de fuentes alternas pero que utilizan el servicio público domiciliario

www.prohidrikesp.com notificaciones@prohidrikesp.com, Cra 24 No 1A- 24 Ofc 906 piso 9 Centro Empresarial BC- Puerto Colombia.

CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS PROHIDRIK S.A.S. E.S.P. _PROHIDRIK E.S.P.

de alcantarillado. En tal caso la medición se realizará mediante medidores o estructuras hidráulicas de medición, de conformidad con las siguientes tecnologías:

- Tipo: Vertederos de placa fina o Canaleta Parshall.

5. NIVELES DE CALIDAD, CONTINUIDAD Y PRESIÓN.

PROHIDRIK E.S.P. garantizará las condiciones de prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado de la siguiente manera:

5.1 Continuidad en la prestación del servicio.

PROHIDRIK E.S.P. prestará el servicio de acueducto en forma frecuenciada , de acuerdo a la programación que se tiene para el suministro de agua potable para cada sector hidráulico salvo en los siguientes eventos:

- Reparación de daños o imprevistos sobre la infraestructura de acueducto (Plantas de potabilización, tanques de almacenamiento, redes, acometidas, etc.) y de alcantarillado.
- Ejecución de mantenimientos programados a la infraestructura de acueducto (Plantas de potabilización, tanques de almacenamiento, redes, acometidas, etc.) y de alcantarillado.
- Ejecución de obras programadas que modifiquen y optimicen la topología de las redes.
- Conexión de nuevas redes y acometidas o domiciliarias.
- Investigación y solución de fallas en la continuidad de los servicios.
- Pruebas de optimización y sectorización.
- Cualquier evento que produzca riesgo en la salud pública e integridad física de los usuarios y/o suscriptores.
- Cualquier evento que vulnere la infraestructura de **PROHIDRIK E.S.P.**
- Daños o actividades generados u ocasionados por terceros.

PARÁGRAFO: Debido a las condiciones técnicas del sistema de acueducto en algunos sectores atendidos actualmente por **PROHIDRIK E.S.P.** , se establece la continuidad del servicio de la siguiente manera:

www.prohidrikesp.com notificaciones@prohidrikesp.com, Cra 24 No 1A- 24 Ofc 906 piso 9 Centro Empresarial BC- Puerto Colombia.

CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS PROHIDRIK S.A.S. E.S.P. _PROHIDRIK E.S.P.

Tabla 3 esquema de prestación sectorizada

MACROS	SECTOR HIDRAULICO	ZONA DENTRO DE SH	BARRIOS A PRESTAR SERVICIO	DIA DE PRESTACION DE SERVICIO CICLO							HORA DE INICIO	HORA DE FIN	
				1	2	3	4	5	6	7			
MACRO 1	BAJO	BAJA	Concepción, La Pola, Florida, Guayacanes, Centro, San Rafael, El silencio, El Carmen, Henequen, villa Rosa, 20 de Enero, Villa Consuelo, Victoria y Henequen							X		1:00 a.m.	7:00 p.m
		BAJA	Loma del Panadero	X	X	X	X	X	X	X		3:00 p.m.	7:00 p.m
			Loma del Peligro										
MACRO 2	LAS MERCEDES	ALTA	San José, Santo Domingo, San Martín, Mercedes parte alta, Mercedes parte baja, Las Nieves	X								1:00 a.m.	7:00 p.m
		BAJA	Henequen, Policarpa, Florida alta y baja, centro, el Carmen, Guayacanes, San Rafael, el Silencio	X								1:00 a.m.	3:00 p.m
	LA 19	ALTA	11 de noviembre, San Martín, Alto prado, Progreso, florida alta, La 19, la magdalena, 8 de diciembre, Villa consuelo, Las Nieves		X							1:00 a.m.	7:00 p.m
		BAJA	Henequen, Policarpa, Florida alta y baja, centro, el Carmen, Guayacanes, San Rafael, el Silencio		X							1:00 a.m.	3:00 p.m
	JUAN XXIII	ALTA	Juan 23, Villa María, Villa Inés, Urbanización Juan 23, La Paz y Fredonia			X						1:00 a.m.	7:00 p.m
		BAJA	Henequen, Policarpa, Florida alta y baja, centro, el Carmen, Guayacanes, San Rafael, el Silencio			X						1:00 a.m.	3:00 p.m
	7 DE AGOSTO	ALTA	7 de agosto, Luis Carlos Galán, Bosque, Buenos aires, Instituto, urb los rosales, Villa consuelo, La Paz y 8 de diciembre				X					1:00 a.m.	7:00 p.m
		BAJA	Henequen, Policarpa, Florida alta y baja, centro, el Carmen, Guayacanes, San Rafael, el Silencio				X					1:00 a.m.	3:00 p.m
	SAN NICOLAS	ALTA	San Nicolás, La libertad, Los olivos, Simón bolívar, Las colinas, Villa consuelo, Villa caracas, las brisas, urb los rosales la paz y 8 de Diciembre0 villa Venezuela y 8 de diciembre						X			1:00 a.m.	7:00 p.m
		BAJA	Henequen, Policarpa, Florida alta y baja, centro, el Carmen, Guayacanes, San Rafael, el Silencio						X			1:00 a.m.	3:00 p.m
MACRO 3	LAS NIEVES	BAJA/ALTA	Zona las Nieves	X	X	X	X	X	X	X	1:00 a.m.	7:00 p.m	

Adicionalmente la continuidad se sujetará a las condiciones del clima y a los eventos relacionados en esta cláusula.

Cuando se requiera la intervención de una red de acueducto o una red de alcantarillado, por falla en el servicio o por fuga de agua, es atribución exclusiva de **PROHIDRIK E.S.P.** o de quien ella delegue oficialmente realizar el mantenimiento, reparación o reposición de la misma.

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

Parágrafo: En el evento en que existan zonas especiales con dificultades técnicas, **PROHIDRIK E.S.P.** especificará la frecuencia con que se prestará el servicio teniendo en cuenta las frecuencia estipulada para cada sector Hidráulico.

www.prohidrikesp.com notificaciones@prohidrikesp.com, Cra 24 No 1A- 24 Ofc 906 piso 9 Centro Empresarial BC- Puerto Colombia.

CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS PROHIDRIK S.A.S. E.S.P. _PROHIDRIK E.S.P.

Metas de continuidad

NUSH	SECTOR HIRAUICO	LINEA BASE (h/día)	META AÑO 1	META AÑO 2	META AÑO 3	META AÑO 4	META AÑO 5	META AÑO 6	META AÑO 7	META AÑO 8	META AÑO 9	META AÑO 10
			2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032
18715	MERCEDES	1,9	1,9	1,9	1,9	1,9	1,9	1,9	1,9	1,9	1,9	1,9
18716	LA 19	1,1	1,1	1,1	1,1	1,1	1,1	1,1	1,1	1,1	1,1	1,1
18717	JUAN XXIII	2,6	2,6	2,6	2,6	2,6	2,6	2,6	2,6	2,6	2,6	2,6
18718	7 DE AGOSTO	2,7	2,7	2,7	2,7	2,7	2,7	2,7	2,7	2,7	2,7	2,7
18719	SAN NICOLAS	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0
18720	BAJO	12,3	12,3	12,3	12,3	12,3	12,3	12,3	12,3	12,3	12,3	12,3
18721	LAS NIEVES	13,1	13,1	13,1	13,1	13,1	13,1	13,1	13,1	13,1	13,1	13,1

5.2 Presión

El servicio de acueducto se prestará con una presión mínima entre cuatro (4) y quince (15) metros de columna de agua (m.c.a) en condiciones dinámicas de la red local de la cual se derivan las acometidas. Esta presión se tomará inmediatamente después del registro de corte de la acometida del predio de tal manera que la presión en la misma corresponda a la presión de la red local. Para el caso de edificios o predios con más de una unidad habitacional o no habitacional, la presión se tomará después del registro de corte general (totalizadora), siempre y cuando cuente con el dispositivo para conectar el manómetro en condiciones hidráulicas que reflejen la presión de la red local. Para los casos en los cuales no sea factible la toma de presión en la acometida o totalizadora, se considera representativa la presión tomada en un hidrante o punto de muestreo del mismo circuito de la red local de acueducto teniendo en cuenta la diferencia altimétrica del predio y el sitio del hidrante o punto de muestreo.

La presión del servicio se puede ver afectada por las siguientes causales fortuitas, no imputables a deficiencias de operación de **PROHIDRIK E.S.P.** :

- Suspensión del servicio por presencia de daños o escapes en la red de acueducto.
- Suspensiones programadas para optimización o expansión de la red de acueducto.
- Vejez u obsolescencia de los materiales de las acometidas del usuario o suscriptor.
- Daños imprevistos de elementos que restrinjan el flujo del agua.
- Descalibración de elementos de control.
- Deficiencia en la capacidad de las redes por crecimiento de las demandas motivadas por desarrollos urbanísticos no autorizados por **PROHIDRIK E.S.P.**
- Cambios de operación para manejo de contingencias.
- Daños o actividades generadas u ocasionados por terceros.

www.prohidrikesp.com notificaciones@prohidrikesp.com, Cra 24 No 1A- 24 Ofc 906 piso 9 Centro Empresarial BC- Puerto Colombia.

CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS PROHIDRIK S.A.S. E.S.P. _PROHIDRIK E.S.P.

Para los casos anteriores, **PROHIDRIK E.S.P.** propenderá por efectuar una rápida solución o mitigación de su ocurrencia.

Toda acometida o totalizadora deberá ser diseñada o dimensionada en una condición de presión disponible en la red de acueducto.

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

Para el caso de los servicios de alcantarillado que presta **PROHIDRIK E.S.P.** se garantizará en toda la infraestructura un flujo libre en condiciones atmosféricas, a través de conductos cerrados o elementos de conducción abiertos, siempre y cuando las condiciones ambientales así lo permitan.

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

Metas de presión

NUSH	SECTOR HIRAUICO	LINEA BASE (M.C.A)	META	META	META	META	META	META	META	META	META	META
			AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	AÑO 6	AÑO 7	AÑO 8	AÑO 9	AÑO 10
			2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032
18715	MERCEDES	10,7	10,7	10,7	10,7	10,7	10,7	10,7	10,7	10,7	10,7	10,7
18716	LA19	7,7	7,7	7,7	7,7	7,7	7,7	7,7	7,7	7,7	7,7	7,7
18717	JUAN XXIII	7,9	7,9	7,9	7,9	7,9	7,9	7,9	7,9	7,9	7,9	7,9
18718	7 DE AGOSTO	5,6	5,6	5,6	5,6	5,6	5,6	5,6	5,6	5,6	5,6	5,6
18719	SAN NICOLAS	10,5	10,5	10,5	10,5	10,5	10,5	10,5	10,5	10,5	10,5	10,5
18720	BAJO	12,0	12,0	12,0	12,0	12,0	12,0	12,0	12,0	12,0	12,0	12,0
18721	LAS NIEVES	14,1	14,1	14,1	14,1	14,1	14,1	14,1	14,1	14,1	14,1	14,1

5.3 Caudal

PROHIDRIK E.S.P. garantizará en las redes matrices y locales la cantidad por unidad de tiempo de agua suficiente para atender la demanda de agua autorizada a cualquier USUARIO. Es obligación del USUARIO disponer de una acometida correctamente dimensionada para recibir el volumen de agua requerido que atienda sus necesidades. En todo caso, el diámetro de la acometida no podrá ser superior a los estipulados en la tabla 1 teniendo en cuenta la red local de distribución. De requerirse diámetros superiores a éstas o refuerzos, será

www.prohidrikesp.com notificaciones@prohidrikesp.com, Cra 24 No 1A- 24 Ofc 906 piso 9 Centro Empresarial BC- Puerto Colombia.

CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS PROHIDRIK S.A.S. E.S.P. _PROHIDRIK E.S.P.

responsabilidad del USUARIO efectuar el redimensionamiento de la red local desde su punto de conexión hasta la red de alimentación que **PROHIDRIK E.S.P.** le indique.

El caudal se puede ver afectado por las mismas causales fortuitas de presión, no imputables a deficiencias de operación de **PROHIDRIK E.S.P.** Para lo cual, **PROHIDRIK E.S.P.** propenderá por efectuar una rápida solución o mitigación de su ocurrencia.

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

Los sistemas de alcantarillado sanitario se dimensionan para recoger y transportar los caudales demandados por los USUARIOS, aplicando consumos promedios históricos y metodologías universales.

5.4 Calidad física, Química y Bacteriológica del agua.

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

La calidad del agua en la red oficial de acueducto se puede ver afectada por las siguientes causales no imputables a deficiencias de operación de **PROHIDRIK E.S.P.** :

- Presencia de daños o escapes en la red de acueducto y su posterior reparación.
- Trabajos para la optimización o expansión de la red de acueducto.
- Ejecución de mantenimientos y lavados de redes, conducciones, tanques y planta de tratamiento.
- Conexiones fraudulentas para abastecimiento de todo tipo de usuarios.
- Cambios de operación para manejo de contingencias o implementación de alternativas de servicio.
- Cambios de fuentes de abastecimiento.
- Daños o actividades generadas u ocasionados por terceros.

www.prohidrikesp.com notificaciones@prohidrikesp.com, Cra 24 No 1A- 24 Ofc 906 piso 9 Centro Empresarial BC- Puerto Colombia.

CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS PROHIDRIK S.A.S. E.S.P. _PROHIDRIK E.S.P.

Manejo de contingencias relativas a la calidad del agua.

Para efectos de asegurar la calidad del agua una vez ésta se ha visto afectada por las causales anteriormente mencionadas o cualquier otra, **PROHIDRIK E.S.P.** aplicará los procedimientos y planes de contingencia que tiene definidos para tal fin.

PARÁGRAFO: PROHIDRIK E.S.P. durante la prestación del servicio siempre deberá garantizar los parámetros de calidad del agua para el consumo humano. Sin embargo, si después de una interrupción y una vez reestablecido el servicio, el agua presentare condiciones temporales de turbiedad y color, su uso en procesos industriales específicos será responsabilidad del USUARIO.

6. CONTROL DE VERTIMIENTOS A LA RED DE ALCANTARILLADO

6.1 Ámbito de aplicación

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

6.2 Obligatoriedad

El numeral 6 del presente anexo técnico es de obligatorio cumplimiento para todos los usuarios del sistema de alcantarillado de **PROHIDRIK E.S.P.** , en todos los elementos que integran la infraestructura del sistema de saneamiento, incluyendo las redes de alcantarillado, los colectores e interceptores generales y los sistemas de tratamiento actuales y futuros, así como la ampliación de los elementos mencionados. Todo ello sin perjuicio de lo dispuesto por la legislación vigente y demás normas que la complementen, adicione, modifiquen o sustituyan.

www.prohidrikesp.com notificaciones@prohidrikesp.com, Cra 24 No 1A- 24 Ofc 906 piso 9 Centro Empresarial BC- Puerto Colombia.

CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS PROHIDRIK S.A.S. E.S.P. _PROHIDRIK E.S.P.

6.3 Disposiciones generales

Los sistemas de alcantarillado sanitario se diseñan y se construyen para recoger y transportar aguas residuales domésticas, cuyas concentraciones máximas de sustancias químicas están definidas en el código sanitario.

Los USUARIOS del alcantarillado que opera **PROHIDRIK E.S.P.** deberán hacer uso del servicio en forma racional y responsable y velar por el cumplimiento de las normas ambientales vigentes en el municipio respectivo y las relativas al control de vertimientos, con el fin de evitar afectaciones al funcionamiento del sistema de alcantarillado y garantizar la prevención de la contaminación hídrica con sustancias susceptibles de producir daño a la salud humana, al ambiente y a la normal operación del sistema del alcantarillado. En consecuencia, los USUARIOS no podrán realizar descargas ni vertimientos de aguas residuales que superen las concentraciones máximas establecidas en la normatividad vigente, hecho que será considerado como incumplimiento del presente contrato.

Particularmente el USUARIO deberá evitar las siguientes acciones:

- Efectuar conexiones que descarguen aguas lluvias en la red de alcantarillado de aguas residuales, salvo que se trate de alcantarillado público combinado.
- Conectar cubiertas, cimientos, áreas de tránsito, zonas de parqueo, calzadas u otras superficies de escorrentía o drenaje de aguas de infiltración al sistema de drenaje sanitario. Todo inmueble deberá contar con redes e instalaciones interiores separadas e independientes para aguas lluvias, aguas residuales domésticas e industriales, cuando existan redes públicas de alcantarillado igualmente separadas e independientes. Así mismo deberá tener descargas separadas e independientes para aguas lluvias, aguas residuales domésticas y de origen industrial, cuando existan redes públicas de alcantarillado igualmente separadas e independientes.
- No ejecutar las obras requeridas para el control de los vertimientos de aguas residuales a las redes públicas de alcantarillado.
- Interferir la prestación del servicio de alcantarillado causando perjuicios a otros USUARIOS.

6.4 Vigilancia del cumplimiento de la normatividad ambiental aplicada al vertimiento de aguas residuales

PROHIDRIK E.S.P. autorizará la conexión al sistema de alcantarillado público de aguas residuales, solamente cuando exista capacidad suficiente en los colectores para conducir adecuadamente el caudal adicional aportado por la nueva conexión y previo cumplimiento de los demás requisitos establecidos sobre el particular.

De acuerdo con el tipo de vertimiento en desarrollo de sus actividades, los USUARIOS con vertimientos no domésticos deberán contar con sistemas, obras y procedimientos mínimos específicos que les permitan efectuar un proceso previo de depuración o tratamiento para eliminar las concentraciones de partículas o

www.prohidrikesp.com notificaciones@prohidrikesp.com, Cra 24 No 1A- 24 Ofc 906 piso 9 Centro Empresarial BC- Puerto Colombia.

CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS PROHIDRIK S.A.S. E.S.P. _PROHIDRIK E.S.P.

sustancias que superen los límites máximos de concentración definidos, con el fin de cumplir con lo establecido en el Decreto 3930 de 2010 y la Resolución 0631 de 2015 del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, o la normatividad que los modifique, adicione o sustituya.

Los USUARIOS que produzcan vertimientos al sistema de alcantarillado con características no domésticas o que por su actividad sean potenciales generadores de sustancias de interés sanitario, deberán instalar una caja de inspección situada antes de la descarga a la red de alcantarillado y fuera de la propiedad, apropiada para observación, toma de muestras y demás actividades que se considere conveniente realizar. Las tapas de las cajas de inspección domiciliarias deben permanecer a la vista y ser de fácil remoción y manipulación. Así mismo estas obras deberán ceñirse a lo establecido en las Normas y Especificaciones Generales de Construcción adoptadas por **PROHIDRIK E.S.P.**

Los usuarios que descargan aguas residuales no domésticas, deberán presentar a **PROHIDRIK E.S.P.** , la caracterización de sus vertimientos, de acuerdo con la frecuencia que se determine en el protocolo para el monitoreo de los vertimientos en aguas superficiales, subterráneas, el cual expedirá el Ministerio de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible. Así mismo, deberán dar aviso a la entidad encargada de la operación de la planta de tratamiento de residuos líquidos, cuando con un vertimiento ocasional o accidental puedan perjudicar su operación.

Para verificar las concentraciones de las descargas a los sistemas de alcantarillado **PROHIDRIK E.S.P.** muestreos especiales para confirmar la calidad de los vertimientos, de tal forma que los mismos se ajusten a los estándares y concentraciones máximas permitidas. En caso de existir conexiones erradas a los sistemas de aguas lluvias, **PROHIDRIK E.S.P.** aplicará los procedimientos que tiene definidos para tal fin.

Toda descarga al sistema de alcantarillado debe cumplir en todo momento con las características establecidas en la normatividad ambiental vigente. Cuando los suscriptores y/o usuarios, aun cumpliendo con la norma de vertimientos, produzcan cargas que superen los criterios de calidad para el uso asignado al cuerpo receptor, **PROHIDRIK E.S.P.** podrá solicitar a la autoridad ambiental la exigencia de valores más restrictivos en el vertimiento, en aplicación del principio de rigor subsidiario.

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

PROHIDRIK E.S.P. podrá cobrar al USUARIO el valor por el uso de equipos y personal y/o pruebas de laboratorio y demás costos en que se incurra por labores extraordinarias de mantenimiento del sistema del

www.prohidrikesp.com notificaciones@prohidrikesp.com, Cra 24 No 1A- 24 Ofc 906 piso 9 Centro Empresarial BC- Puerto Colombia.

CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS PROHIDRIK S.A.S. E.S.P. _PROHIDRIK E.S.P.

alcantarillado y por las reparaciones o reposiciones que se requieran efectuar, por efecto de un inadecuado vertimiento o descarga accidental, siempre y cuando se conozca con exactitud y se encuentre identificado el USUARIO que lo causó.

6.5 Limitaciones de los vertimientos.

Se prohíbe hacer descargas directa o indirectamente al sistema de alcantarillado de sustancias o materiales tales como los indicados en la lista siguiente, que afecten la infraestructura física de las obras y de los equipos constituyentes y/o de los sistemas de tratamiento de aguas residuales municipales y/o la salud de los operarios y/o de los cuerpos de agua receptores:

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

www.prohidrikesp.com notificaciones@prohidrikesp.com, Cra 24 No 1A- 24 Ofc 906 piso 9 Centro Empresarial BC- Puerto Colombia.

CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS PROHIDRIK S.A.S. E.S.P. _PROHIDRIK E.S.P.

12. Elementos o compuestos provenientes de carrotanques, carros de bombas de lavado, contenedores o cualquier otro tipo de recipiente. Bajo circunstancias especiales, **PROHIDRIK E.S.P.** puede permitir este tipo de descarga en el sistema de alcantarillado público
13. Residuos que sean de peligro especial por sus características patógenas, como los provenientes de centros hospitalarios, laboratorios clínicos u otros.
14. Todo vertimiento de aceites usados, esto es, aceites industriales lubricantes con base mineral o sintética que se hayan vuelto inadecuados para el uso que se les hubiere asignado inicialmente. Se trata de aceites usados, tales como aceites minerales lubricantes o provenientes de motores de combustión, turbinas o sistemas hidráulicos.
15. Materias que tengan o adquieran propiedades corrosivas capaces de deteriorar la infraestructura del alcantarillado o perjudicar al personal encargado de las instalaciones públicas de saneamiento.
16. Queda prohibido el vertimiento a la red tanto por parte de las industrias farmacéuticas como de los centros sanitarios de los fármacos obsoletos o caducados.
17. Suero lácteo producido en industrias queseras o industrias de productos derivados de la leche.
18. Residuos de origen pecuario.
19. Caudales pico que puedan colapsar el funcionamiento del alcantarillado.
20. Sustancias y materiales tóxicos y peligrosos, tales como metales pesados.

La lista aquí establecida a manera enunciativa será revisada y ampliada periódicamente por parte de **PROHIDRIK E.S.P.** y no se considera taxativa, manteniendo siempre el cumplimiento de la normatividad del Decreto 3930 de 2010 y la Resolución 0631 de 2015 del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, o las que los modifiquen, adicionen o sustituyan.

Se prohíbe la utilización de agua potable, subterránea o lluvia, industrial o superficial para diluir previamente una descarga de aguas residuales al alcantarillado con el fin de alterar sus características en cuanto a concentración de sustancias bajo regulación.

6.6 Sistemas de emergencia.

Todo USUARIO cuyos vertimientos tengan características no residenciales deberá proveer, suministrar y mantener por su propia cuenta, un plan de contingencia contra descargas accidentales de sustancias prohibidas o restringidas al alcantarillado. En caso de una descarga accidental, el USUARIO deberá de inmediato aplicar las medidas previstas y notificar prontamente a **PROHIDRIK E.S.P.** y a la Autoridad Ambiental a fin de que ésta pueda aplicar las medidas de seguridad que sean pertinentes y las de mantenimiento adicional, requeridas como consecuencia de dichas descargas, así como las demás acciones a que haya lugar.

Se deberá hacer en forma personal o telefónica la notificación de descargas accidentales, indicando la información relacionada con: identificación de la Empresa, lugar de la descarga, tipo de desecho, concentración

www.prohidrikesp.com notificaciones@prohidrikesp.com, Cra 24 No 1A- 24 Ofc 906 piso 9 Centro Empresarial BC- Puerto Colombia.

CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS PROHIDRIK S.A.S. E.S.P. _PROHIDRIK E.S.P.

del mismo, volumen y las medidas correctivas aplicadas inicialmente, sin que esta notificación a **PROHIDRIK E.S.P.** obligación de dar aviso simultáneo a las autoridades sanitarias y ambientales competentes.

Todo USUARIO que cuente con sistemas de tratamiento de aguas residuales deberá dar aviso a **PROHIDRIK E.S.P.** con antelación mínima de veinticuatro (24) horas, acerca de la suspensión parcial o total de las operaciones de tratamiento por actividades de mantenimiento y/o por cualquier otra condición.

6.7 De la inspección y vigilancia

Sin perjuicio de lo dispuesto por la autoridad ambiental o de salud, para los efectos de su control, los USUARIOS no domésticos del sistema de alcantarillado deberán permitir y facilitar la toma de muestras de sus vertimientos, para efectos de lo determinado por el numeral 6 del presente anexo.

Las instalaciones de los USUARIOS podrán ser visitadas en cualquier momento por parte de los funcionarios o contratistas de **PROHIDRIK E.S.P.** (Inspectores o analistas técnicos) debidamente autorizados para ejercer las actividades de seguimiento y control necesarias para verificar el cumplimiento del numeral 6 del presente anexo.

En desarrollo de lo anterior, los funcionarios de **PROHIDRIK E.S.P.** solicitarán la presencia del USUARIO o un representante del mismo, con el fin de informar, orientar, presentar la documentación solicitada, responder las inquietudes y observaciones formuladas, conducir, describir y demás acciones que se requieran en la respectiva visita.

www.prohidrikesp.com notificaciones@prohidrikesp.com, Cra 24 No 1A- 24 Ofc 906 piso 9 Centro Empresarial BC- Puerto Colombia.