

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

Persona Prestadora: **PROHIDRIK S.A.S. E.S.P._PROHIDRIK E.S.P**

NIT: 901550062-4

Municipio Zona Bananera

Centro Poblado Rural: Orihueca, Prado Sevilla, Julio Zawady, Rio Frio, Palomar, Soplador y Guacamayal Vereda: El Salón

Departamento: Magdalena

Línea de Atención: 317 3848788

DISPOSICIONES GENERALES

CLÁUSULA 1. OBJETO. Este contrato tiene por objeto la prestación de servicios públicos domiciliarios por parte de la **PERSONA PRESTADORA** a un **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, a cambio de un precio en dinero.

CLÁUSULA 2. EL SERVICIO. La **PERSONA PRESTADORA** prestará los servicios de:

Acueducto

CLÁUSULA 3. INMUEBLE. La **PERSONA PRESTADORA** prestará el servicio en un inmueble:

Urbano Rural

Parágrafo. No habrá más de un contrato con el mismo objeto en relación con el mismo inmueble.

CLÁUSULA 4. ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO -APS. La **PERSONA PRESTADORA** prestará los servicios en la siguiente área: : El área urbana del municipio de Zona Bananera, la Vereda El Salón y los Centros Poblados de Orihueca, Prado Sevilla, Julio Zawady, Rio Frio, Palomar, Soplador y Guacamayal., conforme al alcance definido en el anexo 1

Municipio: Zona Bananera

Departamento: Magdalena

Corregimiento: Centros Poblados de Orihueca, Prado Sevilla, Julio Zawady, Rio Frio, Palomar, Soplador y Guacamayal

Vereda: El Salón

CLÁUSULA 5. VIGENCIA. El contrato se pacta a término:

Fijo Indefinido

CLÁUSULA 6. RÉGIMEN LEGAL DEL CONTRATO. El contrato se rige por la normatividad vigente de los contratos de servicios públicos y, en particular, por la Ley 142 de 1994 y los decretos reglamentarios, las normas del Código de Comercio

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

y del Código Civil, la regulación de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA¹, las condiciones uniformes y los acuerdos especiales que pacten las partes.

Cuando haya conflicto entre las condiciones uniformes y las condiciones especiales, se preferirán estas.

CLÁUSULA 7. PARTES. Son partes en el contrato la **PERSONA PRESTADORA** y el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**.

Se entiende por suscriptor aquella persona con la cual se celebra el contrato y por usuario aquella persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se denomina también consumidor.

CLÁUSULA 8. SOLIDARIDAD. Los propietarios o poseedores del inmueble en el que se prestan los servicios, los suscriptores y/o usuarios son solidarios en los derechos y obligaciones de este contrato.

El arrendador de bienes inmuebles urbanos no será responsable y su inmueble dejará de estar afecto al pago de los servicios públicos, a partir del vencimiento del periodo de facturación correspondiente a aquél en el que el arrendatario efectúe la denuncia del contrato de arrendamiento ante la **PERSONA PRESTADORA** y remita las garantías o depósitos constituidos para el pago de las facturas correspondientes.

En este evento, notificada la empresa y acaecido el vencimiento del periodo de facturación, la responsabilidad sobre el pago de los servicios públicos será única y exclusiva del arrendatario.

Igualmente, no habrá solidaridad cuando la **PERSONA PRESTADORA**, en caso de incumplimiento del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** en el pago de las facturas de tres (3) periodos cuando sea mensual o dos (2) periodos cuando sea bimestral, no suspenda los servicios.

CLÁUSULA 9. PUBLICIDAD. La **PERSONA PRESTADORA** publicará la siguiente información para conocimiento del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**:

El contrato de servicios públicos domiciliarios, así como la modificación del mismo.

1. El avance en el cumplimiento de las metas del servicio.
2. Las tarifas vigentes.
3. El Plan de Inversiones proyectado, cuando aplique.

RÉGIMEN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES

CLÁUSULA 10. DERECHOS Y OBLIGACIONES. Son derechos y obligaciones del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** y de la **PERSONA PRESTADORA** todos aquellos contenidos en la legislación, reglamentación y regulación vigente. Para efectos de las condiciones uniformes, los derechos y obligaciones generales de las partes se enlistan, de manera enunciativa, en las cláusulas que a continuación se presentan, y los específicos se consagran a lo largo del presente contrato.

¹ Resolución CRA 151 de 2001, Resolución CRA 413 de 2006, Resolución CRA 424 de 2007, Resolución CRA 457 de 2008, y, Resolución CRA 825 de 2017, modificada y adicionada por la Resolución CRA 844 de 2018 y, o las que las modifiquen, adicionen, sustituyan o deroguen.

CLÁUSULA 11. DERECHOS DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. Son derechos del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** los siguientes:

1. A ser tratado dignamente por la persona prestadora.
2. A no ser discriminado por la persona prestadora y a recibir un trato igualitario.
3. Al debido proceso y al derecho de defensa y contradicción.
4. A obtener información completa, precisa y oportuna entre otras cosas sobre: sus obligaciones y las consecuencias por incumplimiento; los asuntos relacionados con la prestación de los servicios; los requisitos jurídicos o técnicos de las peticiones, actuaciones, solicitudes o quejas; el estado de los trámites adelantados ante la persona prestadora en los que tengan la condición de interesados; el contenido de la factura y las condiciones uniformes del contrato. Igualmente, a obtener copias a su costa de los trámites o documentos que requiera y que no estén sujetos a reserva.
5. A la libre elección de la persona prestadora de los servicios.
6. A no presentar documentos que no sean exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.
7. A ser protegido contra el abuso de posición dominante contractual de las personas prestadoras, para lo cual se deben tener en cuenta las causales que presumen abuso de la posición dominante, previstas en el artículo 133 de la Ley 142 de 1994.
8. A la prestación continua de un servicio de buena calidad y a las reparaciones por falla en la prestación de los servicios, de conformidad con el artículo 137 de la Ley 142 de 1994.
9. A participar en los comités de desarrollo y control social.
10. A que la persona prestadora mantenga la reserva de sus datos personales y garantice su derecho al *habeas data*.

Parágrafo. El derecho contenido en el numeral 5 de la presente cláusula no se aplica cuando la prestación de los servicios se realice bajo la figura de Área de Servicio Exclusivo.

CLÁUSULA 12. DERECHOS DE LA PERSONA PRESTADORA. Son derechos de la **PERSONA PRESTADORA** los siguientes:

1. Cobrar y recibir el pago del valor de los servicios prestados aplicando la tarifa resultante de la normatividad vigente.
2. Exigir el cumplimiento de la normatividad vigente en materia de vertimientos definida por la autoridad competente.
3. Denunciar el fraude a las acometidas y redes públicas.

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

1. Hacer el pago por la prestación de los servicios, en los términos descritos en la cláusula 17 del presente contrato.
2. Hacer buen uso de los servicios, de modo que no genere riesgos excepcionales o se constituya en una carga injustificada para la persona prestadora o los demás miembros de la comunidad.
3. Informar, de inmediato, a la persona prestadora, sobre cualquier cambio en las características, identificación o uso de los inmuebles reportados en el momento de la solicitud de instalación de los servicios, o sobre la variación del propietario, dirección u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicios públicos y/o en el sistema de información comercial.
4. Cumplir la normatividad vigente en materia de vertimientos definida por la autoridad competente. (Solo si recibe el servicio público domiciliario de alcantarillado)
5. Vincularse a los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, siempre que haya servicios públicos disponibles, o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad, previa

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

determinación de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en los términos del artículo 16 de la Ley 142 de 1994.

CLÁUSULA 14. OBLIGACIONES DE LA PERSONA PRESTADORA. Son obligaciones de la **PERSONA PRESTADORA** las siguientes:

1. Suministrar continuamente un servicio de buena calidad a partir de la conexión, de acuerdo con los parámetros normativos vigentes de carácter obligatorio fijados por las autoridades competentes, las especificaciones técnicas, y los estándares de servicio definidos en el contrato de servicios públicos domiciliarios.
2. Garantizar la presión mínima en la red, de conformidad con lo exigido en el artículo 61 de la Resolución 0330 de 2017 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (MVCT), o aquella que la modifique, adicione, sustituya o derogue.
3. Permitir al suscriptor y/o usuario elegir, libremente, al proveedor de los bienes y servicios públicos domiciliarios, siempre y cuando aquellos reúnan las condiciones técnicas definidas en el contrato.
4. Prestar ayuda al suscriptor y/o usuario cuando este lo solicite, con el fin de detectar el sitio y la causa de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble.
5. Investigar, de oficio, las desviaciones significativas frente a consumos anteriores.
6. Informar a los suscriptores y/o usuarios acerca de la manera de utilizar los servicios con eficiencia y seguridad, y adelantar campañas masivas de divulgación sobre el particular.
7. Respetar el debido proceso y el derecho de defensa del suscriptor y/o usuario en todas sus actuaciones frente al prestador, observando la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa previstas en la Constitución Política, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en las demás normas que sean aplicables.
8. Aplicar al suscriptor y/o usuario la estratificación adoptada por el municipio.
9. Asignar al inmueble objeto de los servicios, la categoría de uso correspondiente y modificarla en los casos que corresponda.
10. Adelantar las acciones contenidas en los planes de contingencia, necesarias para garantizar la continuidad, calidad y presión de los servicios.
11. Cumplir con la normatividad vigente en materia de vertimientos definida por la autoridad competente. (Solo si presta el servicio público domiciliario de alcantarillado)
12. Incluir las metas definidas en el contrato de Asociación Público Privada para los niveles de servicio y estándares de calidad, así como las que provengan de la aplicación del parágrafo 1 del artículo 87 de la Ley 142 de 1994, cuando tales contratos apliquen.
13. Mantener la reserva de los datos personales del suscriptor y/o usuario y garantizar su derecho al *habeas data*.

COBRO DE LOS SERVICIOS

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

La factura contendrá, como mínimo, la siguiente información:

1. El nombre de la persona prestadora y su NIT.
2. El nombre del suscriptor y/o usuario, número de identificación del medidor al cual se presta el servicio y dirección del inmueble receptor de los servicios.
3. La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro.
4. El estrato socioeconómico, cuando el inmueble es residencial, y la clase de uso de los servicios.

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

5. El período de facturación de los servicios y la fecha de expedición de la factura.
6. El cargo por consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente.
7. El valor de las devoluciones por cobros no autorizados o por errores en facturación o estratificación, así como de los intereses correspondientes.
8. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.
9. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación, cuando a ello hubiere lugar, a cargo del suscriptor y/o usuario.
10. La lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, si existe. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos, se indicará la base promedio con la cual se liquida el consumo, establecido con base en consumos promedios o aforos, de acuerdo con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.
11. La comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos con los que se cobraron los tres períodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral, o los seis periodos inmediatamente anteriores, si la facturación es mensual.
12. El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad de los suscriptores y/o usuarios.
13. El valor y las fechas de pago oportuno, así como la fecha de suspensión de los servicios.
14. Los valores unitarios y totales cobrados al suscriptor y/o usuario por concepto de las tasas ambientales para acueducto y alcantarillado.

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

En cualquier caso, la **PERSONA PRESTADORA** deberá discriminar los conceptos y valores cobrados.

Las deudas a favor de la **PERSONA PRESTADORA** podrán cobrarse, ejecutivamente, ante la jurisdicción ordinaria o mediante el proceso administrativo de cobro coactivo cuando la persona prestadora sea de naturaleza oficial o mixta.

CLÁUSULA 16. ENTREGA DE LA FACTURA. La **PERSONA PRESTADORA** entregará las facturas observando las siguientes condiciones:

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

Periodicidad: Mensual

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

La **PERSONA PRESTADORA** entregará la primera factura en un plazo no superior a noventa (90) días a partir de la fecha de la conexión, acompañada de una copia física del contrato de servicios públicos domiciliarios².

El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** verificará que la factura entregada corresponda al inmueble receptor de los servicios. En caso de presentarse alguna irregularidad, el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** informará de tal hecho a la **PERSONA PRESTADORA**.

² Conforme con lo establecido en el artículo 1.3.21.2 de la Resolución CRA 151 de 2001.

La **PERSONA PRESTADORA** entregará una comunicación con la copia de la lectura del consumo efectuada en el medidor al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, cuando este lo solicite y cuente con micromedidor.

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

Cuando el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** no pague la factura en el término fijado por la **PERSONA PRESTADORA**, sin exceder en todo caso de dos (2) períodos de facturación en el evento en que esta sea bimestral, y de tres (3) períodos, cuando sea mensual, dará derecho a la **PERSONA PRESTADORA** a suspender los servicios, salvo que medie reclamación o recurso interpuesto.

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

Parágrafo 1. En caso de incumplimiento en el pago de las facturas, el reporte de información negativa que haga la **PERSONA PRESTADORA** procederá previa comunicación al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, con el fin de que este pueda demostrar o efectuar el pago de la obligación, así como controvertir aspectos tales como el monto de la obligación o cuota y la fecha de exigibilidad.

Parágrafo 2. El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** de inmuebles no residenciales garantizará con un título valor el pago de las facturas a su cargo en los eventos que señale la **PERSONA PRESTADORA** como parte de acuerdos especiales, siempre y cuando guarden relación directa con la prestación de los servicios. *(Solo aplica si el usuario y/o suscriptor es no residenciales)*

CLÁUSULA 18. CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR. La **PERSONA PRESTADORA** podrá recuperar los consumos dejados de facturar por causas imputables al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, garantizando, en todo caso, su derecho de defensa y contradicción, con base en:

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

CLÁUSULA 19. COBROS NO AUTORIZADOS: La **PERSONA PRESTADORA** no cobrará servicios no prestados, tarifas, ni conceptos diferentes a los previstos en las condiciones uniformes de este contrato.

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

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

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

DEFENSA DEL SUScriptor Y/O USUARIO

CLÁUSULA 20. PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS. El **SUScriptor Y/O USUARIO** podrá presentar, ante la **PERSONA PRESTADORA**, peticiones, quejas y recursos relacionados, entre otras cosas, con el contrato de servicios públicos, la factura, el estrato aplicado cuando sea diferente al establecido por la entidad territorial competente y el uso asignado al inmueble objeto de los servicios por la persona prestadora.

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

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

Cuando se trate de actos de suspensión, terminación, corte y facturación de los servicios, el **SUScriptor Y/O USUARIO** podrá interponer, ante la **PERSONA PRESTADORA**, el recurso de reposición y, en subsidio, de apelación, contra el acto que resuelva la petición, queja o recurso, dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión.

La **PERSONA PRESTADORA**, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión que resolvió el recurso de reposición, remitirá el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - SSPD para resolver el recurso de apelación, en caso de que haya sido interpuesto como subsidiario.

La **PERSONA PRESTADORA** no podrá suspender, terminar o cortar el servicio, hasta tanto haya notificado al **SUScriptor Y/O USUARIO** la decisión sobre los recursos que hubiesen sido interpuestos oportunamente.

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

CLÁUSULA 21. FORMA DE PRESENTACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS. El **SUScriptor Y/O USUARIO** podrá presentar las peticiones, quejas y recursos, verbalmente o por escrito, a través de cualquiera de los siguientes medios: físico en los puntos de atención de la persona prestadora, líneas telefónicas, fax, correo electrónico, correo certificado, o cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.

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

Dirección: Calle 5 No 3-85 locales 3 y 4 / Vereda / Centro Poblado Rural: Orihueca
Municipio: Zona Bananera
Departamento: Magdalena
Teléfono: 317 3848788 Celular: 317 3848788
Página web: <https://prohidrik.com.com/>
Correo electrónico: notificaciones@prohidrik.com/clientezona@prohidrik.com
Horario de atención: de lunes a viernes 8:00 am a 12:00 m , y de 2:00 p.m -5:00 p.m de lunes a jueves.
Viernes 8:00 am a 12:00 m, y de 2:00 P.M-4:00 p.m.
Cargo del funcionario: Coordinador Municipio.
que resuelve:

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

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

La **PERSONA PRESTADORA** realizará los descuentos y reparará e indemnizará los perjuicios ocasionados como consecuencia de la falla en la prestación de los servicios, salvo que medie caso fortuito o fuerza mayor.

FACULTADES DE LA PERSONA PRESTADORA

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

Parágrafo. La **PERSONA PRESTADORA** no está facultada para imponer sanciones pecuniarias.

CLÁUSULA 24. SUSPENSIÓN. La **PERSONA PRESTADORA** podrá suspender los servicios (interrupción temporal), respetando el derecho al debido proceso, y el derecho de contradicción y defensa del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, por las siguientes causas:

- **Incumplimiento del contrato.** En los siguientes eventos:
 - a. La falta de pago por el término que fije la persona prestadora, sin exceder, en todo caso, de tres (3) periodos de facturación de los servicios, salvo que exista reclamación o recurso interpuesto.
 - b. La alteración inconsulta y unilateral, por parte del usuario y/o suscriptor, de las condiciones contractuales de prestación de los servicios.
 - c. Realizar conexiones fraudulentas o sin autorización de la persona prestadora.
 - d. Dar a los servicios públicos domiciliarios un uso distinto del declarado o convenido con la persona prestadora.
 - e. Proporcionar los servicios públicos domiciliarios a otro inmueble o usuario distinto del beneficiario de los servicios.
 - f. Realizar modificaciones en las acometidas o conexiones, sin autorización previa de la persona prestadora.
 - g. Aumentar los diámetros de las acometidas, la capacidad instalada y el número de derivaciones, sin autorización de la persona prestadora.
 - h. Adulterar las conexiones y/o aparatos de medición o de control, o alterar su normal funcionamiento.
 - i. Dañar o retirar el aparato de medida; retirar, romper o adulterar cualquiera de los sellos instalados en los equipos de medida, protección, control o gabinete, o cuando se verifique que los existentes no correspondan a los reglamentados por la persona prestadora.
 - j. Efectuar, sin autorización de la persona prestadora, una reconexión cuando los servicios hayan sido suspendidos.
 - k. Pagar las facturas con cheques que no sean pagados por el banco respectivo, salvo que exista causa justificada de no pago, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes, o cuando se paguen los servicios con una cuenta de cobro o factura adulterada.
 - l. Interferir en la utilización, operación o mantenimiento de las líneas, redes y demás equipos necesarios para suministrar los servicios públicos domiciliarios, sean de propiedad de la persona prestadora o de los suscriptores.
 - m. Impedir a los funcionarios autorizados por la persona prestadora, debidamente identificados, hacer inspecciones de las instalaciones internas, equipos de medida o de lectura de los medidores.

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

- n. No permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o cambio justificado del mismo, cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición.
- o. No ejecutar, dentro del plazo fijado, la adecuación de las instalaciones internas a las normas vigentes y requeridas por razones técnicas o por seguridad en el suministro de los servicios.
- p. Conectar equipos a las acometidas y redes sin la autorización de la persona prestadora.
- q. Efectuar, sin autorización de la persona prestadora, la reconexión de los servicios cuando se encuentre suspendido.
- r. Cuando el urbanizador destine el inmueble a un fin distinto del previsto en la respectiva licencia de construcción y/o urbanización, o cuando se construya un inmueble careciendo de ésta, estando el suscriptor y/o usuario obligado a obtener la respectiva licencia.
- s. Interconectar las tuberías de acueducto, atendidas por la persona prestadora, con cualquier otra fuente de agua.

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

- a. Realizar reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por motivos de fuerza mayor, siempre que la persona prestadora dé aviso amplio y oportuno de ello al suscriptor y/o usuario.
- b. Evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que se haya empleado toda la diligencia posible dentro de las circunstancias para que el suscriptor y/o usuario pueda hacer valer sus derechos.

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

Parágrafo 2. La **PERSONA PRESTADORA** avisará al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** de la suspensión, con una antelación no inferior a 24 horas, indicando los términos y motivos de la suspensión de los servicios programada, salvo que se trate de emergencias o eventos fuera del control de la persona prestadora.

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

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

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

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

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

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

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

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

CLÁUSULA 28. COBRO DE INTERESES. La **PERSONA PRESTADORA** podrá aplicar intereses de mora sobre saldos insolutos de conformidad con la tasa de interés moratorio aplicable en el Código Civil cuando los **SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS** incurran en mora en el pago de las facturas por concepto de la prestación de los servicios objeto del contrato de servicios públicos domiciliarios. Para el caso de inmuebles no residenciales, la tasa de interés moratorio aplicable será la que se determine convencionalmente o, supletivamente, la que corresponda al régimen comercial, el cual no podrá superar *una y media veces* del interés bancario corriente certificado por la Superintendencia Financiera, sin exceder el límite de usura.

MODIFICACIÓN, CESIÓN Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO

CLÁUSULA 29. MODIFICACIÓN. El presente contrato puede ser modificado en las siguientes circunstancias: (i) por acuerdo entre las partes; (ii) por parte de la **PERSONA PRESTADORA**, siempre y cuando hubiere informado la modificación propuesta con antelación de un mes, y, (iii) por decisión de autoridad competente.

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

La **PERSONA PRESTADORA** podrá ceder el contrato cuando, con previo aviso al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** de mínimo dos (2) meses, no haya recibido manifestación explícita al respecto.

CLÁUSULA 31. TERMINACIÓN. El presente contrato puede terminarse por mutuo acuerdo o de manera unilateral por parte de la **PERSONA PRESTADORA**, ante el incumplimiento del contrato en los casos dispuestos en la cláusula 25 de este contrato.

CLÁUSULA 32. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS. Las diferencias que surjan entre la **PERSONA PRESTADORA** de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado y el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, con ocasión de la celebración, ejecución y terminación del presente contrato de condiciones uniformes, y que no hayan podido resolverse

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

aplicando las normas que éste contiene sobre recursos, podrán resolverse a través de los mecanismos alternativos de solución de conflictos previstos en la ley.

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

CONDICIONES ESPECÍFICAS Y TÉCNICAS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

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

El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** permitirá la revisión de las instalaciones domiciliarias y atenderá las exigencias respecto de las adecuaciones y reparaciones que estime necesarias la **PERSONA PRESTADORA** para la correcta utilización de los servicios.

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

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

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

Los **SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS** comunicarán a la **PERSONA PRESTADORA** cualquier modificación, división o aumento de unidad a la cual se le presta el servicio, para que evalúe la posibilidad técnica de la prestación de los mismos y determine las modificaciones hidráulicas que se requieran.

A través del Anexo 1 al presente contrato se estipulan las características mínimas de las acometidas de acueducto y alcantarillado y de los instrumentos de medición exigidos por **PROHIDRIK E.S.P.**

CLÁUSULA 36. MEDICIÓN. La **PERSONA PRESTADORA** realizará, a través de instrumentos de medida, la medición de los consumos reales del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, la cual constituirá la base de la facturación.

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

1. **Instalación del medidor por primera vez.** La **PERSONA PRESTADORA** podrá determinar el lugar donde técnicamente debe ubicarse el medidor para los casos en que se vaya a instalar por primera vez. La instalación del

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

equipo de medida contará con el respectivo informe emitido por un laboratorio debidamente acreditado por la entidad nacional de acreditación competente para el efecto, en donde consten los resultados de la calibración, de manera que se pueda verificar el cumplimiento de las condiciones técnicas consagradas en el presente Contrato de Servicios Públicos.

A través del Anexo 1 al presente contrato se estipulan las características mínimas de las acometidas de acueducto y alcantarillado y de los instrumentos de medición exigidos por **PROHIDRIK E.S.P.**

La **PERSONA PRESTADORA** podrá calibrar los medidores de diámetro igual o superior a 1 ½ pulgadas en el sitio de instalación, utilizando para ello un patrón de referencia trazable a un laboratorio acreditado.

- 2. Toma de lecturas y revisiones.** El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** permitirá la toma de lecturas de los medidores y la realización de revisiones técnicas, cuando la **PERSONA PRESTADORA** lo solicite.

La **PERSONA PRESTADORA** identificará a los funcionarios y demás personal autorizado para ingresar a las instalaciones de los **SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS**, con el fin de practicar revisiones y tomar lecturas de los medidores.

La **PERSONA PRESTADORA**, salvo en los casos de visitas para la lectura ordinaria del medidor, para efectos de facturación, dejará copia del informe de visita al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** con ocasión de cualquier verificación en terreno, así como en el caso de instalación, suspensión, corte, conexión, reinstalación y revisión del instrumento de medida.

Tanto la **PERSONA PRESTADORA** como el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** podrán verificar el estado de los instrumentos de medición y adoptarán precauciones eficaces para que no se alteren.

El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** mantendrá la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos. Para el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** temporal, la **PERSONA PRESTADORA** podrá exigir la ubicación fija y visible de una cámara para el medidor, con el fin de verificar la lectura y la revisión de control.

- 3. Verificación de la condición metrológica de los medidores.** La **PERSONA PRESTADORA** asumirá el costo de la revisión del equipo de medición cuando surja la necesidad de verificar su buen funcionamiento por iniciativa del mismo y/o cuando se derive de desviaciones significativas asociadas al funcionamiento del equipo.

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

Sólo será posible la reposición, cambio o reparación del medidor por decisión de la **PERSONA PRESTADORA**, cuando el informe emitido por el laboratorio debidamente acreditado indique que el instrumento de medida no cumple con su función de medición.

- 4. Calibración de Medidores.** La **PERSONA PRESTADORA** efectuará, directamente o a través de terceros, y utilizando laboratorios debidamente acreditados por la entidad nacional de acreditación competente para el efecto, el control metrológico del equipo de medida, con la frecuencia y oportunidad necesarias, según las particularidades de su sistema y en los casos que establezca la normatividad vigente.
- 5. De los medidores generales o de control.** En el caso de edificios o unidades inmobiliarias cerradas, podrá existir un medidor de control inmediatamente aguas abajo de la acometida. Deben existir medidores individuales en cada una de las unidades habitacionales o no residenciales que conforman el edificio o las unidades inmobiliarias o áreas comunes.

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

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

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

El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** reparará o reemplazará el medidor, a satisfacción de la **PERSONA PRESTADORA**, cuando se establezca que el funcionamiento del medidor no permite determinar, adecuadamente, los consumos o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos.

Cuando el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, pasado un período de facturación y a partir de la comunicación de la necesidad del cambio del medidor, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la **PERSONA PRESTADORA** podrá hacerlo por cuenta del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**.

La **PERSONA PRESTADORA** entregará el medidor reemplazado al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, cuando este último lo solicite, salvo que, por razones de tipo probatorio, la **PERSONA PRESTADORA** lo requiera por un tiempo.

9. **Retiro del Medidor.** La **PERSONA PRESTADORA** comunicará al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** la necesidad de retirar el medidor con una antelación no inferior a dos (2) días hábiles a la fecha de la operación, indicándole la posibilidad de ejercer el derecho a solicitar la asesoría o participación de un técnico, consagrado en el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006 o la que la modifique, adicione, sustituya o derogue. Una vez se lleve a cabo la operación, se suscribirá un acta en la que conste el estado en que se encuentra el equipo y la forma como se procedió a su retiro. En este documento, el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** dejará las constancias que considere necesarias. Los datos que se consignen en el acta deben ser legibles, claros, sin tachones o enmendaduras. La copia del acta se entregará al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, quien deberá firmarla.

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

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

En todo caso, dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes al retiro del medidor, la **PERSONA PRESTADORA** entregará el informe de revisión realizado por el laboratorio debidamente acreditado. Si como resultado de la revisión técnica se concluye que el medidor no funciona adecuadamente, la decisión será comunicada al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, adjuntando el resultado.

El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** tendrá la opción de reemplazar o reparar el medidor, asumiendo los costos correspondientes. Si la reparación o el reemplazo lo realiza alguien diferente a la **PERSONA PRESTADORA**, el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** enviará el medidor a la persona prestadora para que proceda a instalarlo. En aquellos casos en los que el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** presente un informe de calibración del equipo de medida, expedido por un laboratorio debidamente acreditado, se dará por cumplida la condición establecida en el numeral 3 de la presente cláusula. Si, por el contrario, el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** no presenta dicho informe, la **PERSONA PRESTADORA** podrá, a cargo del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, calibrar el equipo en un laboratorio debidamente acreditado.

La **PERSONA PRESTADORA** será responsable de la conservación de las condiciones técnicas del equipo retirado en el estado que conste en el acta de retiro, documento en el que el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** podrá consignar las observaciones que considere pertinentes, respecto de la forma en que la **PERSONA PRESTADORA** procedió a colocar el aparato de medición en el vehículo que lo transportará. La **PERSONA PRESTADORA** registrará las actividades de manejo y transporte de las evidencias físicas involucradas en su actuación, a fin de conservar el estado real del equipo de medición al momento del retiro.

En caso de no instalarse un medidor provisional como consecuencia del retiro del medidor, se aplicará la previsión del artículo 146 de la Ley 142 de 1994. En todo caso, una vez vencido el término consagrado en el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, para efectos del reemplazo o reparación de los medidores, sin que el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** hubiere tomado las medidas allí establecidas, la **PERSONA PRESTADORA** podrá tomar las medidas pertinentes para garantizar la efectiva medición del consumo.

10. **Financiamiento.** La **PERSONA PRESTADORA** ofrecerá financiamiento al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** de uso residencial de los estratos 1, 2 y 3, para cubrir los costos del medidor, su instalación, obra civil, o reemplazo del mismo en caso de daño. Esta financiación debe ser de por lo menos treinta y seis (36) meses, dando libertad al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** de pactar periodos más cortos, si así lo desea. Este cobro se hará junto con la factura de acueducto.

Las condiciones para la financiación y cobro del medidor, cuando sea adquirido por el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** a la **PERSONA PRESTADORA**, se hará de conformidad con las disposiciones legales, reglamentarias y regulatorias vigentes para cada estrato.

11. **Garantía.** La **PERSONA PRESTADORA** garantizará el buen servicio del medidor suministrado y de las acometidas, por un lapso no inferior a tres (3) años. En caso de falla del medidor dentro del periodo de garantía, el costo de reparación o reposición será asumido por la **PERSONA PRESTADORA**, sin trasladarlo al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**. Igualmente, la **PERSONA PRESTADORA** no podrá cambiar el medidor, a menos que se determine que su funcionamiento está por fuera del rango de error admisible.
El costo de reparación o reposición de las acometidas y medidores estará a cargo del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, una vez expirado el periodo de garantía.

CLÁUSULA 37. CONDICIONES DE CALIDAD. Para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, las partes del contrato cumplirán las condiciones de calidad, continuidad y presión establecidas en el anexo 1 del presente contrato.

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

CLÁUSULA 38. 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 Zona Bananera 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
	Número de suscriptores con micromedidor instalado sobre el número de suscriptores facturados promedio en el año base		2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032
Micromedición		13%	13%	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
18727	RIO FRIO	9,8	9,8	9,8	9,8	9,8	9,8	9,8	9,8	9,8	9,8	9,8
18728	JULIO SAWADY	14,8	14,8	14,8	14,8	14,8	14,8	14,8	14,8	14,8	14,8	14,8
18729	ORIHUECA	10,7	10,7	10,7	10,7	14,0	17,0	18,0	18,0	18,0	18,0	18,0
18731	PALOMAR	7,3	7,3	7,3	7,3	7,3	7,3	7,3	7,3	7,3	7,3	7,3
18733	PRADO	8,0	8,0	8,0	8,0	8,0	8,0	8,0	8,0	8,0	8,0	8,0
18732	GUACAMAYAL	12,0	12,0	12,0	12,0	12,0	12,0	12,0	12,0	12,0	12,0	12,0
18730	SOPLADOR	9,7	9,7	9,7	9,7	9,7	9,7	9,7	9,7	9,7	9,7	9,7
18726	EL SALON	14,0	14,0	14,0	14,0	14,0	14,0	14,0	14,0	14,0	14,0	14,0

Dado el día 1 del mes 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 ZONA BANANERA, MAGDALENA.

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

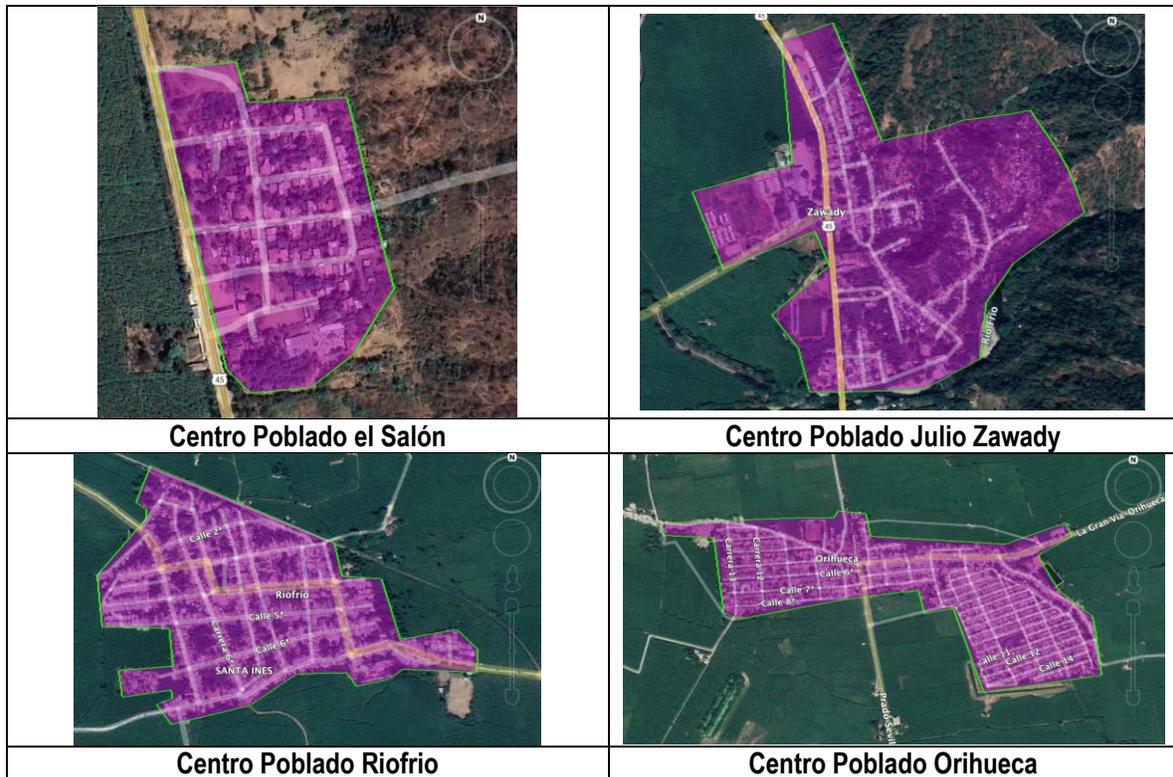
ANEXO 1 A LAS CONDICIONES ESPECÍFICAS Y TÉCNICAS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO EN EL MUNICIPIO DE ZONA BANANERA, MAGDALENA

1. ÁREA DE PRESTACIÓN EFECTIVA Y PERÍMETRO DEL SERVICIO EN EL MUNICIPIO DE ZONA BANANERA EN EL DEPARTAMENTO DEL MAGDALENA:

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

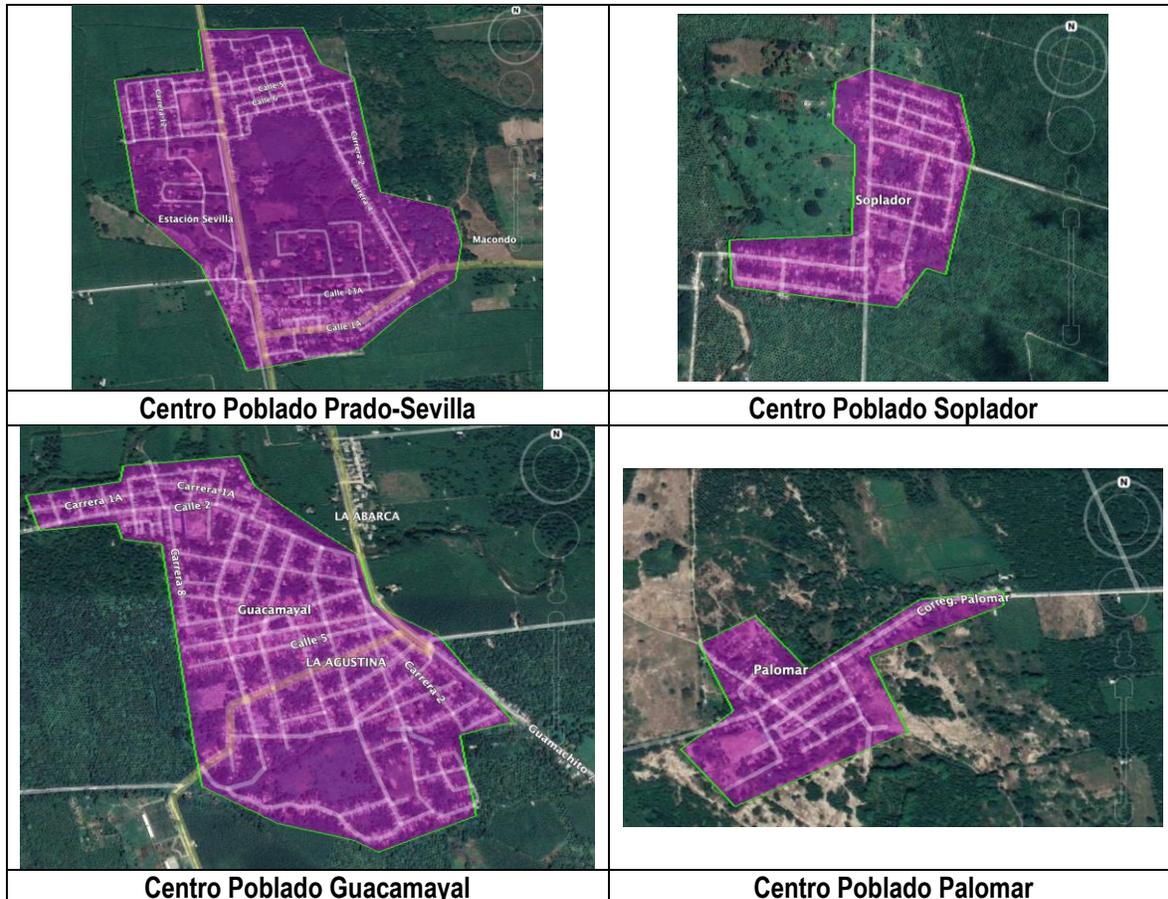
1.1. ESQUEMA DE AREA DE PRESTACIÓN EFECTIVA DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO

Ilustración 1 Área de Prestación Efectiva del Servicio de Acueducto Municipio Zona Bananera



www.prohidrikesp.com notificaciones@prohidrik.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>



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 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.

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

- 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 localizadas por fuera del Perímetro de Servicio y al interior del perímetro urbano, cuando este último es superior al primero.
- h. Las áreas localizadas por fuera del Perímetro de Servicio.
- i. 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 expedidas por **PROHIDRIK E.S.P.**
- j. Sectores catalogados como zonas de muy alto riesgo y alto riesgo.
- k. 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
- l. 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)**

1.2. AMPLIACIÓN DEL ÁREA DE PRESTACIÓN EFECTIVA DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO:

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

1.3. PERÍMETRO DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO:

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.**

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

Al interior del perímetro del servicio se encuentran:

- a. El área de prestación efectiva de los servicios de acueducto descrita en la presente cláusula.
- b. Las áreas excluidas del área de prestación efectiva de los servicios de acueducto 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, 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 requeridas para adelantar las redes locales y las conexiones domiciliarias que permitan atender las necesidades del inmueble.
4. 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.
5. 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.
6. 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.
7. 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
8. 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.

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

En todo caso la empresa definirá la factibilidad técnica para la prestación de los servicios públicos de acueducto 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.

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.

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

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 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 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.

En relación con las características técnicas que se deben cumplir para acceder a los servicios públicos de acueducto, 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 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

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

de tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de abastecimiento de agua del inmueble, a partir del 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 de acueducto 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, 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@prohidrik.com, Cra 24 No 1A- 24 Ofc 906 piso 9 Centro Empresarial BC- Puerto Colombia.

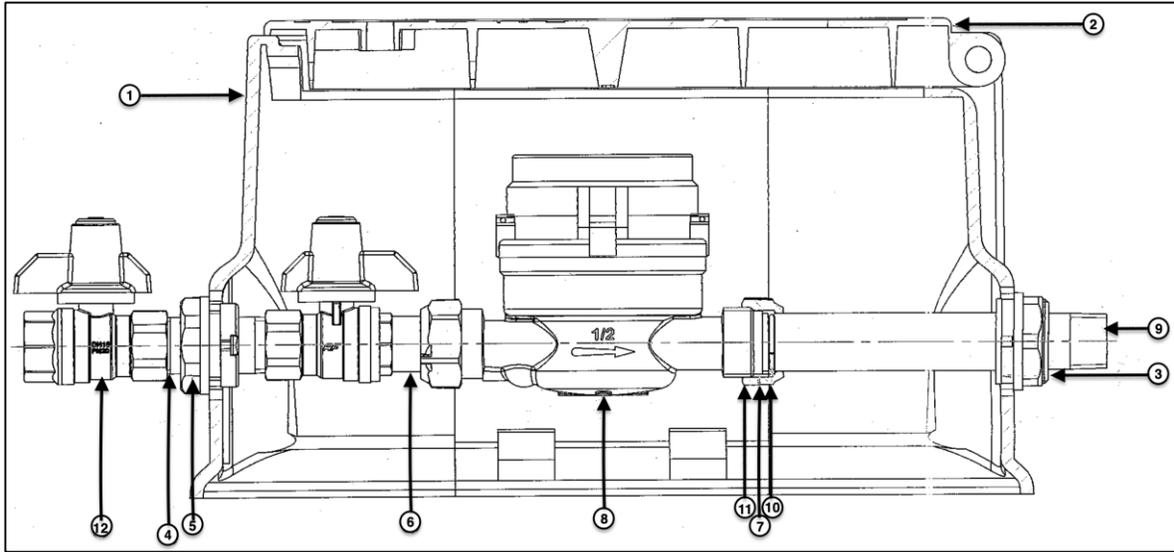
Tabla 1 diámetro de la acometida en función del diámetro de red local

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

PROHIDRIK E.S.P. establecerá las especificaciones de las acometidas de acueducto, 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:

Ilustración 2 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.
- 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)

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

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

PROHIDRIK E.S.P. sólo estará obligada a autorizar una acometida de acueducto 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.

3.3 Cambio de localización de las acometidas domiciliarias de acueducto.

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.

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

Luego, cuando por división del inmueble, alguna de sus partes que goce del servicio de acueducto, 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, 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.

3.4 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 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

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

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 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 tipos 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 de los 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.

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

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

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.

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

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 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.

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

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 entregará al suscriptor o usuario, quien deberá firmarla. Si el suscriptor o usuario se niega a firmar el acta respectiva, el funcionario de la empresa dejará constancia explicando las razones que motivan la no suscripción del acta por parte del suscriptor 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 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

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

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.

5. NIVELES DE CALIDAD, CONTINUIDAD Y PRESIÓN.

PROHIDRIK E.S.P. garantizará las condiciones de prestación de los servicios de acueducto 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.)
- Ejecución de mantenimientos programados a la infraestructura de acueducto (Plantas de potabilización, tanques de almacenamiento, redes, acometidas, etc.)
- 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:

- Centro poblado el Salón: 4 Horas diarias de Servicio 6 días por semana
- Centro Poblado Julio Zawady: 16 Horas diarias de servicio 7 días por semana
- Centro Poblado Riofrio: 8 Horas diarias de Servicio 6 días por semana
- Centro Poblado Orihueca: 8 Horas diarias de Servicio 7 días por semana (3 microsectores)

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

- Centro Poblado Prado-Sevilla: 10 Horas diarias de Servicio 6 días por semana
- Centro Poblado Soplador: 8 Horas diarias de Servicio 6 días por semana
- Centro Poblado Guacamayal: 10 Horas diarias de Servicio 6 días por semana
- Centro Poblado Palomar: 8 Horas diarias de Servicio 6 días por semana

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, 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.

Metas de continuidad

NUSH	SECTOR HIRAUICO	LINEA BASE (h/día)	META									
			AÑO 1 2023	AÑO 2 2024	AÑO 3 2025	AÑO 4 2026	AÑO 5 2027	AÑO 6 2028	AÑO 7 2029	AÑO 8 2030	AÑO 9 2031	AÑO 10 2032
18727	RIO FRIO	9,8	9,8	9,8	9,8	9,8	9,8	9,8	9,8	9,8	9,8	9,8
18728	JULIO SAWADY	14,8	14,8	14,8	14,8	14,8	14,8	14,8	14,8	14,8	14,8	14,8
18729	ORIHUECA	10,7	10,7	10,7	10,7	14,0	17,0	18,0	18,0	18,0	18,0	18,0
18731	PALOMAR	7,3	7,3	7,3	7,3	7,3	7,3	7,3	7,3	7,3	7,3	7,3
18733	PRADO	8,0	8,0	8,0	8,0	8,0	8,0	8,0	8,0	8,0	8,0	8,0
18732	GUACAMAYAL	12,0	12,0	12,0	12,0	12,0	12,0	12,0	12,0	12,0	12,0	12,0
18730	SOPLADOR	9,7	9,7	9,7	9,7	9,7	9,7	9,7	9,7	9,7	9,7	9,7
18726	EL SALON	14,0	14,0	14,0	14,0	14,0	14,0	14,0	14,0	14,0	14,0	14,0

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

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

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.

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.

Metas de presión

NUSH	SECTOR HIRAUICO	LINEA BASE (M.C.A)	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
18727	RIO FRIO	8,2	8,2	8,2	8,2	8,2	8,2	8,2	8,2	8,2	8,2	8,2
18728	JULIO SAWADY	8,9	8,9	8,9	8,9	8,9	8,9	8,9	8,9	8,9	8,9	8,9
18729	ORIHUECA	11,3	11,3	11,3	11,3	14,0	15,0	15,0	15,0	15,0	15,0	15,0
18731	PALOMAR	8,4	8,4	8,4	8,4	8,4	8,4	8,4	8,4	8,4	8,4	8,4
18733	PRADO	12,0	12,0	12,0	12,0	12,0	12,0	12,0	12,0	12,0	12,0	12,0
18732	GUACAMAYAL	12,0	12,0	12,0	12,0	12,0	12,0	12,0	12,0	12,0	12,0	12,0
18730	SOPLADOR	8,5	8,5	8,5	8,5	8,5	8,5	8,5	8,5	8,5	8,5	8,5
18726	EL SALON	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9

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

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 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.

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.

Manejo de contingencias relativas a la calidad del agua.

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

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.

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