

**OZONO EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS  
S.A.S E.S.P.**

**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES, CCU, PARA LOS CONTRATOS DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE  
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.**

**Contenido**

CAPITULO I: DISPOSICIONES GENERALES .....	3
CLÁUSULA 1. OBJETO .....	3
CLAUSULA 2. EI SERVICIO .....	3
CLÁUSULA 3. INMUEBLE.....	3
CLÁUSULA 4. AREA DE PRESTACION DE SERVICIO .....	3
CLAUSULA 5. VIGENCIA .....	3
CLAUSULA 6. REGIMEN LEGAL DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICO.....	3
CLAUSULA 7. PARTES.....	3
CLAUSULA 8. SOLIDARIDAD.....	3
CLAUSULA 9. PUBLICIDAD .....	4
CAPITULO II: DE LOS DERECHOS Y LAS OBLIGACIONES DE LAS PARTES. ....	4
CLÁUSULA 10. DERECHOS Y OBLIGACIONES.....	4
CLÁUSULA 11. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO .....	4
CLÁUSULA 12. DERECHOS DE OZONO EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS .....	4
CLÁUSULA 13. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO .....	4
CLÁUSULA 14. OBLIGACIONES DE OZONO EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A.S. E.S.P. ....	5
CAPITULO III: COBRO DE LOS SERVICIOS.....	5
CLAUSULA 15. FACTURACION DE LOS SERVICIOS DE OZONO EMPRESA.....	5
CLÁUSULA 16. ENTREGA DE LA FACTURA DE LOS SERVICIOS DE OZONO .....	6
CLÁUSULA 17. PAGO DE LA FACTURA.....	6
CLÁUSULA 18. CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR POR OZONO EMPRESA.....	6
CLÁUSULA 19. COBROS NO AUTORIZADOS .....	7
CAPÍTULO IV: DEFENSA DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.....	6
CLÁUSULA 20. PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS DEL SUSCRIPTOR Y/ .....	7
CLÁUSULA 21. FORMATO DE PRESTACIÓN PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS.....	7
CLÁUSULA 22. FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. ....	8
CAPITULO V: FACULTADES DE OZONO EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS .....	8
CLÁUSULA 23. MEDIDAS EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE OZONO EMPRESA .....	8
CLÁUSULA 24. SUSPENSIÓN OZONO EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS.....	8
CLÁUSULA 25. CORTE DE LOS SERVICIOS .....	9
CLÁUSULA 26. IMPROCEDENCIA DE LA SUSPENSIÓN. ....	9
CLÁUSULA 27. REINSTALACIÓN Y RECONEXIÓN DE LOS SERVICIOS. ....	9
CLÁUSULA 28. COBRO DE INTERESES.....	9
CAPITULO VI: MODIFICACIÓN, CESIÓN Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO .....	9

CLÁUSULA 29. MODIFICACIÓN.....	9
CLÁUSULA 30. CENSIÓN.....	9
CLÁUSULA 31. TERMINACIÓN. ....	10
CLÁUSULA 32. SOLOCION DE CONTROVERSIAS .....	10
CAPÍTULO VII: CONDICIONES ESPECÍFICAS Y TÉCNICAS PARA LA PRESTACIÓN.....	10
CLÁUSULA 33. INSTALACIONES INTERNAS.....	10
CLÁUSULA 34. PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES. ....	10
CLÁUSULA 35. ACOMETIDAS. LA OZONO EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A.S. E.S.P. ....	10
CLÁUSULA 36. MEDICIÓN. ....	10
CLÁUSULA 37. CONDICINES DE CALIDAD .....	13
CLÁUSULA 38. METAS DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ACUEDUCTO .....	13

**OZONO EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A.S  
E.S.P.**

**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES, CCU, PARA LOS CONTRATOS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.**

**CAPITULO I: DISPOSICIONES GENERALES.**

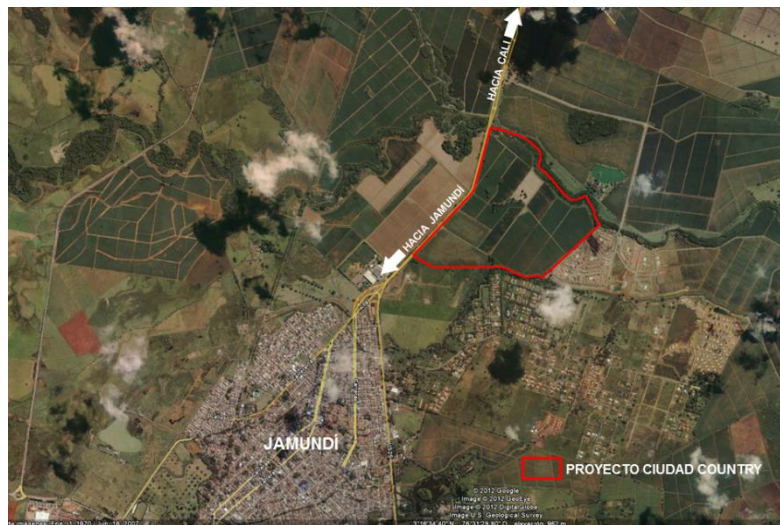
La Ley 142 de 1994, en el artículo 128 definió el contrato de condiciones uniformes, en adelante CCU, como “*un contrato uniforme, consensual, en virtud del cual una empresa de servicios públicos los presta a un usuario a cambio de un precio en dinero, de acuerdo con estipulaciones que han sido definidas por ella para ofrecerlas a muchos usuarios no determinados*”

**CLÁUSULA 1. OBJETO.** El presente contrato de servicios públicos domiciliarios tiene por objeto la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, que OZONO EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A.S. E.S.P. se compromete a prestar en favor del SUSCRIPUTOR Y/O USUARIO, ubicado dentro de la zona en la que OZONO EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A.S. E.S.P. ha indicado en el Anexo Técnico que presta los servicios, en especial en la Urbanización Ciudad del Country, ubicada en la zona urbana del Municipio de Jamundí, Valle del Cauca, siempre que las condiciones técnicas y financieras de la empresa lo permitan, a cambio de un precio en dinero, el cual se determinará de conformidad con la normatividad y la regulación vigente.

**CLAUSULA 2. EL SERVICIO.** Prestación del servicio de Acueducto y Alcantarillado

**CLÁUSULA 3. INMUEBLE.** Zona Urbana

**CLÁUSULA 4. AREA DE PRESTACION DEL SERVICIO APS.** OZONO EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A.S. E.S.P presta el servicio en el municipio de Jamundí en la urbanización Ciudad Country en el departamento del Valle del Cauca.



**CLAUSULA 5. VIGENCIA.** El contrato de servicios públicos domiciliarios se celebra a término indefinido.

**CLAUSULA 6. REGIMEN LEGAL DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS.** El contrato se rige por la normatividad vigente de los servicios públicos y, en particular por la ley 142 de 1994 y los derechos reglamentarios, las normas del Código de Comercio y del Código Civil la regulación de la Comisión de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA las condiciones uniformes y los acuerdos espaciales que pacten las partes

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

**CLAUSULA 7. PARTES.** Son partes en el contrato OZONO EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A.S. E.S.P y el SUSCRIPUTOR 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 esta se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se denomina también consumidor.

**CLAUSULA 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 no será responsable y su inmueble dejará de estar afecto el pago de los servicios públicos, a partir del vencimiento del periodo de facturación correspondiente a aquel en el que el arrendatario efectuó la denuncia del contrato de arrendamiento ante OZONO EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A.S. E.S.P. y remita las garantías o depósitos constituidos para el pago de las facturas correspondientes.

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

Igualmente, no habrá solidaridad cuando OZONO EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A.S. E.S.P., en caso de incumplimiento el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. En el pago de las facturas (2) periodos cuando la facturación sea mensual.

**CLAUSULA 9. PUBLICIDAD.** OZONO EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A.S. E.S.P., publicara la siguiente información para conocimiento del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO:

1. El contrato de servicio publico domiciliarios, así como la modificación de este.
2. El avance en el cumplimiento de las metas del servicio
3. Las tarifas vigentes
4. El plan de inversiones proyectadas, cuando aplica

## CAPITULO II: DE LOS DERECHOS Y LAS OBLIGACIONES DE LAS PARTES.

**CLAUSULA 10. DERECHOS Y OBLIGACIONES.** Son derechos y obligaciones del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO y de OZONO EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A.S. E.S.P, 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.

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

1. A ser tratado dignamente por OZONO EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A.S. E.S.P. no ser discriminado por la OZONO EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A.S. E.S.P. y a recibir un trato igualitario
2. Al debido proceso, al derecho de defensa y a ejercer el derecho de contradicción.
3. A obtener información completa, precisa y oportuna entre otras cosas sobre: sus obligaciones y las consecuencias por incumplimiento; los asuntos relacionados con la prestación del servicio; los requisitos jurídicos o técnicos de las peticiones, actuaciones, solicitudes o quejas; el estado de ellos tramites adelantados ante OZONO EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A.S. E.S.P, en los que tenga la condición de interesados; el contenido de la factura y las condiciones uniformes el contrato. Igualmente, a obtener de su costa de los tramites o documentos que requiera y que no estén sujetos a reserva.
4. A la libre elección de la OZONO EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A.S. E.S.P del servicio.
5. A no presentar documentos que no sean exigidos por las normas legales aplicable a los procedimientos de que trate la gestión
6. A ser protegido contra el abuso de posición de dominante contractual de las personas prestadoras, para lo cual se deben tener en cuenta las causales que presumen abuso de la posición dominante, prevista en el artículo 133 de la Ley 142 de 1994.
7. A la prestación continua del servicio de buena calidad y a la reparación por falla en la prestación de los servicios, de conformidad con el artículo 137 de la Ley 142 de 1994
8. A participar de los comités de desarrollo y control social
9. A que la OZONO EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A.S. E.S.P 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 el prestador se realiza bajo la figura de Área de servicio Exclusivo.

**CLÁUSULA 12. DERECHOS DE LA OZONO EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A.S. E.S.P.** Son derechos OZONO EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A.S. E.S.P 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 publicas

**CLÁUSULA 13. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.** Son obligaciones 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 OZONO EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A.S. E.S.P o los demás miembros de la comunidad
3. Informar de inmediato a OZONO EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A.S. E.S.P sobre cualquier cambio en las características,

identificación o uso de los inmuebles reportados en el momento de la solicitud de instalación de los servicios o 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 publico domiciliario de alcantarillado).
5. Vincularse a los servicios públicos de domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, siempre que haya servicios públicos disponibles. O acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad, previa determinación de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, e los términos del artículo 16 de la Ley 142 de 1994

#### CLÁUSULA 14. OBLIGACIONES DE OZONO EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS S.A.S ESP

1. Suministrar continuamente un servicio de buena calidad a partir de la conexión, de acuerdo con los parámetros fijados por las autoridades competentes y con las especificaciones técnicas y los estándares de servicio definido en el contrato de servicios públicos domiciliarios.
2. Garantizar la presión mínima en la red de conformidad con la exigido en el artículo 61 de la Resolución 0330 de 2017 la Resolución No. 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 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 potable en el interior del inmueble
5. Investigar de oficio, las desviaciones significativas frente a los consumos anteriores
6. Informar al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO 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 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 prevista en la Constitución Política, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, el Contrato de Prestación de Servicios y las demás normas que le sean aplicables.
8. Aplicar al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO la estratificación adoptada por el municipio
9. Asignar al inmueble objeto del servicio la categoría del uso correspondiente y modificarlo en los casos que corresponda.
10. Adelantar las acciones contenidas en los planes de contingencia, necesarias para garantizar la continuidad, calidad y presión del servicio.
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 publico privada para los niveles de servicios y estándares de calidad, así como las que provengan de la aplicación del párrafo a artículo 87 de la Ley de 1994 cuando tal contrato aplique.
13. Mantener la reserva de los datos personales de al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO y garantizar su derecho al habeas data.

#### CAPITULO III: COBRO DE LOS SERVICIOS

**CLÁUSULA 15. FACTURACIÓN DE LOS SERVICIOS DE OZONO EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS S.A.S ESP.** Factura los servicios de acuerdo con la tarifa resultante de aplicar la metodología tarifaria vigente, expedida por la Comisión de Regulación de Agua a 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 OZONO EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A.S. E.S.P. como empresa responsable de la prestación del servicio y su NIT.
2. El nombre del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, número de identificación del medidor al cual se presta el servicio y dirección del inmueble receptor del servicio.
3. La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro.
4. El estrato socioeconómico, cuando el inmueble es residencial y clase de uso del servicio.
5. El período de facturación del servicio y fecha de expedición de la factura.
6. El cargo por consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente.
7. El valor de las devoluciones por cobro no autorizados o por errores en facturación o estratificación, así como de los intereses correspondiente
8. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos
9. Los cargos por concepto de corte
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 los 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 (3) períodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral, y SEIS (6) períodos, 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 fechas de pago oportuno, así como de suspensión del servicio.
14. Los valores unitarios y totales cobrados al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO por concepto de 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 existe prueba de mediar petición, queja o recurso debidamente interpuesto ante OZONO EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A.S. E.S.P. Igualmente, en la factura podrá incluirse cobros diferentes al consumo o cargo fijo asociados a los servicios de acueducto y alcantarillado.

En cualquier caso, OZONO EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A.S. E.S.P, deberá discriminar los conceptos y valores cobrados

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

**CLÁUSULA 16. ENTREGA DE LA FACTURA DE LOS SERVICIOS DE OZONO EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A.S. E.S.P.** Entregará las facturas observando las siguientes condiciones:

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

**Periodicidad:** Mensual X

La factura se entregará por lo menos con (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 OZONO EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A.S. E.S.P

OZONO EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A.S. E.S.P, entregará la primera factura en un plazo no superior a noventa (90) días a partir de la fecha de la conexión, acompañada de una copia física del contrato de servicios públicos domiciliarios.

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 OZONO EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A.S. E.S.P.

OZONO EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A.S. E.S.P, entregará una comunicación con la copia de la lectura del consumo efectuado al medidor 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 en que el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO no reciba oportunamente la factura, solicitará a Ozono Empresa de Servicios S.A.S.E.S.P. una copia que será gratuita. El hecho de no recibir la factura no exonera al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO del pago, salvo que la OZONO EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A.S. E.S.P Ozono Empresa de Servicios S.A.S.E.S. P. no haya efectuado la facturación oportunamente

Cuando el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO no pague la factura en el término fijado por OZONO EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A.S. E.S.P, sin exceder en todo caso de dos (2) periodos de facturación en el evento en la que esta sea mensual.

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

**PARÁGRAFO 1.** En caso de incumplimiento en el pago de las facturas, el reporte de información negativa que haga Ozono Empresa de Servicios S.A.S.E.S. Procederá a la 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 a valor el pago de las facturas a su cargo en los eventos en los que señale OZONO EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A.S. E.S.P, como aporte 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 residencial)

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

- Consumos promedios de otros periodos del mismo SUSCRIPTOR Y/O USUARIO
- Consumos promedios del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO que estén en circunstancias similares
- Aforos individuales

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

Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, OZONO EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A.S. E.S.P, no podrá cobrarle al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, bienes o servicios que no facturo por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a los consumos anteriores. Se exceptúan en los que se comprueben 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 aquella que la modifique, adicionen, sustituyan o deroguen.

#### CAPITULO IV: DEFENSA DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO

**CLÁUSULA 20. PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.** Podrá presentar, ante OZONO EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A.S. E.S.P, peticiones, quejas y recursos relacionados, entre otras cosas, con el contrato de servicio público, la factura, el estrato aplicado cuando diferente al establecido por la entidad territorial componente y el uso asignado al inmueble objeto de los servicios por la OZONO EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A.S. E.S.P.

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

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

Dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento del término de los 15 días hábiles, OZONO EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A.S. E.S.P, 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 perjuicios 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 OZONO EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A.S. E.S.P, el recurso de reposición y, en subsidio, de apelación, contra el acto que resuelva la petición, queja o recurso, dentro de los cinco (5) siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión.

OZONO EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A.S. E.S.P, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión que resolvió el recurso de apelación, 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.

OZONO EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A.S. E.S.P, no podrá suspender, terminar o cortar el servicio, hasta tanto haya notificado al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO la decisión sobre los recursos que hubiesen sido interpuestos oportunamente.

**Párrafo.** En lo relativo a peticiones quejas y recursos se aplicarán las disposiciones de la ley 142 de 1994 del código de Procesamiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y de aquellas que las modifique, adicionen, sustituyan o deroguen.

**CLÁUSULA 21. FORMATO DE PRESTANCIÓN PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS.** El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO podrá tiene derecho a presentar ante OZONO EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A.S. E.S.P, peticiones, quejas y recursos. por cualquiera de los siguientes medios: físico en los puntos de atención, líneas telefónicas, correo electrónico, correo certificado, medios tecnológicos o página web de OZONO EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A.S. E.S.P.

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

Dirección: \_\_\_\_\_  
Barrio/ Vereda/ Centro Poblado Rural: \_\_\_\_\_  
Municipio: \_\_\_\_\_  
Departamento: \_\_\_\_\_  
Teléfono: \_\_\_\_\_ Celular: \_\_\_\_\_  
Página Web: \_\_\_\_\_  
Correo electrónico: \_\_\_\_\_  
Horario de atención: \_\_\_\_\_  
Cargo del funcionario que resuelve: \_\_\_\_\_

**CLÁUSULA 22. FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.** El incumplimiento de OZONO EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A.S. E.S.P en la prestación continua de los servicios de acueducto y/o alcantarillado se denomina falla en la prestación del servicio y su ocurrencia le confiere al SUScriptor Y/O USUARIO el derecho, desde el momento en que se presente, a la resolución del contrato de servicios públicos domiciliarios o a su cumplimiento con las reparaciones consagradas en el artículo 137 de la Ley 142 de 1994.

OZONO EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A.S. E.S.P, realizara los descuentos y reparará e indemnizara los perjuicios ocasionados como consecuencia de la falla de la prestación de los servicios, salvo que medie caso fortuito o de fuerza mayor.

#### CAPITULO V: FACULTADES DE OZONO EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS S.A.S. E.S.P.

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

OZONO EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS S.A.S. E.S.P. no esta facultada para imponer sanciones pecuarias

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

- **Incumplimiento del contrato:** En los siguientes eventos
  - a) La falta de pago por el término que fije OZONO EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A.S. E.S.P sin exceder en todo caso de DOS (2) períodos de facturación, salvo que exista reclamación o recurso interpuesto.
  - b) La alteración inconsulta y unilateral, por parte del SUScriptor Y/O USUARIO de las condiciones contractuales de prestación del servicio.
  - c) Realizar conexiones fraudulentas o sin autorización de OZONO EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A.S. E.S.P
  - d) Dar al servicio público domiciliario un uso distinto al declarado o convenido con OZONO EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A.S. E.S.P.
  - e) Proporcionar el servicio público domiciliario a otro inmueble o usuario distinto al beneficiario de los servicios.
  - f) Realizar modificaciones en las acometidas o conexiones sin previa autorización previa de OZONO EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A.S. E.S.P
  - g) Aumentar los diámetros de las acometidas, la capacidad instalada y el número de desviaciones, sin autorización de Ozono Empresa de Servicios Públicos
  - h) Adulterar las conexiones o aparatos de medición o de control, así como alterar el normal funcionamiento de estos;
  - i) Dañar o retirar el equipo de medida; retirar, romper o adulterar cualquiera de los sellos instalados en los equipos de medida, protección, control o gabinete, o cuando se verifique que los existentes no corresponda a los reglamentos por Ozono Empresa de Servicios Públicos
  - j) Efectuar, sin autorización de la OZONO EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A.S. E.S.P, una reconexión cuando los servicios hayan sido suspendidos.
  - k) Cancelar las facturas con cheques que no sean pagados por el banco respectivo, salvo que exista causa justificada de no pago, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes, o cuando se cancele el servicio con una cuenta de cobro o factura adulterada;
  - l) Interferir en la utilización, operación y mantenimiento de las redes y demás equipos necesarios para suministrar el servicio público domiciliario, sean de propiedad de Ozono Empresa de Servicios Públicos o de los SUScriptORES Y/O USUARIOS;
  - m) Impedir a los funcionarios autorizados por OZONO EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A.S. E.S.P y debidamente identificados, la hacer la inspección de las instalaciones internas, equipos de medida o la lectura de los medidores.
  - n) No permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o cambio justificado del mismo, cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición
  - o) No ejecutar, dentro del plazo fijado, la adecuación de las instalaciones internas a las normas vigentes de OZONO EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A.S. E.S.P por razones técnicas o de seguridad en el suministro del servicio;
  - p) Conectar equipos sin la autorización de OZONO EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A.S. E.S.P a las acometidas externas;
  - q) Efectuar, sin autorización de OZONO EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A.S. E.S.P una reconexión cuando el servicio 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 obtener la respectiva licencia.
  - s) Interconectar las tuberías de acueducto atendidas por OZONO EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A.S. E.S.P con cualquier otra fuente de agua.
- **Interés del Servicio:** Cuando la suspensión de los servicios sea por intereses de este, no se considere falla en la prestación cuando se hace con los siguientes fines:
  - a) Realizar reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor, siempre que de ello se dé aviso amplio y oportuno a los SUScriptORES Y/O USUARIOS;



- b) 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 OZONO EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A.S. E.S.P y los terceros que puedan resultar afectados.

**Parágrafo 2.** OZONO EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A.S. E.S.P, avisara 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 programada, salvo que se trate de emergencias o eventos fuera del control de la OZONO EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A.S. E.S.P.

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

1. La falta de pago de cinco (5) periodos facturados de los servicios o la reincidencia en una causal de suspensión dentro de un periodo de dos (2) años.
2. Cuando se verifique la instalación de acometidas fraudulentas por reincidencia en el número de veces que establezca la OZONO EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A.S. E.S.P.
3. La demolición del inmueble en el que se prestaban los servicios, sin perjuicio de los derechos de la OZONO EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A.S. E.S.P, a realizar los cobros a los que haya lugar.
4. La suspensión de los servicios por un periodo 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 OZONO EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A.S. E.S.P
5. La reconexión de los servicios no autorizada, por mas de dos (2) consecutivas, sin que se haya eliminado la causa que origino la suspensión
6. La adulteración por mas de dos (2) veces de las conexiones, aparatos de medición, equipos de control y sellos, o alteraciones que impidan el funcionamiento normal de los mimos.
7. Cuando el constructor o urbanizador haga uso indebido de la conexión temporal.

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

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

1. Cuando el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO demuestre que realizo el pago
2. Hasta tanto no este 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.** OZONO EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A.S. E.S.P, reinstalará los servicios dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a la decisión favorable de restablecer los servicios o a la desaparición de la causal que origino la suspensión. Igualmente, reconectara los servicios dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al momento en que desaparezca la causal que origino el corte los servicios.

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

**CLÁUSULA 28. COBRO DE INTERESES.** OZONO EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A.S. E.S.P, podrá aplicar intereses de mora sobre saldos insolutos de conformidad con las tasas de interese 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 los servicios públicos domiciliarios. Para el caso de inmuebles no residenciales, la tasa de interés moratorio aplicable será la que se determine convencionalmente o, supletiva menté, 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.

## CAPÍTULO VI 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 OZONO EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A.S. E.S.P, siempre y cuando hubiera informado la modificación propuesta con antelación de un mes y, (iii) por decisión de autoridad competente.

**CLÁUSULA 30. CENSIÓN.** La cesión del contrato opera de plano 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.

OZONO EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A.S. E.S.P. podrá ceder el contrato cuando, con previo aviso al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, 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 OZONO EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A.S. E.S.P., ante el incumplimiento del contrato en los casos dispuestos en la cláusula 25 de este contrato.

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

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

## CAPÍTULO VII 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 OZONO EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A.S. E.S.P. su revisión con el fin de establecer si hay deterioro en ellas, y, de ser el caso, para que efectúe las recomendaciones que considere oportunas para su reparación o adecuación por parte del personal técnico.

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

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

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

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

El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, comunicarán a la OZONO EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A.S. E.S.P. cualquier modificación, división o aumento de unidad a la cual se le presta el servicio, para que evalúe la posibilidad técnica de la prestación de estos y determine las modificaciones hidráulicas que se requieran.

**1. Cambio de localización de la acometida.** La OZONO EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A.S. E.S.P. podrá realizar cambios en la localización de la acometida y en el diámetro de esta, así como las independizaciones a que haya lugar, previo el pago de los costos que se ocasionen por parte del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, Cuando por reconstrucción o modificación de un inmueble se dificulte la identificación del sitio de entrada de la acometida, el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, informará a la OZONO EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A.S. E.S.P. dentro de los treinta (30) días siguientes, para que realice, a cargo del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, los cambios del caso. En esta circunstancia, cuando el el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, sea diferente al propietario del inmueble se registrará por lo dispuesto en el Código Civil.

**2. Derivación de las acometidas.** SUSCRIPTOR Y/O USUARIO no podrá derivar acometidas desde la red matriz o de la red local sin autorización previa de el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO,

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

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

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

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

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

**A. Servicio de Acueducto:**

Diámetro mínimo de la acometida de Acueducto: 6" pulgadas

- Medidores de Acueducto:

TABLA GENERAL DE ACOMETIDAS Y MEDIDORES PARA PROYECTOS DE REDES INTERNAS								
No.	ACOMETIDA		MEDIDORES HOMOLOGADOS LABORATORIO	Diámetro (pulg.)	Rango de volumen (m3) entre		Rango de tiempo (h) entre	
	Tipo	Diámetro (Pulg)	Tipo					
1	PE-40 Baja Densidad ó PE-80 Alta Densidad	1/2	_ Volumetrico DN 15 - R 160 _ Volumetrico DN 15 - R 315 _ Volumetrico DN 15 - R 400 _ Velocidad Chorro Unico DN 15 - R 315 (H) R 160 (V)	1/2	-	≤ 0,9	-	≤ 1,0
					1	3	2	3,5
2		3/4	_ Velocidad Chorro Unico DN 20 - R 315 (H) R 160 (V)	3/4	3,1	5	2	3,5
3		1	_ Ultrasonico Clase 2 DN 25 - R 160 - Ultrasonico DN 25 - R 160 - Velocidad Chorro Unico DN 25 - R 200	1	5,1	15	2,5	5
4		1 1/2	_ Ultrasonico Clase 2 DN 40 - R 250 - Ultrasonico DN 40 - R 160 - Velocidad Chorro Unico DN 40 - R 160 Clase 2	1 1/2	15,1	65	3	8
5	PE-100 Alta Densidad	2	_ Ultrasonico Clase 2 DN 40 - R 250 - Ultrasonico DN 40 - R 160 - Velocidad Chorro Unico DN 40 - R 160 Clase 2 - Velocidad Woltman Horizontal DN 40 - R 315 - Ultrasonico DN 40 - R 250	1 1/2	65,1	150	6	12
			_ Ultrasonico DN 50 - R 160					
6	PVC UM RDE 21	3	_ Ultrasonico Clase 2 DN 50 - R 250 - Velocidad Chorro Unico Clase 2 DN 50 - R 315 - Velocidad Chorro Unico DN 50 - R 315 - Velocidad Woltman Horizontal DN 50 - R 315	2	150,1	250	6	10
			_ Medidor de Ultrasonido DN 50 - R 500 - Velocidad Chorro Unico DN-80 R-315 - Ultrasonido DN-80 R-500 - Velocidad Woltman Horizontal DN 50 - R 800					
				3				

**B. Servicio de Alcantarillado:** especificaciones técnicas: (Solo si presta el servicio público domiciliario de alcantarillado)

Diámetro mínimo de la acometida de alcantarillado: 14" pulgadas.

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

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

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

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

La OZONO EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A.S. E.S.P. identificará a los funcionarios y demás personal autorizado para ingresar a las instalaciones de el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, con el fin de practicar revisiones y tomar lecturas de los medidores.

La OZONO EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A.S. E.S.P., salvo en los casos de visitas para la lectura ordinaria del medidor, para efectos de facturación, dejará copia del informe de visita al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, con ocasión de cualquier verificación en terreno, así como en el caso de instalación, suspensión, corte, conexión, reinstalación y revisión del instrumento de medida.

Tanto la OZONO EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A.S. E.S.P. como el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, podrán verificar el estado de los instrumentos de medición y adoptarán precauciones eficaces para que no se alteren. El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, mantendrá la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos.

Para el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, temporal, la OZONO EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A.S. E.S.P., podrá exigir la ubicación fija y visible de una cámara para el medidor, con el fin de verificar la lectura y la revisión de control.

**5. Verificación de la condición metrológica de los medidores.** La OZONO EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A.S. E.S.P., asumirá el costo de la revisión del equipo de medición cuando surja la necesidad de verificar su buen funcionamiento por iniciativa de este 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 OZONO EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A.S. E.S.P., cuando el informe emitido por el laboratorio debidamente acreditado indique que el instrumento de medida no cumple con su función de medición.

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

**7. De los medidores generales o de control.** En el caso de edificios o unidades inmobiliarias cerradas, podrá existir un medidor de control inmediatamente aguas abajo de la acometida. Deben existir medidores individuales en cada una de las unidades habitacionales o no residenciales que conforman el edificio o las unidades inmobiliarias o áreas comunes.

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

**8. Medidores para grandes consumidores no residenciales.** El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, clasificado como gran consumidor no residencial instalará equipos de medición de acuerdo con los lineamientos que, sobre el particular, expida la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

**9. Medidores para multiusuario.** El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO de edificios catalogados como multiusuarios, sometidos al régimen de propiedad horizontal, que cuenten con un medidor colectivo, podrán solicitar a la Ozono Empresa de Servicios Públicos S.A.S. E.S.P. la instalación de medidores individuales. En este caso, el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, realizará, a su cargo, todas las obras requeridas por la OZONO EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A.S. E.S.P. para la instalación de estos.

La OZONO EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A.S. E.S.P. podrá autorizar la independización de los servicios, en caso de que la mayoría de los copropietarios la solicite, previo acuerdo de pago de los saldos vigentes a la fecha de la independización y la ejecución de las adecuaciones técnicas requeridas por parte de los beneficiarios.

**10. Cambio de medidor.** La OZONO EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A.S. E.S.P., podrá cambiar el medidor cuando no tenga el diámetro adecuado para el servicio que se presta. En este caso, el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, pagará a la OZONO EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A.S. E.S.P., la diferencia entre el valor del medidor nuevo y el valor del medidor retirado, a los precios vigentes, así como los materiales derivados de tales obras, a los precios vigentes, sea en su contra o a su favor, en un plazo máximo de seis (6) meses. El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, reparará o reemplazará el medidor, a satisfacción de la OZONO EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A.S. E.S.P., cuando se establezca que el funcionamiento del medidor no permite determinar, adecuadamente, los consumos o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos.

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

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

**11. Retiro del Medidor.** La OZONO EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A.S. E.S.P., comunicará al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO la necesidad de retirar el medidor con una antelación no inferior a dos (2) días hábiles a la fecha de la operación, indicándole la posibilidad de ejercer el derecho a solicitar la asesoría o participación de un técnico, consagrado en el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006 o la que la modifique, adicione, sustituya o derogue. Una vez se lleve a cabo la operación, se suscribirá un acta en la que conste el estado en que se encuentra el equipo y la forma como se procedió a su retiro. En este documento, el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, dejará las constancias que considere necesarias. Los datos que se 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.

En todo caso, dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes al retiro del medidor, la Ozono Empresa de Servicios Públicos S.A.S. E.S.P. Entregar 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 OZONO EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A.S. E.S.P, el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, enviará el medidor a la OZONO EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A.S. E.S.P para que proceda a instalarlo. En aquellos casos en los que el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, presente un informe de calibración del equipo de medida, expedido por un laboratorio debidamente acreditado, se dará por cumplida la condición establecida en el numeral 3 de la presente cláusula. Si, por el contrario, el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, no presenta dicho informe, la OZONO EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A.S. E.S.P podrá, a cargo del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, calibrar el equipo en un laboratorio debidamente acreditado. OZONO EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A.S. E.S.P será responsable de la conservación de las condiciones técnicas del equipo retirado en el estado que conste en el acta de retiro, documento en el que el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, podrá consignar las observaciones que considere pertinentes, respecto de la forma en que la OZONO EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A.S. E.S.P procedió a colocar el aparato de medición en el vehículo que lo transportará. La Ozono Empresa de Servicios Públicos S.A.S.E.S. P registrará las actividades de manejo y transporte de las evidencias físicas involucradas en su actuación, a fin de conservar el estado real del equipo de medición al momento del retiro.

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

**12. Financiamiento.** La OZONO EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A.S. E.S.P ofrecerá financiamiento al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, de uso residencial de los estratos 1, 2 y 3, para cubrir los costos del medidor, su instalación, obra civil, o reemplazo de este 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 el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, a la OZONO EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A.S. E.S.P, se hará de conformidad con las disposiciones legales, reglamentarias y regulatoria vigentes para cada estrato.

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

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

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

**a.** La calidad de agua potable suministrada por la OZONO EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A.S. E.S.P, cumplirá lo señalado en el Decreto 1575 de 2007 y la Resolución 2115 de 2007 del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, o los que los modifiquen, adicionen, sustituyan o deroguen.

**b.** La calidad de los vertimientos que el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, disponga en redes de alcantarillado público, operadas por la OZONO EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A.S. E.S.P, cumplirá con lo establecido en el Capítulo 3 del Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1076 de 2015, y con la Resolución 0631 de 2015 del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, o los que los modifiquen, adicionen, sustituyan o deroguen.

**c.** La OZONO EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A.S. E.S.P, prestará el servicio de acueducto con una continuidad de: 24 horas día.

**d.** La OZONO EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A.S. E.S.P, prestará el servicio de acueducto con una presión de servicio mínima en la red de distribución de 15 metros columna de agua (m.c.a.), definida con base en el artículo 61 de la Resolución 0330 de 2017 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (MVCT) o la que la modifique, adicione, sustituya o derogue.

**CLÁUSULA 38. METAS DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ACUEDUCTO.** La OZONO EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A.S. E.S.P se compromete a prestar el servicio público domiciliario de acueducto, de acuerdo con lo establecido en los artículos 12 y 24 de la Resolución CRA 825 de 2017 o la que la modifique, adicione, sustituya



o derogue, para el primero y segundo segmento respectivamente, con las siguientes metas anuales para reducir la diferencia entre el valor del año base y el estándar de servicio:

Primer Segmento \_\_\_ Segundo Segmento **X**

Nombre del estándar	Meta	Año base	Meta año 1	Meta año 2	Meta año 3	Meta año 4	Meta año 5	Meta año 6	Meta año 7
Micromedición	La meta para el quinto (5) año debe	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Continuidad para el servicio público domiciliario de acueducto	Para el (5) año deberán reducir el 50% de la diferencia entre la continuidad de la presente resolución y el valor estándar	97,26%	97,26%	97,26%	97,26%	97,26%	97,26%	97,26%	97,26%



**JULIANA ANDREA MENA VALENCIA**

C.C. No. 1.054.920.685 Anserma Caldas

Representante Legal.

OZONO EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS SAS E.S.P.