

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES

SERVICIO PÚBLICO DE ACUEDUCTO

**ÁREA RURAL
MUNICIPIO DE HONDA – TOLIMA**

ENERO DE 2023



HONDA TRIPLE A S.A.S E.S.P.
NIT. 900.981.399-6



TABLA DE CONTENIDO

CAPÍTULO I - DISPOSICIONES GENERALES	4
CLÁUSULA PRIMERA - OBJETO DEL CONTRATO	4
CLÁUSULA SEGUNDA - EL SERVICIO.	4
CLÁUSULA TERCERA – INMUEBLE	4
CLÁUSULA CUARTA - ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO - APS	4
CLÁUSULA QUINTA – VIGENCIA	4
CLÁUSULA SEXTA - RÉGIMEN LEGAL DEL CONTRATO	4
CLÁUSULA SÉPTIMA – PARTES	5
CLÁUSULA OCTAVA – SOLIDARIDAD	5
CLÁUSULA NOVENA – PUBLICIDAD	5
CAPÍTULO II - RÉGIMEN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES	5
CLÁUSULA DÉCIMA - DERECHOS Y OBLIGACIONES	5
CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA - DERECHOS DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO	6
CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DERECHOS DE LA PERSONA PRESTADORA	6
CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA. - OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO	7
CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA. - OBLIGACIONES DE LA PERSONA PRESTADORA	7
CAPÍTULO III – COBRO DE LOS SERVICIOS	8
CLÁUSULA DECIMA QUINTA - FACTURACIÓN DE LOS SERVICIOS	8
CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA. - ENTREGA DE LA FACTURA	9
CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA - PAGO DE LA FACTURA	10
CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA - CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR	11
CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA. - COBROS NO AUTORIZADOS.	11
CAPÍTULO IV - DEFENSA DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO	11
CLÁUSULA VIGÉSIMA - PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS	11
CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA - FORMA DE PRESENTACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS	12
CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA - FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO ..	13
CAPÍTULO IV - FACULTADES DE LA PERSONA PRESTADORA	13
CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA - MEDIDAS EN CASO DE INCUMPLIMIENTO	13



HONDA TRIPLE A S.A.S E.S.P.
NIT. 900.981.399-6



CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA - SUSPENSIÓN	13
CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA - CORTE DE LOS SERVICIOS.....	15
CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA - IMPROCEDENCIA DE LA SUSPENSIÓN.....	15
CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉPTIMA - REINSTALACIÓN Y RECONEXIÓN DE LOS SERVICIOS.....	16
CLÁUSULA VIGESIMA OCTAVA - COBRO DE INTERESES.....	16
CAPÍTULO V - MODIFICACIÓN, CESIÓN Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO.....	16
CLÁUSULA VIGÉSIMA NOVENA - MODIFICACIÓN.....	16
CLÁUSULA TRIGESIMA - CESIÓN.....	17
CLÁUSULA TRIGÉSIMA PRIMERA – TERMINACIÓN	17
CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEGUNDA - SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	17
CAPÍTULO VI – CONDICIONES ESPECIFICAS Y TÉCNICAS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS	17
CLÁUSULA TRIGESIMA TERCERA - INSTALACIONES INTERNAS	17
CLÁUSULA TRIGÉSIMA CUARTA - PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES.	18
CLÁUSULA TRIGÉSIMA QUINTA - ACOMETIDAS.....	18
CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEXTA - MEDICIÓN	19
CLÁUSULA TRIGÉSIMA SÉPTIMA - CONDICIONES DE CALIDAD.....	24
CLÁUSULA TRIGESIMA OCTAVA - METAS DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ACUEDUCTO.....	24



HONDA TRIPLE A S.A.S E.S.P.
NIT. 900.981.399-6



CAPÍTULO I - DISPOSICIONES GENERALES

CLÁUSULA PRIMERA - OBJETO DEL CONTRATO

El Contrato tiene por objeto la prestación de servicios públicos domiciliarios por parte de HONDA TRIPLE A S.A.S E.S.P., a un SUScriptor Y/O USUARIO, a cambio de un precio en dinero.

CLÁUSULA SEGUNDA - EL SERVICIO.

HONDA TRIPLE A S.A.S E.S.P., prestará el servicio público domiciliario de ACUEDUCTO.

CLÁUSULA TERCERA – INMUEBLE

HONDA TRIPLE A S.A.S E.S.P., prestará el servicio a inmuebles ubicado en ZONA RURAL del municipio de Honda - Tolima.

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

CLÁUSULA CUARTA - ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO - APS

HONDA TRIPLE A S.A.S E.S.P., prestará el servicio en ÁREA RURAL de acuerdo a la siguiente descripción:

MUNICIPIO: HONDA

VEREDA(S): KM 42 ENTRADA A LA PICOTA y CONDOMINIOS ALEDAÑOS A LA PLANTA DE TRATAMIENTO

CENTRO POBLADO RURAL: N/A

DEPARTAMENTO: TOLIMA

CORREGIMIENTO: N/A

CLÁUSULA QUINTA – VIGENCIA

El contrato se pacta a término INDEFINIDO.

CLÁUSULA SEXTA - 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 y del Civil, la regulación de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), las condiciones uniformes y los acuerdos especiales que pacten las partes.

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



HONDA TRIPLE A S.A.S E.S.P.
NIT. 900.981.399-6



CLÁUSULA SÉPTIMA – PARTES

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 director del servicio. A este último usuario se denomina también consumidor.

CLÁUSULA OCTAVA – 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 rurales no será responsable y su inmueble dejará de estar afecto al pago de los servicios públicos, a partir del vencimiento del período de facturación correspondiente a aquél en el que el arrendatario efectúe la denuncia del contrato de arrendamiento ante HONDA TRIPLE A S.A.S E.S.P., y emita las garantías o depósitos constituidos para el pago de las facturas correspondientes.

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

Igualmente, no habrá solidaridad cuando HONDA TRIPLE A S.A.S E.S.P., en caso de incumplimiento del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO en el pago de las facturas de tres (3) períodos cuando sea mensual o dos (2) períodos cuando sea bimestral, no suspenda los servicios.

CLÁUSULA NOVENA – PUBLICIDAD

HONDA TRIPLE A S.A.S E.S.P., publicará la siguiente información para conocimiento del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO:

1. El contrato de servicios públicos domiciliarios, así como la modificación del mismo
2. El avance en el cumplimiento de las metas del servicio
3. Las tarifas vigentes
4. El plan de inversiones proyectado, cuando aplique

CAPÍTULO II - RÉGIMEN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES

CLÁUSULA DÉCIMA - DERECHOS Y OBLIGACIONES

Son derechos y obligaciones del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO y de HONDA TRIPLE A 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.



HONDA TRIPLE A S.A.S E.S.P.
NIT. 900.981.399-6



CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA - 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 DÉCIMA SEGUNDA - DERECHOS DE LA PERSONA PRESTADORA

Son derechos de HONDA TRIPLE A 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.



HONDA TRIPLE A S.A.S E.S.P.
NIT. 900.981.399-6



2. Denunciar el fraude a las acometidas y redes públicas.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA. - OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO

Son obligaciones del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO las siguientes:

1. Hacer el pago por la prestación de los servicios, en los términos descrito en la CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA 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. Vincularse a los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, siempre que haya servicios públicos disponibles, o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad, previa determinación de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en los términos del artículo 16 de la Ley 142 de 1994.

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA. - OBLIGACIONES DE LA PERSONA PRESTADORA

1. Suministrar continuamente un servicio de buena calidad a partir de la conexión, de acuerdo con los parámetros normativos vigentes de carácter obligatorio fijado por las autoridades competentes, las especificaciones técnicas y los estándares de servicio definidos en el contrato de servicios públicos domiciliarios.

Son obligaciones de HONDA TRIPLE A S.A.S E.S.P., las siguientes:

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.



HONDA TRIPLE A S.A.S E.S.P.
NIT. 900.981.399-6



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. Mantener la reserva de los datos personales del suscriptor y/o usuario y garantizar su derecho al habeas data

CAPÍTULO III – COBRO DE LOS SERVICIOS

CLÁUSULA DECIMA QUINTA - FACTURACIÓN DE LOS SERVICIOS

HONDA TRIPLE A S.A.S E.S.P., 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 de saneamiento básico (CRA)

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.
4. El estrato socioeconómico, cuando el inmueble es residencial, y la clase de uso de los servicios.
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.



HONDA TRIPLE A S.A.S E.S.P.
NIT. 900.981.399-6



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 la 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 períodos 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.

En la factura de los servicios públicos 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, HONDA TRIPLE A S.A.S E.S.P., deberá discriminar los conceptos y valores cobrados.

Las deudas a favor de HONDA TRIPLE A S.A.S E.S.P., podrán cobrarse, ejecutivamente, ante la jurisdicción ordinaria.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA. - ENTREGA DE LA FACTURA

HONDA TRIPLE A S.A.S E.S.P., entregará las facturas observando las siguientes condiciones:



HONDA TRIPLE A S.A.S E.S.P.
NIT. 900.981.399-6



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 informará de tal hecho a 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 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 la PERSONA PRESTADORA.

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 DÉCIMA SÉPTIMA - 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 HONDA TRIPLE A 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 PERSONA PRESTADORA no haya efectuado la facturación oportunamente.

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

HONDA TRIPLE A 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) períodos.

PARÁGRAFO 1 - En caso de incumplimiento en el pago de las facturas, el reporte de información negativa que haga HONDA TRIPLE A S.A.S E.S.P., 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.



HONDA TRIPLE A S.A.S E.S.P.
NIT. 900.981.399-6



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 guarde relación directa con la prestación de los servicios (*Solo aplica si el usuario y/o suscriptor es no residencial*)

CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA - CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR

HONDA TRIPLE A 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 períodos del mismo suscriptor y/o usuario.
- Consumos promedios de suscriptores y/o usuarios que estén en circunstancias similares.
- Aforos individuales.

CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA. - COBROS NO AUTORIZADOS.

HONDA TRIPLE A S.A.S E.S.P., 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, HONDA TRIPLE A S.A.S E.S.P., 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.

CAPÍTULO IV - DEFENSA DEL SUScriptor Y/O USUARIO

CLÁUSULA VIGÉSIMA - 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 signado al inmueble objeto de los servicios por la persona prestadora.

HONDA TRIPLE A 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 la PERSONA



HONDA TRIPLE A S.A.S E.S.P.
NIT. 900.981.399-6



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 auspició 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 imponer, 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 para resolver el recurso de apelación, en caso de que haya sido interpuesto.

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 VIGÉSIMA PRIMERA - 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
- Correo Electrónico
- Correo certificado
- Cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos

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

Dirección: Calle 10 N. 26 - 91

Barrio: El Reposo



HONDA TRIPLE A S.A.S E.S.P.
NIT. 900.981.399-6



Municipio: HONDA
Departamento: TOLIMA
Teléfono: (608)2513852
Celular: 3127769456
Página Web: www.hondatriplea.com
Horario de Atención: lunes a viernes 08:00 am a 11:00am y 02:00 pm a 05:00 pm
Cargo del funcionario que resuelve: Secretaria

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA - FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

El incumplimiento de la PERSONA PRESTADORA en la prestación continua del servicio 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.

CAPÍTULO IV - FACULTADES DE LA PERSONA PRESTADORA

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA - MEDIDAS EN CASO DE INCUMPLIMIENTO

HONDA TRIPLE A S.A.S E.S.P., 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 VIGÉSIMA CUARTA - SUSPENSIÓN

HONDA TRIPLE A 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 la persona prestadora, sin exceder, en todo caso, de dos (2) períodos de facturación de los servicios, salvo que exista reclamación o recurso interpuesto.



HONDA TRIPLE A S.A.S E.S.P.
NIT. 900.981.399-6



- b) La alteración inconsulta y unilateral, por parte del usuario y/o suscriptor, de 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 corresponden 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 a 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.
- 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 al 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.



HONDA TRIPLE A S.A.S E.S.P.
NIT. 900.981.399-6



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 programado, salvo que se trate de emergencias o eventos fuera del control de la persona prestadora.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA - 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 dos (2) 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 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 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 de los mismos.
7. Cuando el constructor o urbanizador haga uso indebido de la conexión temporal.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA - IMPROCEDENCIA DE LA SUSPENSIÓN

HONDA TRIPLE A S.A.S E.S.P., no suspenderá los servicios por incumplimiento del suscriptor y/o usuario, por falta de pago, en estos eventos:



HONDA TRIPLE A S.A.S E.S.P.
NIT. 900.981.399-6



- (i) Falla en la prestación de los servicios.
- (ii) Entrega inoportuna de la factura o no entrega del duplicado cuando se solicite
- (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 de los recursos interpuestos, según el caso.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉPTIMA - REINSTALACIÓN Y RECONEXIÓN DE LOS SERVICIOS

HONDA TRIPLE A 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 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 de 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 VIGESIMA OCTAVA - COBRO DE INTERESES.

HONDA TRIPLE A S.A.S E.S.P., 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 USUARIO 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.

CAPÍTULO V - MODIFICACIÓN, CESIÓN Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO

CLÁUSULA VIGÉSIMA NOVENA - MODIFICACIÓN.



HONDA TRIPLE A S.A.S E.S.P.
NIT. 900.981.399-6



El presente contrato puede ser modificado en las siguientes circunstancias: (1) 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 TRIGESIMA - 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.

HONDA TRIPLE A S.A.S E.S.P., 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 TRIGÉSIMA PRIMERA – 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 VIGESIMA QUINTA de este contrato.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEGUNDA - SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Las diferencias que surjan entre la PERSONA PRESTADORA 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 VI – CONDICIONES ESPECIFICAS Y TÉCNICAS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

CLÁUSULA TRIGESIMA TERCERA - 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.



HONDA TRIPLE A S.A.S E.S.P.
NIT. 900.981.399-6



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 TRIGÉSIMA CUARTA - 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 TRIGÉSIMA QUINTA - ACOMETIDAS

HONDA TRIPLE A S.A.S E.S.P., autorizará una acometida de acueducto 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 que se requieran.

- 1. CAMBIO DE LOCALIZACIÓN DE LA ACOMETIDA** - La PERSONA PRESTADORA podrá realizar cambios en la localización de la acometida y el diámetro de la misma, 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 PERSONA PRESTADORA, dentro de los treinta (30) días siguientes, para que realice, a cargo del SUScriptor Y/O USUARIO, los cambios del caso. En estas circunstancias, cuando el SUScriptor Y/O USUARIO sea diferente al propietario del inmueble se regirá por lo dispuesto en el Código Civil.

- 2. DERIVACIÓN DE LAS ACOMETIDAS** - El SUScriptor Y/O USUARIO no podrá derivar acometidas desde la red matriz o de la red local sin autorización previa de la PERSONA PRESTADORA.



HONDA TRIPLE A S.A.S E.S.P.
NIT. 900.981.399-6



CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEXTA - MEDICIÓN

HONDA TRIPLE A 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 micro medición establecidos por la PERSONA PRESTADORA, de conformidad con la regulación expedida por 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 PERSONA PRESTADORA determinará el sitio de colocación de los medidores, procurando que sea de fácil acceso para efecto de su mantenimiento y lectura, y podrá instalar 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 PERSONA PRESTADORA 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 PERSONA PRESTADORA los aceptará siempre que reúnan las siguientes características técnicas:

A. SERVICIO DE ACUEDUCTO

Diámetro mínimo de la acometida de Acueducto: ½" pulgada

Las características de los medidores deben ser las siguientes: Los medidores empleados serán de velocidad o volumétricos para diámetros entre ½", 1", 1 ½", 2" y 3".

- a. Medidores Clase R-160
- b. Medidor de Agua Horizontal y Desmontable
- c. Registro: Seco
- d. Tipo: Chorro único
- e. Transmisión: Mecánica



HONDA TRIPLE A S.A.S E.S.P.
NIT. 900.981.399-6



f. Deben cumplir con las normas de metrología C.E.E. y el error máximo tolerado para medidores nuevos será: + o - 5% en la zona inferior entre Q_{min} (incluido) y Q_{total} (excluido). o - 2% en la zona superior comprendida entre Q_{total} (incluido) y $Q_{máximo}$ (incluido).

Los medidores domiciliarios, de acuerdo con el tipo, deben cumplir con las normas técnicas especificadas en la tabla que se muestra a continuación: Normas técnicas referentes a micromedidores (RAS 2000)

Medidor	Norma NTC	Norma Técnica	Norma Técnica
Tipo Turbina			AWWA
Tipo Compuesto			AWWA
Tipo Desplazamiento	NTC 1063	ISO 4064	AWWA
Tipo Hidrante			AWWA
Tipo Multichorro			AWWA
Tipo Desplazamiento			AWWA
Tipo Registro Remoto			AWWA
Tipo Hélice			AWWA

3. **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 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 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.

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 PERSONA PRESTADORA lo solicite.

La PERSONA PRESTADORA, salvo en los casos de visita 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.



HONDA TRIPLE A S.A.S E.S.P.
NIT. 900.981.399-6



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.

5. VERIFICACIÓN DE LA CONDICIÓN METROLÓGICA DE LOS MEDIDORES

HONDA TRIPLE A 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 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.

6. 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.

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 debajo de la acometida. Deben existir medidores individuales en cada una de las unidades habitaciones 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 (CRA).

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 PERSONA



HONDA TRIPLE A S.A.S E.S.P.
NIT. 900.981.399-6



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.

- 10. CAMBIO DE MEDIDOR** - HONDA TRIPLE A 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 PERSONA PRESTADORA, la diferencia entre el valor del medidor nuevo y el valor del medidor retirado, 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 de 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.

- 11. 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.

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



HONDA TRIPLE A S.A.S E.S.P.
NIT. 900.981.399-6



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 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.

12. **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, 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.

13. **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 período 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



HONDA TRIPLE A S.A.S E.S.P.
NIT. 900.981.399-6



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 período de garantía.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA SÉPTIMA - CONDICIONES DE CALIDAD

Para la prestación del servicio público domiciliario de acueducto, las partes del contrato cumplirán las siguientes condiciones de calidad, continuidad y presión

- a. La calidad de agua potable suministrada por la PERSONA PRESTADORA 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 PERSONA PRESTADORA prestará el servicio de acueducto con una continuidad de 24 horas días.
- c. La PERSONA PRESTADORA prestará el servicio de acueducto con una presión de servicio mínima en la red de distribución de 10 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 TRIGESIMA OCTAVA - METAS DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ACUEDUCTO

HONDA TRIPLE A 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 SEGUNDO SEGMENTO, con las siguientes metas anuales para reducir la diferencia entre el valor del año base y el estándar de servicio:

Nombre estándar	Unidad	Estándar	Año base	Meta año 1	Meta año 2	Meta año 3	Meta año 4	Meta año 5	Meta año 6	Meta año 7
Micro medición	Número de suscriptores con micromedidor instalado sobre el número de suscriptores facturados promedio en el año base	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Continuidad para el		Máximo 10 días sin								



HONDA TRIPLE A S.A.S E.S.P.
NIT. 900.981.399-6



servicio público domiciliario de acueducto	Número de días por año de prestación del servicio	servicio al año (97.26% de continuidad anual)	97,26%	97,6%	98%	98,5%	98,8%	99,2%	99,6%	100%
---	---	---	--------	-------	-----	-------	-------	-------	-------	------

En constancia de lo cual, suscribo este original, en mi calidad de representante legal de la persona prestadora, en enero de 2023.

JOHANNES GUILLEN LUGO
Gerente