

CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS PARA PERSONAS PRESTADORAS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y/O ALCANTARILLADO QUE CUENTEN CON MAS DE 5.000 SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS EN EL ÁREA RURAL O URBANA ESTABLECIDA EN LA RESOLUCIÓN CRA 768 DE 2016

Clausula 1. OBJETO. Objeto del CSP; Por el presente CSP, la EMPRESA se obliga a prestar al suscriptor o usuario los servicios de acueducto y/o de alcantarillado, a cambio precio o tarifa determinada de conformidad con la reglamentación vigente y de acuerdo con lo establecido en el anexo 1. La EMPRESA se reserva el derecho de abstenerse de prestar el servicio cuando las condiciones técnicas o el plan de inversiones de la EMPRESA se lo impidan.

PARÁGRAFO. Cualquier cambio en el uso del predio o modificación del inmueble deberá ser informado por el suscriptor o usuario a la EMPRESA, para que ésta evalúe la posibilidad técnica de la prestación de estos y determine las modificaciones hidráulicas que se requieran.

Cláusula 2. PARTES. Partes en el contrato: Son partes en el contrato de servicio público domiciliario de Acueducto y Alcantarillado, en adelante CSP, por una parte, la Empresa Oficial de Servicios Públicos de Yumbo S.A. E.S.P. (La EMPRESA) y por la otra el Suscriptor y todo aquel que lo suceda en sus derechos reales sobre el inmueble, a cualquier título, por acto entre vivos o causa de muerte. Los poseedores y tenedores del todo o la parte del bien beneficiada con el servicio y los usuarios o consumidores a que alude el artículo 14.33 de la ley 142 de 1994, quedan sometidos a las reglas del presente CSP y son solidarios con el propietario en sus obligaciones y derechos emanados del mismo, en los términos previstos en la ley. La EMPRESA celebrará el CSP para prestar los servicios de acueducto y alcantarillado con cualquier persona capaz, propietaria de un inmueble o que demuestre por alguno de los medios probatorios su posesión, tenencia o simple habitación del inmueble o una parte de él, siempre que el inmueble o la parte respectiva, reúnan las condiciones de acceso aquí previstas.

PARÁGRAFO. Cuando la EMPRESA incumpla su obligación de suspender el servicio de acueducto y alcantarillado al predio en el cual el suscriptor o usuario haya dejado de pagar oportunamente los servicios durante tres períodos de ser ésta mensual, se extinguirá la solidaridad prevista en el inciso primero de la presente cláusula y, en consecuencia, solo podrá adelantar las acciones de cobro de los consumos posteriores a los citados dos períodos de facturación, contra el beneficiario real del servicio.

Cláusula 3. SOLIDARIDAD. Los propietarios o poseedores del inmueble en el que se presta el servicio, los suscriptores y/o usuarios, son solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos. Con el fin de que el inmueble urbano destinado a vivienda, entregado en arriendo no quede afectado al pago de los servicios públicos domiciliarios, al momento de celebrar el contrato de arrendamiento, el arrendador podrá exigir al arrendatario la prestación de garantías o fianzas con el fin de garantizar el pago de las facturas correspondientes en los términos del Artículo 15 de la Ley 820 de 2003.

Cláusula 4. RÉGIMEN LEGAL DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS. Este contrato de servicios públicos domiciliarios se registrará por lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, por sus decretos reglamentarios, por la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, por la Resolución CRA 688 de 2014, modificada

Oficina Principal: Calle 16 # 2 N 20 Vía Panorama, teléfonos: 6570624 - 6410526

Planta: Calle 1 Oeste # 4 A 86 B/ Nuevo Horizonte, teléfono: 3762994

E-mail: espy@espyumbo.com Página Web: www.espyumbo.gov.co

Yumbo - Valle del Cauca - Colombia.

aclarada y adicionada por la Resolución CRA 735 de 2015, por las condiciones especiales que pacten las partes, por las normas del Código de Comercio y del Código Civil, normativa que se entiende incorporada al presente contrato de servicios públicos domiciliarios.

PARAGRAFO 1. Se entiende incorporada en el contrato de servicios públicos, toda la normatividad vigente aplicable al contrato de servicios públicos.

PARAGRAFO 2. Cuando haya conflicto entre las condiciones uniformes y las condiciones especiales, se preferirán éstas.

Cláusula 5. VIGENCIA: Vigencia del CSP: El presente Contrato se entiende celebrado por término indefinido, salvo que las partes decidan darlo por terminado de mutuo acuerdo o por las causales previstas en CSP o en la Ley. Este contrato de adhesión existe desde que la ESPY SA ESP., define las condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio y el propietario o quien utiliza un bien inmueble determinado, solicita recibir allí el servicio, si el solicitante y el inmueble se encuentran en las condiciones previstas por la ESPY SA ESP., del mismo modo se entenderá que existe CSP, en el caso de haber recibido efectiva y legalmente la prestación de los servicios objeto del presente CSP.

Cláusula 6. ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO. La ESPY SA ESP tiene definida su área de prestación de servicio en toda el área urbana del municipio de Yumbo.

Cláusula 7. PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES. Conexión y propiedad de las conexiones domiciliarias: El acceso al servicio se hará mediante las conexiones aprobadas por la EMPRESA. Las redes, equipos y elementos que integran una acometida serán de propiedad de quien los hubiere pagado si no fuesen inmuebles por adhesión, caso en el cual pertenecerán al propietario del inmueble al cual se adhieren.

En virtud de lo anterior el suscriptor no queda eximido de las obligaciones resultantes del presente CCU que se refieran a esos bienes. Cuando la EMPRESA construya las redes, los equipos y los elementos que integran las acometidas que se utilicen para prestar los servicios a los que se refiere este documento, está obligada a conservar la prueba de los gastos que realice.

PARÁGRAFO: Las cámaras o cajillas se deberán instalar de acuerdo con las normas técnicas que adopte la EMPRESA y/o establecidas en el reglamento de agua potable y saneamiento básico RAS 2000, serán ubicadas en un lugar que permita la lectura de manera conveniente. La modificación del lugar de ubicación de las cajillas será por cuenta del suscriptor o usuario.

Cláusula 8. PUBLICIDAD. La Empresa deberá publicar la siguiente información para conocimiento del suscriptor y/o usuario:

1. El contrato de servicios públicos domiciliarios, cuyas copias deberán ser enviadas al suscriptor y/o usuario, una vez la Empresa se acoja al presente formato de contrato de servicios públicos domiciliarios CCU.
2. Zona geográfica de prestación dentro de la cual se compromete a cumplir los estándares de servicio establecidos en el estudio de costos vigente, producto de la aplicación de la metodología tarifaria prevista en la Resolución CRA 688 de 2014, o la que la modifique, adicione o aclare.

3. Las metas anuales de los estándares de servicio y de eficiencia establecidas por la persona prestadora, así como el avance en el cumplimiento de las mismas, los cuales se deberán actualizar cada seis (6) meses.
4. Las tarifas vigentes.
5. El Plan de Obras e Inversiones Regulado –POIR-.

CLÁUSULA 9. OBLIGACIONES DE LA PERSONA PRESTADORA. Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones de la persona prestadora que se entienden incorporadas en el contrato de servicios públicos domiciliarios, las siguientes:

1. Suministrar continuamente un servicio de buena calidad a partir de la conexión, de acuerdo con los parámetros normativos vigentes de carácter obligatorio fijados por las autoridades competentes y las especificaciones técnicas previstas en el contrato de servicios públicos domiciliarios.
2. Medir los consumos y vertimientos cuando la medición sea técnicamente posible, conforme a la normatividad vigente.
3. Facturar el servicio de acuerdo con la tarifa resultante de la aplicación de la metodología tarifaria vigente o del contrato respectivo, cuando esta se haya definido contractualmente.
4. Garantizar la presión mínima en la red, de conformidad con lo exigido en el artículo 82 de la Resolución 1096 de 2000 del Ministerio de Desarrollo Económico, o aquella que la modifique, adicione o aclare.
5. 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.
6. Entregar la factura al suscriptor y/o usuario, en el sitio oportunamente pactado en el contrato de servicios públicos domiciliarios.
7. 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.
8. Investigar de oficio, las desviaciones significativas frente a consumos anteriores.
9. Hacer los descuentos y reparar e indemnizar los perjuicios ocasionados como consecuencia de falla en la prestación del servicio prevista en los artículos 136 y 137 de la Ley 142 de 1994, salvo que medie caso fortuito o fuerza mayor.

10. Devolver al suscriptor y/o usuario los cobros no autorizados, de conformidad con la Resolución CRA 659 de 2013 o la norma que la modifique, adiciones o aclare. En todo caso, el interés que se aplicará a la devolución de los cobros no autorizados será el interés simple.
11. Restablecer el servicio cuando este ha sido suspendido o cortado por una causa imputable al suscriptor y/o usuario, una vez haya desaparecido la causal que le dio origen, se hayan cancelado los gastos de corte, suspensión, reinstalación y reconexión, en un término no superior a veinticuatro (24) horas para el evento de suspensión, y cinco (5) días hábiles en caso de corte.
12. 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.
13. Dar garantía sobre las acometidas y medidores suministrados o construidos por la persona prestadora, la cual no podrá ser inferior a tres (3) años.
14. Informar a los suscriptores y/o usuarios en un término no inferior a veinticuatro (24) horas de anticipación o en el plazo que establezca la reglamentación vigente, sobre los términos y motivos de las suspensiones del servicio programadas para mantenimientos periódicos y reparaciones técnicas, salvo que se trate de emergencias o eventos fuera del control de la persona prestadora.
15. Identificar a los funcionarios y demás personal autorizado para ingresar a las instalaciones de los suscriptores y/o usuarios, con el fin de practicar revisiones y tomar lecturas de los medidores.
16. Otorgar financiamiento a los suscriptores y/o usuarios de los estratos 1, 2 y 3, para la amortización de los aportes por conexión domiciliaria, incluyendo la acometida y el medidor, el cual no podrá ser inferior a tres (3) años.
17. Devolver al suscriptor y/o usuario el medidor y demás equipos retirados por la persona prestadora que sean de su propiedad, salvo que, por razones de tipo probatorio, estos se requieran por un tiempo. La persona prestadora deberá comunicar por escrito al suscriptor y/o usuario, las razones de tipo probatorio por las cuales se retira temporalmente el medidor, así como el tiempo requerido para tales efectos.
18. Verificar que los medidores funcionen en forma adecuada.
19. Respetar el debido proceso y derecho de defensa al suscriptor y/o usuario en todas sus actuaciones frente a estos, 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 las demás normas que le sean aplicables.

20. En el caso de inmuebles urbanos, entregar a los interesados en extinguir la solidaridad a la que se refiere el artículo 15 de la Ley 820 de 2003, un formato plenamente ajustado a las disposiciones contempladas en el artículo 5 del Decreto 3130 de 2003, o la norma que lo modifique, adicione o aclare.
21. Entregar al suscriptor y/o usuario certificación de calibración de un laboratorio acreditado por la autoridad nacional de acreditación en la cual se pruebe o se justifique la necesidad del cambio del medidor y su imposibilidad de reparación.
22. Aplicar al suscriptor y/o usuario la estratificación adoptada por el municipio.
23. Asignar al inmueble objeto del servicio la categoría de uso correspondiente y modificarla en los casos que corresponda.
24. Cobrar al suscriptor y/o usuario la contribución de solidaridad y otorgar los subsidios de acuerdo con la ley.
25. Realizar el mantenimiento y reparación de las redes a su cargo, acorde con sus planes de operación e inversiones.
26. Salvo en los casos de visitas para la lectura ordinaria del medidor para efectos de facturación, dejar 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.
27. Cuando adelante actividades de calibración de medidores, o que impliquen tal calibración, deberá hacerlo a través de laboratorios acreditados por la entidad nacional de acreditación competente.
28. Remitir a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios los expedientes para resolver el recurso de apelación de las reclamaciones de los suscriptores y/o usuarios, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el recurso de reposición.
29. Disponer de formatos y demás medios que faciliten a los suscriptores y/o usuarios presentar peticiones, quejas y recursos.
30. Constituir una oficina de peticiones, quejas y recursos. Cuando la persona prestadora opere en varios municipios, deberá garantizar en cada uno de

Oficina Principal: Calle 16 # 2 N 20 Vía Panorama, teléfonos: 6570624 - 6410526

Planta: Calle 1 Oeste # 4 A 86 B/. Nuevo Horizonte, teléfono: 3762994

E-mail: espy@espyumbo.com Página Web: www.espyumbo.gov.co

Yumbo - Valle del Cauca - Colombia.

ellos, los medios necesarios para que el suscriptor y/o usuario pueda presentar personalmente o por cualquier otro medio electrónico o tecnológico las peticiones, quejas o recursos.

31. No exigir la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con esta. Sin embargo, para recurrir el suscriptor y/o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos, salvo que las sumas en discusión correspondan precisamente al promedio del consumo de los últimos cinco períodos.
32. No suspender, terminar o cortar el servicio, hasta tanto haya notificado al suscriptor y/o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna.
33. Adelantar las acciones contenidas en los planes de contingencia, necesarias para garantizar la continuidad, calidad y presión del servicio.
34. Establecer las especificaciones de las acometidas de acueducto y alcantarillado, conforme con lo establecido en el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico (RAS).
35. Aplicar al suscriptor y/o usuario los descuentos en el cargo fijo y en el cargo por consumo, originados por el incumplimiento de la persona prestadora frente a las metas para alcanzar los estándares de calidad del servicio establecidos por la persona prestadora, en el período que aplique el descuento según lo establecido en el régimen de calidad y descuentos de la Resolución CRA 688 de 2014 o la que la modifique, adicione o aclare.
36. Prestar el servicio público domiciliario conforme a los estándares de servicio y de eficiencia definidos en el contrato de servicios públicos domiciliarios.
37. En caso de ser procedente, incluir en el contrato de servicios públicos domiciliarios las metas definidas para los niveles de servicio y estándares de calidad pactadas en el contrato de Asociación Público-Privada, así como los que provengan de la aplicación del parágrafo 1 del artículo 87 de la Ley 142 de 1994.
38. Emitir la primera factura por concepto de prestación del servicio dentro de los noventa (90) días siguientes a la conexión acompañada de una copia física del contrato de servicios públicos domiciliarios y realizar el cobro conforme a lo previsto en el artículo 1.3.21.2 de la Resolución CRA 151 de 2001, o la norma que la modifique, adicione o aclare.

39. Mantener la reserva de los datos personales del suscriptor y/o usuario y garantizar su derecho al habeas data.
40. No reportar a las centrales de riesgo información del suscriptor y/o usuario sin el consentimiento expreso y escrito de los mismos.
41. Publicar para conocimiento de los suscriptores y/o usuarios, así como de los potenciales usuarios del servicio: (i) el contrato de servicios públicos domiciliarios; (ii) el mapa del Área de Prestación del Servicio –APS- dentro de la cual se compromete a cumplir los estándares de servicio; (iii) las metas anuales de los estándares de servicio y de eficiencia establecidas, así como el cumplimiento de las mismas; (iv) las tarifas vigentes y (v) el Plan de Obras e Inversiones Regulado –POIR-.

CLÁUSULA 10. OBLIGACIONES DEL SUScriptor Y/O USUARIO. Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones del suscriptor y/o usuario que se entienden incorporadas en el contrato de servicios públicos, las siguientes:

1. Hacer buen uso del servicio, de modo que no genere riesgos excepcionales o se constituya en una carga injustificada para la persona prestadora o los demás miembros de la comunidad.
2. Informar de inmediato a la persona prestadora sobre cualquier 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.
3. Contratar con personal idóneo la ejecución de instalaciones internas, o la realización de labores relacionadas con modificaciones, ampliaciones y trabajos similares. Quedan bajo su exclusiva responsabilidad los riesgos que puedan presentarse por el incumplimiento de esta obligación.
4. Realizar el pago de los aportes de conexión, cuando a ello hubiere lugar, de conformidad con lo previsto en la sección 2.4.4. De la Resolución CRA 151 de 2001 o la norma que la modifique, adicione o aclare. Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica.
5. Instalar el medidor atendiendo las condiciones técnicas establecidas por el prestador o permitir la instalación del mismo.
6. Verificar que la factura remitida corresponda al inmueble receptor del servicio. En caso de irregularidad, el suscriptor y/o usuario deberá informar de tal hecho a la persona prestadora.

Oficina Principal: Calle 16 # 2 N 20 Vía Panorama, teléfonos: 6570624 - 6410526

Planta: Calle 1 Oeste # 4 A 86 B/. Nuevo Horizonte, teléfono: 3762994

E-mail: espy@espyumbo.com Página Web: www.espyumbo.gov.co

Yumbo - Valle del Cauca - Colombia.

7. Pagar oportunamente las facturas. El no recibir la factura no lo exonera del pago, salvo que la persona prestadora no haya efectuado la facturación en forma oportuna.
8. Permitir la suspensión y/o corte del servicio cuando a ello hubiere lugar.
9. Solicitar la factura a la persona prestadora cuando aquella no haya llegado oportunamente, cuya copia será gratuita.
10. En el caso de suscriptores y/o usuarios no residenciales, garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo en los eventos que señale la persona prestadora en las cláusulas adicionales, siempre y cuando los mismos guarden relación directa con la prestación del servicio.
11. Para el restablecimiento del servicio suspendido o que haya sido objeto de corte por causas imputables al suscriptor y/o usuario, este debe eliminar su causa, cancelar de manera previa todos los gastos de corte, suspensión, reconexión o reinstalación en los que incurra la persona prestadora y satisfacer las demás medidas previstas en el contrato de servicios públicos.
12. Permitir a la persona prestadora ESPY S.A ESP, el cambio de la acometida cuando no tenga el diámetro adecuado para la prestación del servicio o cuando la misma se encuentre deteriorada.
13. Permitir la revisión de las instalaciones domiciliarias y atender las exigencias respecto de adecuaciones y reparaciones que estime necesarias la persona prestadora ESPY S.A ESP para la correcta utilización del servicio.
14. Abstenerse de conectar mecanismos de bombeo que succionen el agua directamente de las redes locales o de la acometida de acueducto, así como abstenerse de realizar cambios en la localización del medidor y la acometida, cambios en el diámetro de la acometida e independizaciones de la misma.
15. En el caso de multiusuarios sin posibilidad de medición individual y, a fin de que la persona prestadora tome las medidas necesarias para expedir una única factura, presentar ante esta, las razones de tipo técnico por las cuales no existe medición individual y el número de unidades independientes residenciales, comerciales, industriales, oficiales o especiales que conforman la edificación.
16. Presentar a la persona prestadora del servicio la caracterización de sus vertimientos cuando esté obligado a ello.

17. 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.
18. Abstenerse de realizar conexiones fraudulentas o sin autorización de la ESPY S.A. ESP de los servicios públicos.
19. Abstenerse de descargar al sistema de alcantarillado, sustancias prohibidas o no permitidas por la normatividad vigente.
20. Tomar las acciones necesarias para reparar el medidor o reemplazarlo, a satisfacción de la ESPY S.A. ESP, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos.
21. Mantener la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos.
22. Abstenerse de cambiar la localización de las acometidas sin autorización de la persona prestadora del servicio.

CLÁUSULA 11. DERECHOS DE LA ESPY S.A. ESP. Se entienden incorporados en el contrato de servicios públicos los derechos que a favor de las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios consagra la Constitución Política, la Ley 142 de 1994, los decretos reglamentarios y la regulación vigente, así como los siguientes:

1. Cobrar el valor de los servicios prestados aplicando la tarifa resultante de la normatividad vigente.
2. Suspender y/o cortar los servicios, de conformidad con la legislación y regulación vigente y respetando el debido proceso, el derecho de contradicción y defensa del suscriptor y/o usuario.
3. Solicitar a los suscriptores y/o usuarios no residenciales una garantía adicional de pago para el suministro del servicio.
4. Verificar el estado de los instrumentos de medición, incluyendo su retiro temporal para la verificación. En caso de retiro del medidor la persona prestadora instalará un dispositivo de medición equivalente, con carácter provisional, mientras se efectúa la revisión o reparación. En caso de no instalarse un medidor provisional el consumo se determinará de acuerdo con los procedimientos previstos en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

Oficina Principal: Calle 16 # 2 N 20 Vía Panorama, teléfonos: 6570624 - 6410526

Planta: Calle 1 Oeste # 4 A 86 B/. Nuevo Horizonte, teléfono: 3762994

E-mail: espy@espyumbo.com Página Web: www.espyumbo.gov.co

Yumbo - Valle del Cauca - Colombia.

5. Imponer las medidas de suspensión y corte que provengan del incumplimiento del suscriptor y/o usuario
6. Incluir dentro de la facturación cualquier obligación a favor o en contra del suscriptor y/o usuario, derivada de la conexión o prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, conforme a la normatividad vigente.
7. Verificar que los suscriptores y/o usuarios del sistema de alcantarillado cumplan con la normatividad vigente en materia de vertimientos definidos por la autoridad competente.
8. Cobrar ejecutivamente el valor del servicio público prestado ante los jueces civiles del circuito o municipales, de acuerdo a las competencias generadas en el Código General del Proceso.
9. Recuperar los consumos dejados de facturar por causas imputables al suscriptor y/o usuario, permitiendo en todo caso su derecho de defensa y contradicción, conforme lo estipule el régimen de los servicios públicos domiciliarios Ley 142 de 1994.
10. Denunciar el fraude a las acometidas y redes públicas.
11. Exigir la independización de las acometidas y la consecuente instalación de medidores individuales cuando sea técnicamente posible.

CLÁUSULA 12. DERECHOS DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. Se entienden incorporados en el contrato de servicios públicos los derechos que a favor del suscriptor y/o usuario consagra la Constitución Política, la Ley 142 de 1994, los decretos reglamentarios y la regulación vigente, así como los siguientes:

1. A ser tratado dignamente por la persona prestadora.
2. Al debido proceso, al derecho de defensa y contradicción.
3. A no ser discriminado por la persona prestadora de servicios públicos domiciliarios y a recibir trato igualitario.
4. A ser informado clara y oportunamente de sus obligaciones y de las consecuencias de incumplirlas.
5. A presentar reclamaciones contra la factura sin que sea obligado al pago de las sumas reclamadas.
6. A que no se le suspenda o corte el servicio, hasta tanto no esté en firme la decisión de la reclamación cuando haya sido presentada por el usuario.

Oficina Principal: Calle 16 # 2 N 20 Vía Panorama, teléfonos: 6570624 - 6410526

Planta: Calle 1 Oeste # 4 A 86 B/ Nuevo Horizonte, teléfono: 3762994

E-mail: espy@espyumbo.com Página Web: www.espyumbo.gov.co

Yumbo - Valle del Cauca - Colombia.

7. A la libre elección de la persona prestadora del servicio.
8. A la medición de sus consumos reales. La medición de consumos se realizará de conformidad con lo establecido en la ley y la regulación vigente y en ningún caso, habrá lugar al cobro de más de un cargo fijo por cada equipo de micromedición por suscriptor y/o usuario.
9. A que se le apliquen los descuentos por el incumplimiento de la persona prestadora para alcanzar las metas de los estándares de servicio a los que se ha obligado en los términos de la Resolución CRA 688 de 2014, o la que la modifique, adicione, aclare o sustituya.
10. A obtener información completa, precisa y oportuna sobre asuntos relacionados con la prestación del servicio.
11. A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a las peticiones, actuaciones, solicitudes o quejas que se propongan realizar, así como a llevarlas a cabo.
12. A conocer, en cualquier momento, el estado de los trámites adelantados ante la persona prestadora en los que tengan la condición de interesados y a obtener copias a su costa.
13. A no presentar documentos que no sean exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.
14. A reclamar cuando la persona prestadora aplique un estrato diferente al establecido por la respectiva entidad territorial competente para tales fines.
15. A reclamar en contra del uso asignado por la persona prestadora al inmueble objeto del servicio.
16. A conocer las condiciones uniformes del contrato.
17. A ser protegido contra el abuso de posición dominante contractual de las personas prestadoras de servicios públicos, 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. A la prestación continua de un servicio de buena calidad y a las reparaciones por falla en la prestación del servicio, de conformidad con el artículo 137 de la Ley 142 de 1994.
18. A obtener información clara, completa, precisa y oportuna del contenido de las facturas.

Oficina Principal: Calle 16 # 2 N 20 Vía Panorámica, teléfonos: 6570624 - 6410526

Planta: Calle 1 Oeste # 4 A 86 B/. Nuevo Horizonte, teléfono: 3762994

E-mail: espy@espyumbo.com Página Web: www.espyumbo.gov.co

Yumbo - Valle del Cauca - Colombia.

19. A presentar peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos y a obtener respuesta oportuna y completa, de acuerdo con la normatividad vigente.
20. A recibir la factura a su cargo por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuna señalada en la misma.
21. A recibir la primera factura por concepto de prestación del servicio dentro de los noventa (90) días siguientes a la conexión acompañada de una copia física del contrato de servicios públicos, y a que el cobro que se realice con posterioridad a dicho término se efectúe conforme a lo previsto en el artículo 1.3.21.2. De la Resolución CRA 151 de 2001, o la norma que la modifique, adicione o aclare.
22. A que le sea devuelto el medidor cuando sea de su propiedad en los casos en los cuales es necesario su cambio.
23. A solicitar a la ESPY S.A ESP, la revisión de las instalaciones internas con el fin de establecer si hay deterioro en ellas, y de ser el caso, que esta efectúe las recomendaciones que considere oportunas para su reparación o adecuación, por parte de personal técnico.
24. En los casos de revisión por anomalías, retiro provisional del equipo de medida, cambio del mismo y visitas técnicas, a solicitar la asesoría y/o participación de un técnico particular o de cualquier persona para que verifique el proceso de revisión de los equipos de medida e instalaciones internas, de conformidad con las condiciones previstas en la regulación y en el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006 o la norma que la modifique, adicione o aclare.
25. A la participación en los comités de desarrollo y control social.
26. A recibir copia de la lectura efectuada para efectos de facturación, cuando lo solicite.
27. A que se le afore o se le mida el consumo cuando sea técnicamente posible.
28. A que no se le suspenda el servicio, ni se le cobre la reinstalación, cuando demuestre que se realizó el pago.
29. A que la empresa mantenga la reserva de sus datos personales y garantice su derecho al habeas data.

30. A que la persona prestadora del servicio no reporte a las centrales de riesgo su información sobre el cumplimiento de las obligaciones pecuniarias sin su consentimiento expreso y escrito.
31. A conocer los siguientes documentos relacionados con la prestación del servicio: (i) el contrato de condiciones; (ii) el mapa del Área de Prestación del Servicio –APS- dentro de la cual la persona prestadora se compromete a cumplir los estándares de servicio; (iii) las metas anuales de los estándares de servicio y de eficiencia, así como el avance en el cumplimiento de las mismas; (iv) las tarifas vigentes y (v) el Plan de Obras e Inversiones Regulado – POIR.-.

Cláusula 13. CONDICIONES TÉCNICAS ACUEDUCTO. Para la prestación del servicio público de acueducto, las partes del presente contrato deberán cumplir con las condiciones técnicas establecidas en el Decreto 1077 de 2015 o el que lo modifique, adicione o aclare, así:

- **Condiciones de acceso:** Deben ser desarrolladas observando lo establecido en el artículo 2.3.1.3.2.2.6. del Decreto 1077 de 2015.
- Con respecto a los términos y condiciones para el trámite de las solicitudes de viabilidad y disponibilidad de prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, según lo definido en los artículos 2.3.1.2.2. a 2.3.1.2.8. del Decreto 1077 de 2015.
- Régimen de acometidas y medidores según los artículos 2.3.1.3.2.3.8. a 2.3.1.3.2.3.17. del Decreto 1077 de 2015.

Procedimientos para: instalación del medidor por primera vez, calibración de medidores, verificación de la condición metrológica de los medidores y retiro del medidor, según lo establecido en la Resolución CRA 457 de 2008.

Los medidores tendrán las siguientes especificaciones técnicas:

• Tipo:	• Velocidad: Chorro único (zona ladera) y Volumétricos (zona Estancia)
• Especificaciones adicionales del tipo de medidor:	• Telemetría X • Prepago ____ • Otro ____
• Diámetro:	• nominal 15 X 115 mm (DN) mm
• Caudal permanente (Q3):	• 2.5m ³ /hr, R160 H
• Rango de medición (R):	

El costo de reparación o reposición de las acometidas y medidores estará a cargo de los suscriptores o usuarios, una vez expirado el período de garantía de 3 años definido en el artículo 2.3.1.3.2.3.12. Del Decreto 1077 de 2015.

CONDICIONES DE ACCESO DE ACUEDUCTO: Condiciones de acceso a los servicios. Para obtener la conexión de los servicios de acueducto y alcantarillado, el inmueble deberá cumplir los siguientes requisitos:

1. Estar ubicado dentro del perímetro de servicio, tal como lo dispone el parágrafo segundo del artículo 12 de la Ley 388 de 1997.
2. Contar con la Licencia de Construcción cuando se trate de edificaciones por construir, o la cédula catastral en el caso de obras terminadas.
3. Estar ubicado en zonas que cuenten con vías de acceso o espacios públicos y redes de acueducto o alcantarillado requeridas para adelantar las redes locales y las conexiones domiciliarias que permitan atender las necesidades del inmueble.
4. Estar conectado al sistema público de alcantarillado, cuando se pretenda la conexión al servicio de acueducto, salvo lo establecido en el artículo 4o. del decreto 302 de 2000.
5. Contar con un sistema de tratamiento y disposición final adecuada de aguas residuales debidamente aprobado por la autoridad ambiental competente, cuando, no obstante, ser usuario o suscriptor de la red de acueducto, no existe red de alcantarillado en la zona del inmueble.
6. Los usuarios industriales y/o especiales de alcantarillado que manejen productos químicos y derivados del petróleo deberán contar con un plan de contingencia que garantice que bajo ninguna condición se corre el riesgo de que estas sustancias lleguen al sistema público de alcantarillado.
7. La conexión al sistema de alcantarillado de los sótanos y semisótanos podrá realizarse previo el cumplimiento de las normas técnicas fijadas por la ESPY S.A. ESP.
8. Contar con tanque de almacenamiento de agua cuando la Entidad Prestadora de Servicios Públicos lo justifique por condiciones técnicas locales. Los tanques de almacenamiento deberán disponer de los elementos necesarios para evitar los desperdicios y la contaminación del agua y deberán ajustarse a las normas establecidas por la entidad.
9. En edificaciones de tres (3) o más pisos, contar con los sistemas necesarios
10. para permitir la utilización eficiente de los servicios.

CONDICIONES PARA EL TRÁMITE DE LAS SOLICITUDES DE VIABILIDAD Y DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

Viabilidad y disponibilidad inmediata de servicios públicos para proyectos de urbanización.

La Empresa de los servicios públicos de acueducto y/o alcantarillado dentro de las áreas del perímetro urbano, estará en la obligación de expedir la certificación de viabilidad y disponibilidad inmediata de los mencionados servicios cuando le sean solicitadas. En la viabilidad y disponibilidad inmediata de servicios públicos se establecerán las condiciones técnicas para conexión y suministro del servicio, las cuales desarrollará el urbanizador a través del diseño y construcción de las redes secundarias o locales que están a su cargo.

Una vez se obtenga la licencia urbanística, el urbanizador responsable está en la obligación de elaborar y someter a aprobación de la ESPY S.A. ESP los correspondientes diseños y proyectos técnicos con base en los cuales se ejecutará la construcción de las citadas infraestructuras. La ejecución de los proyectos de redes locales o secundarias de servicios públicos las hará el urbanizador en tanto esté vigente la licencia urbanística o su revalidación.

Entregadas las redes secundarias de servicios públicos, corresponderá a la Empresa su operación, reposición, adecuación, mantenimiento, actualización o expansión para atender las decisiones de ordenamiento territorial definidas en los planes de ordenamiento territorial o los instrumentos que lo desarrollen o complementen.

El urbanizador está en la obligación de construir las redes locales o secundarias necesarias para la ejecución del respectivo proyecto urbanístico y la prestación efectiva de los servicios de acueducto y alcantarillado. En estos casos la Empresa deberá hacer la supervisión técnica de la ejecución de estas obras y recibir la infraestructura. Cuando el proyecto se desarrolle por etapas este recibo se dará a la finalización de la correspondiente etapa. En el evento en que el urbanizador acuerde con la Empresa hacer el diseño y/o la construcción de redes matrices, la Empresa está en la obligación de cubrirlos o retribuirlos. En ningún caso la Empresa podrá exigir a los urbanizadores la realización de diseños y/o construcción de redes matrices o primarias.

Término para resolver la solicitud de viabilidad y disponibilidad inmediata.

La Empresa deberá decidir sobre la solicitud de viabilidad y disponibilidad inmediata de los mencionados servicios, dentro de los cuarenta y cinco (45) días calendario siguientes a la fecha de recepción de la solicitud presentada por el interesado.

En todo caso ante la falta de respuesta se podrá acudir a los mecanismos legales para la protección del derecho de petición.

Prestación efectiva de los servicios para predios ubicados en sectores urbanizados.

La Empresa tiene la obligación de suministrar efectivamente los servicios a los predios urbanizados y/o que cuenten con licencia de construcción. Para el efecto, deberán atender las disposiciones de ordenamiento territorial y adecuar su sistema de prestación a las densidades, aprovechamientos urbanísticos y usos definidos por las normas urbanísticas

Oficina Principal: Calle 16 # 2 N 20 Vía Panorama, teléfonos: 6570624 - 6410526

Planta: Calle 1 Oeste # 4 A 86 Bf. Nuevo Horizonte, teléfono: 3762994

E-mail: espy@espyumbo.com Página Web: www.espyumbo.gov.co

Yumbo - Valle del Cauca - Colombia.

vigentes, sin que en ningún caso puedan trasladar dicha responsabilidad a los titulares de las licencias de construcción mediante la exigencia de requisitos no previstos en la ley. El titular de la licencia de construcción deberá solicitar su vinculación como usuario a la Empresa, la cual deberá ser atendida en un término no mayor a quince (15) días hábiles contados a partir de la presentación de la solicitud.

Trámite ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD).

En caso de que la Empresa le comunique al peticionario la no disponibilidad inmediata del servicio, la Empresa deberá remitir dentro de los cinco (5) días siguientes a su negativa, copia de la misma comunicación a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, adjuntando los análisis que sustenten tal decisión y demás soportes.

La negativa de la Empresa a otorgar la viabilidad y disponibilidad inmediata deberá ser motivada desde el punto de vista técnico, jurídico y económico, y soportada debidamente con los documentos respectivos, teniendo en cuenta dentro de los elementos de análisis, lo contenido en el plan de obras e inversiones de la Empresa y los planes de ordenamiento territorial.

El estudio que adelante la Empresa con el fin de resolver una solicitud de disponibilidad inmediata de servicios, se ceñirá a determinar si cuenta o no con capacidad para atender las demandas asociadas a las solicitudes de servicios de acueducto y/o alcantarillado, teniendo en cuenta lo definido en el Decreto 3050 del 2013.

Cláusula 14. MEDICIÓN DE ALCANTARILLADO. Será el equivalente a la medición del servicio público domiciliario de acueducto. La unidad de medida estará dada en metros cúbicos. La Empresa podrá exigir la instalación de medidores o estructuras de aforo de aguas residuales, para quienes se abastecen de aguas provenientes de fuentes alternas pero que utilizan el servicio público domiciliario de alcantarillado.

La medición se realizará mediante medidores o estructuras hidráulicas de medición, de conformidad con las siguientes tecnologías:

<ul style="list-style-type: none"> • Tipo: 	<ul style="list-style-type: none"> • Vertederos de placa fina <u> X </u> • Canaleta Parshall <u> X </u> • Electromagnético para aguas residuales <u> </u> • Sistemas electrónicos en contacto con el agua residual de medida de altura de presión y velocidad <u> </u> • Sistemas electrónicos sin contacto con el agua residual de medida de nivel y velocidad <u> </u> • Otro <u> X </u> Indicar cuál: Aforo volumétrico
<ul style="list-style-type: none"> • Especificaciones adicionales del tipo de medidor: 	<ul style="list-style-type: none"> • Telemetría <u> </u> • Otro <u> </u> Indicar cuál: _____

Cláusula 15. CONDICIONES DE CALIDAD. Para la prestación del servicio público de acueducto y alcantarillado, con las condiciones de calidad definidas en la regulación, las Partes del Contrato deberán cumplir con las siguientes condiciones:

- La calidad de agua potable debe cumplir con lo señalado por el Decreto 1575 de 2007 y la Resolución 2115 de 2007, o el que los modifique, adicione o aclare.
- La calidad de los vertimientos recibidos en las redes de alcantarillado debe cumplir con lo establecido en el Decreto 3930 de 2010 del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial y con la Resolución 0631 de 2015 del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, o el que los modifique, adicione o aclare.
- La continuidad en la prestación del servicio será de 24 horas y en caso de tener niveles de continuidad inferiores la ESPY S.A ESP, deberán establecer metas para reducir la diferencia entre el valor del año base y el estándar de servicio, con la gradualidad exigida en el artículo 9 de la Resolución CRA 688 de 2014 o la que la modifique, adicione o aclare, y consignar tales metas en el contrato de servicios públicos domiciliarios.
- La presión mínima se debe definir con base en el artículo 82 de la Resolución 1096 de 2000 del Ministerio de Desarrollo Económico o el que lo modifique, adicione o aclare.

Cláusula 16. CONDICIONES ADMINISTRATIVAS PARA EL TRÁMITE DE LAS SOLICITUDES DE VIABILIDAD Y DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

Viabilidad y disponibilidad inmediata de servicios públicos para proyectos de urbanización.

La Empresa de los servicios públicos de acueducto y/o alcantarillado dentro de las áreas del perímetro urbano, estará en la obligación de expedir la certificación de viabilidad y disponibilidad inmediata de los mencionados servicios cuando le sean solicitadas. En la viabilidad y disponibilidad inmediata de servicios públicos se establecerán las condiciones técnicas para conexión y suministro del servicio, las cuales desarrollará el urbanizador a través del diseño y construcción de las redes secundarias o locales que están a su cargo.

Una vez se obtenga la licencia urbanística, el urbanizador responsable está en la obligación de elaborar y someter a aprobación de la ESPY S.A ESP los correspondientes diseños y proyectos técnicos con base en los cuales se ejecutará la construcción de las citadas infraestructuras. La ejecución de los proyectos de redes locales o secundarias de servicios públicos las hará el urbanizador en tanto esté vigente la licencia urbanística o su revalidación.

Entregadas las redes secundarias de servicios públicos, corresponderá a la Empresa su operación, reposición, adecuación, mantenimiento, actualización o expansión para atender

Oficina Principal: Calle 16 # 2 N 20 Vía Panorama, teléfonos: 6570624 - 6410526

Planta: Calle 1 Oeste # 4 A 86 B/ Nuevo Horizonte, teléfono: 3762994

E-mail: espy@espyumbo.com Página Web: www.espyumbo.gov.co

Yumbo - Valle del Cauca - Colombia.

las decisiones de ordenamiento territorial definidas en los planes de ordenamiento territorial o los instrumentos que lo desarrollen o complementen.

El urbanizador está en la obligación de construir las redes locales o secundarias necesarias para la ejecución del respectivo proyecto urbanístico y la prestación efectiva de los servicios de acueducto y alcantarillado. En estos casos la Empresa deberá hacer la supervisión técnica de la ejecución de estas obras y recibir la infraestructura. Cuando el proyecto se desarrolle por etapas este recibo se dará a la finalización de la correspondiente etapa. En el evento en que el urbanizador acuerde con la Empresa hacer el diseño y/o la construcción de redes matrices, la Empresa está en la obligación de cubrirlos o retribuirlos. En ningún caso la Empresa podrá exigir a los urbanizadores la realización de diseños y/o construcción de redes matrices o primarias.

Término para resolver la solicitud de viabilidad y disponibilidad inmediata.

La Empresa deberá decidir sobre la solicitud de viabilidad y disponibilidad inmediata de los mencionados servicios, dentro de los cuarenta y cinco (45) días calendario siguientes a la fecha de recepción de la solicitud presentada por el interesado.

En todo caso ante la falta de respuesta se podrá acudir a los mecanismos legales para la protección del derecho de petición.

Prestación efectiva de los servicios para predios ubicados en sectores urbanizados.

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

TIPO RESIDENCIAL, ESPECIAL Y/O OFICIAL

DOCUMENTOS	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO
1. CARTA DE SOLICITUD DEL SERVICIO	X	X
2. COPIA DE LA CEDULA DEL PROPIETARIO A 150%	X	X
3. COPIA DE LA ESCRITURA, COMPRAVENTA DEL PREDIO, PROMESA DE COMPRAVENTA O (DECLARACION DE POSESION -SOLO APLICA PARA TIPO RESIDENCIAL)	X	X
4. COPIA DEL CERTIFICADO DE NOMENCLATURA EXPEDIDO POR PLANEACION MUNICIPAL	X	X
5. COPIA DEL USO DEL SUELO EXPEDIDO POR PLANEACION MUNICIPAL	X	X
6. CERTIFICADO DE TRADICION DEL PREDIO	X	X
7. PLANO DE LOCALIZACION GENERAL DETALLADNO UBICACIÓN DEL PREDIO	X	X
8. CERTIFICADO DE ESTRATIFICACION	X	X

TIPO COMERCIAL

DOCUMENTOS	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO
1. CARTA DE SOLICITUD DEL SERVICIO	X	X
2. COPIA DE LA CEDULA DEL PROPIETARIO A 150%	X	X
3. COPIA DE LA ESCRITURA O COMPRAVENTA DEL PREDIO	X	X
4. COPIA DEL CERTIFICADO DE NOMENCLATURA EXPEDIDO POR PLANEACION MUNICIPAL	X	X
5. COPIA DEL USO DEL SUELO EXPEDIDO POR PLANEACION MUNICIPAL	X	X
6. CERTIFICADO DE TRADICION DEL PREDIO	X	X
7. PLANO DE LOCALIZACION GENERAL DETALLANDO UBICACIÓN DEL PREDIO	X	X
8. CERTIFICADO DE CAMARA DE COMERCIO	X	X

Oficina Principal: Calle 16 # 2 N 20 Vía Panorama, teléfonos: 6570624 - 6410526

Planta: Calle 1 Oeste # 4 A 86 B/ Nuevo Horizonte, teléfono: 3762994

 E-mail: espy@espyumbo.com Página Web: www.espyumbo.gov.co

Yumbo - Valle del Cauca - Colombia.

TIPO INDUSTRIAL

DOCUMENTOS	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO
1. CARTA DE SOLICITUD DEL SERVICIO CON DESCRIPCION GENERAL DEL PROYECTO: AREA DEL PREDIO – ACTIVIDAD PRODUCTIVA – ESTIMACION DE CAUDALES DE AGUAS RESICUALES Y AGUAS LLUVIAS	X	X
2. COPIA DE LA CEDULA DEL PROPIETARIO A 150%	X	X
3. COPIA DE LA ESCRITURA O COMPRAVENTA DEL PREDIO	X	X
4. COPIA DEL CERTIFICADO DE NOMENCLATURA EXPEDIDO POR PLANEACION MUNICIPAL	X	X
5. COPIA DEL USO DEL SUELO EXPEDIDO POR PLANEACION MUNICIPAL	X	X
6. CERTIFICADO DE TRADICION DEL PREDIO	X	X
7. PLANO DE LOCALIZACION GENERAL DETALLANDO UBICACIÓN DEL PREDIO.	X	X
8. CERTIFICADO DE CAMARA DE COMERCIO	X	X

PARA URBANIZACIONES

DOCUMENTOS	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO
1. CARTA DE SOLICITUD DEL SERVICIO ESPECIFICANDO DATOS DEL PROYECTO GENERAL: - AREA DEL PREDIO – POBLACION ESTIMADA – CAUDALES DE AGUAS RESIDUALES Y AGUAS LLUVIAS ESTIMADAS – CONSUMO DE AGUA POTABLE ESTIMADA	X	X
2. COPIA DE LA CEDULA DEL PROPIETARIO A 150%	X	X
3. COPIA DE LA ESCRITURA O COMPRAVENTA DEL PREDIO	X	X
4. COPIA DEL CERTIFICADO DE NOMENCLATURA EXPEDIDO POR PLANEACION MUNICIPAL	X	X
5. COPIA DEL USO DEL SUELO EXPEDIDO POR PLANEACION MUNICIPAL	X	X
6. CERTIFICADO DE TRADICION DEL PREDIO	X	X
7. PLANO DE LOCALIZACION EXPEDIDO POR PLANEACION MUNICIPAL	X	X
8. CERTIFICADO DE CAMARA DE COMERCIO	X	X
9. CERTIFICADO DE ESTRATIFICACION	X	X

Trámite ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD).

En caso de que la Empresa le comunique al peticionario la no disponibilidad inmediata del servicio, la Empresa deberá remitir dentro de los cinco (5) días siguientes a su negativa, copia de la misma comunicación a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, adjuntando los análisis que sustenten tal decisión y demás soportes.

La negativa de la Empresa a otorgar la viabilidad y disponibilidad inmediata deberá ser motivada desde el punto de vista técnico, jurídico y económico, y soportada debidamente con los documentos respectivos, teniendo en cuenta dentro de los elementos de análisis, lo contenido en el plan de obras e inversiones de la Empresa y los planes de ordenamiento territorial.

El estudio que adelante la Empresa con el fin de resolver una solicitud de disponibilidad inmediata de servicios, se ceñirá a determinar si cuenta o no con capacidad para atender las demandas asociadas a las solicitudes de servicios de acueducto y/o alcantarillado, teniendo en cuenta lo definido en el Decreto 3050 del 2013.

Cláusula 17. FACTURACIÓN. En las facturas en las que se cobren varios servicios, será obligatorio totalizar por separado cada servicio, cada uno de los cuales podrá ser pagado independientemente de los demás con excepción del servicio público domiciliario de aseo y demás servicios de saneamiento básico.

El servicio de alcantarillado se facturará con cualquiera de los servicios públicos a los que se refiere la Ley 142 de 1994, y no podrá pagarse este último con independencia del servicio público de alcantarillado, salvo en aquellos casos en que exista prueba de mediar petición, queja o recurso debidamente interpuesto ante la persona prestadora del servicio de alcantarillado.

La factura que expida la ESPY S.A. ESP deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

1. El nombre de la persona prestadora 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 la 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 los descuentos a aplicar por la Empresa cuando se produzca incumplimiento en las metas de los estándares de servicio, teniendo en

Oficina Principal: Calle 16 # 2 N 20 Vía Panorama, teléfonos: 6570824 - 6410526

Planta: Calle 1 Oeste # 4 A 86 B/. Nuevo Horizonte, teléfono: 3762994

E-mail: espy@espyumbo.com Página Web: www.espyumbo.gov.co

Yumbo - Valle del Cauca - Colombia.

cuenta las disposiciones del artículo 95 de la Resolución CRA 688 de 2014, o aquella que la modifique, adicione o aclare.

8. El valor de las devoluciones por cobros no autorizados o por errores en facturación o estratificación, así como de los intereses correspondientes.
9. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.
10. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar.
11. La lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, si existe. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos deberá indicarse la base promedio con la cual se liquida el consumo.
12. 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, y seis períodos, si la facturación es mensual.
13. El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad, según el caso, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994.
14. El valor y fechas de pago oportuno, así como la fecha de suspensión del servicio.
15. Los valores unitarios y totales cobrados al suscriptor y/o usuario por concepto de las tasas ambientales para acueducto y alcantarillado.

La factura será entregada por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago señalada en la misma indicando la fecha máxima de entrega de la factura; sin embargo, si esta no ha sido recibida por el usuario, podrá acercarse a las oficinas de atención al cliente y PQR a solicitar una copia, por lo tanto, el no recibo de la factura no es óbice para el no pago de los Servicios públicos prestados.

La periodicidad en la entrega de la factura será: Mensual

PARAGRAFO PRIMERO: la ESPY SA ESP, podrá generar una factura provisional para el cobro de los consumos de acueducto o de vertimiento, cuando el usuario se encuentre conectado de forma irregular sin previa autorización de la Empresa en zonas de desarrollo incompleto, pendientes de legalización del predio y normalización de los servicios públicos domiciliarios, y en las cuales exista imposibilidad técnica y legal para la prestación del servicio. Esta facturación se realiza periódicamente con base en un consumo estimado por aforo.

Cláusula 18. DESCUENTOS ASOCIADOS A LA CALIDAD DEL SERVICIO. De conformidad con lo establecido en los artículos 84 a 103 de la Resolución CRA 688 de 2014

o la que la modifique, adicione o aclare, la ESPY S.A. ESP deberá realizar los descuentos en el cargo fijo y en el cargo por consumo originados por el incumplimiento frente a las metas para alcanzar los estándares de calidad del servicio que aplican a los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado. La Empresa cuenta con un plazo máximo de seis (6) meses para hacer efectivo el descuento total en la factura de los suscriptores y/o usuarios afectados, el cual empezará a contar una vez finalice el semestre objeto de evaluación. La Empresa deberá cumplir con los estándares de calidad técnica del servicio (ver tabla 1, tabla 2), en su área de prestación del servicio desde la entrada en vigencia de la Resolución CRA 688 de 2014 o aquella que la modifique, adicione o aclare.

Parágrafo 1. Los descuentos están asociados al indicador de calidad; al indicador de continuidad y al indicador de incumplimiento de reclamos comerciales por facturación. Estos se determinarán con base a la estructura de calidad y descuentos conforme al artículo 85 de la Resolución 688 de 2014 y se deberán tener en cuenta los factores de reincidencia en el incumplimiento establecidos en el Artículo 86 ibidem.

Parágrafo 2. El descuento total por reconocer al suscriptor y/o usuarios afectados, resulta de sumar el descuento por calidad, el descuento por continuidad y el descuento por reclamos comerciales. La reincidencia en el incumplimiento genera un descuento mayor.

Cláusula 19. SANCIONES NO PECUNIARIAS. La Empresa, previo cumplimiento del debido proceso, podrá imponer las sanciones no pecuniarias de suspensión y corte del servicio. Además, cuando los suscriptores y/o usuarios incurran en mora en el pago de las facturas por concepto de la prestación del servicio objeto del contrato de servicios públicos domiciliarios, la Empresa podrá aplicar intereses de mora sobre saldos insolutos de conformidad con la tasa de interés moratorio definido por la Superintendencia Financiera.

Cláusula 20. SUSPENSIÓN Y CORTE. De conformidad con el artículo 3 del Decreto 3050 de 2013, la suspensión del servicio obedece a "la interrupción temporal del servicio por común acuerdo, por interés del servicio, o por incumplimiento o por otra de las causales previstas en la Ley 142 de 1994, en el presente decreto, en las condiciones uniformes del contrato de servicio público y en las demás normas concordantes". Entiéndase por corte del servicio de acueducto, como la "Interrupción del servicio que implica la desconexión o taponamiento de la acometida. La Empresa podrá suspender el (los) servicio(s) prestado(s) por las causas que establezca el régimen legal vigente.

El corte del servicio es la interrupción definitiva del servicio. Una vez haya desaparecido la causal que le dio origen a la suspensión del servicio y se hayan cancelado los gastos de suspensión y reinstalación, es obligación de la Empresa reinstalar el servicio en un término no superior a veinticuatro (24) horas. Una vez haya desaparecido la causal que le dio origen al corte del servicio y se hayan cancelado los gastos de corte y reconexión, es obligación de la Empresa reconectar el servicio en un término no superior a cinco (5) días hábiles.

Cláusula 21. FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. El incumplimiento de la Empresa en la prestación continua del servicio 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 su cumplimiento con las reparaciones consagradas en el artículo 137 de la Ley 142 de 1994, esto es, a que no se le haga cobro alguno por conceptos distintos del consumo o de la adquisición de bienes y servicios recibidos y a la indemnización de perjuicios.

Oficina Principal: Calle 16 # 2 N 20 Vía Panorama, teléfonos: 6570624 - 6410526

Planta: Calle 1 Oeste # 4 A 86 B/ Nuevo Horizonte, teléfono: 3762994

E-mail: espy@espyumbo.com Página Web: www.espyumbo.gov.co

Yumbo - Valle del Cauca - Colombia.

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES Y RECURSOS

Cláusula 22. PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS. Los suscriptores y/o usuarios tienen derecho a presentar ante la Empresa peticiones, quejas y recursos por cualquiera de los siguientes medios:

Físico en los puntos de atención, líneas telefónicas, correo electrónico, correo certificado.

El término máximo que tiene la Empresa para responder es quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación y si la respuesta no ocurre en este plazo se produce el silencio administrativo positivo. Las peticiones, quejas y recursos serán tramitados de conformidad con el Título VIII Capítulo VII de la Ley 142 de 1994, en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en la Ley 1755 de 2015 o aquella que la modifique, adicione o aclare. Contra los actos de suspensión, terminación, corte y facturación que realice la Empresa, proceden el recurso de reposición y subsidiariamente el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, los cuales se podrán interponer de manera independiente.

El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas. De los recursos de reposición y apelación contra los demás actos de la Empresa que enumera el inciso primero del artículo 154 de la Ley 142 de 1994, debe hacerse uso dentro de los cinco (5) días siguientes a aquel en que la Empresa ponga el acto en conocimiento del suscriptor y/o usuario.

Los recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado, aunque se emplee un mandatario.

LUGAR DE PRESENTACION DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS

El suscriptor y/o usuario podrá presentar peticiones, quejas y recursos en la siguiente:

Dirección: _____

Barrio: _____

Ciudad: _____

Departamento: _____

Teléfono: _____ Celular: _____

Página web: _____

funcionario encargado de resolver: _____

PARAGRAFO PRIMERO: cuando la EMPRESA previa notificación haya realizado tres visitas al predio, y por causa del usuario no haya sido posible realizar la inspección o revisión objeto de la reclamación, se entenderá que esta ha sido desistida por parte del peticionario o usuario.

PARAGRAFO TERCERO: DECISIÓN DE PETICIONES VERBALES. Las peticiones verbales se resolverán en la misma forma e inmediatamente si fuere posible. Cuando no se puedan resolver en estas condiciones, se dejará consignado en un formato disponible en las oficinas de atención al cliente y PQR en la cual se dejará constancia de la fecha.

Oficina Principal: Calle 16 # 2 N 20 Vía Panorama, teléfonos: 6570624 - 6410526

Planta: Calle 1 Oeste # 4 A 86 B/. Nuevo Horizonte, teléfono: 3762994

E-mail: espy@espyumbo.com Página Web: www.espyumbo.gov.co

Yumbo - Valle del Cauca - Colombia.

Cláusula 23 CESIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS.

Salvo que las partes dispongan lo contrario, cuando medie enajenación del bien raíz al cual se le suministra el servicio, se entiende que hay cesión del contrato, la cual opera de pleno derecho e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para usar el servicio. En tal caso se tendrá como nuevo suscriptor al cesionario a partir del momento en que adquiera la propiedad. Sin perjuicio de lo anterior, la Empresa conservará el derecho a exigir al cedente el cumplimiento de todas las obligaciones que se hicieron exigibles mientras fue parte del contrato, pues la cesión de estas no se autoriza, salvo acuerdo especial entre las partes. La Empresa podrá ceder el contrato de servicios públicos domiciliarios cuando en este se identifique al cesionario. Igualmente, se podrá ceder cuando, habiendo informado al suscriptor y/o usuario de su interés en cederlo con una antelación de por lo menos dos (2) meses, la Empresa no haya recibido manifestación explícita del suscriptor y/o usuario.

Cláusula 24. TERMINACIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS.

La Empresa puede terminar el contrato de servicios públicos domiciliarios y proceder al corte del servicio, por mutuo acuerdo o por incumplimiento del contrato de servicios públicos domiciliarios, únicamente en los casos dispuestos en el régimen legal vigente.

Cláusula 25. Definiciones. Al interpretar las condiciones uniformes del presente contrato se aplicarán las definiciones consagradas en la Ley 142 de 1994, sus Decretos Reglamentarios, los actos administrativos de carácter general expedidos por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y la Superintendencia de Servicios Públicos, las normas técnicas aplicables y cualquier otra norma que las adicione, modifique, derogue, complemente o desarrolle y que tenga relación con la prestación de los servicios de (acueducto y/o alcantarillado, según el caso).

En especial, se aplicarán las siguientes definiciones:

- 1. Contribución de solidaridad:** Aporte que de manera obligatoria, deben hacer los usuarios del servicio de acueducto y alcantarillado pertenecientes a los estratos 5 y 6 del sector residencial y los usuarios no residenciales pertenecientes a los sectores industrial y comercial, de acuerdo con la normatividad que para el efecto expida la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y el Gobierno Nacional.
- 2. Corte del servicio de acueducto:** Interrupción definitiva del servicio que implica la desconexión o taponamiento de la acometida.
- 3. Desviaciones significativas:** Se entenderá por desviación significativa en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos que, comparados con los promedios de los últimos tres períodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis (6) períodos si la facturación es mensual, sean mayores al 35% para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a 40 m³ y 65% para usuarios con un promedio de consumo menor a 40 m³. En los casos de inmuebles en los que no existan consumos históricos, se seguirá lo establecido en el artículo 1.3.20.6 de la Resolución CRA 151 de 2001. Mientras se establece la causa de desviación del consumo, la persona prestadora determinará el consumo de la forma establecida en los artículos 149 y 146 de la Ley 142 de 1994.

Oficina Principal: Calle 16 # 2 N 20 Vía Panorama, teléfonos: 6570624 - 6410526

Planta: Calle 1 Oeste # 4 A 86 B/ Nuevo Horizonte, teléfono: 3762994

E-mail: espy@espyumbo.com Página Web: www.espyumbo.gov.co

Yumbo - Valle del Cauca - Colombia.

4. Factura de servicios públicos: Cuenta presentada con la información mínima establecida en el presente contrato, que una persona prestadora de servicios públicos entrega o remite al suscriptor y/o usuario, por causa del consumo y demás bienes y servicios inherentes al desarrollo del contrato de prestación de servicios públicos.

De conformidad con lo establecido en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, la factura expedida por la empresa y debidamente firmada por el representante legal de la entidad prestará mérito ejecutivo, de acuerdo con las normas del Derecho Civil y Comercial.

5. Falla en la prestación del servicio: Incumplimiento por parte de la persona prestadora en la prestación continua de un servicio de buena calidad, en los términos del artículo 136 de la Ley 142 de 1994 y de la regulación vigente expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

6. Reconexión: Es el restablecimiento de los servicios de acueducto y alcantarillado a un inmueble al cual le habían sido cortados.

7. Reinstalación: Es el restablecimiento de los servicios de acueducto y alcantarillado a un inmueble al cual se le habían suspendido.

8. Servicio público domiciliario de acueducto: Llamado también servicio público domiciliario de agua potable. Es la distribución municipal de agua apta para el consumo humano, incluida su conexión y medición, como también la captación de agua y su procesamiento, tratamiento, almacenamiento, conducción y transporte.

9. Servicio público domiciliario de alcantarillado: Es la recolección municipal de residuos, principalmente líquidos, por medio de tuberías y conductos, como también las actividades complementarias de transporte, tratamiento y disposición final de tales residuos.

10. Subsidio: Diferencia entre lo que se paga por un bien o servicio y el costo de este, cuando tal costo es mayor al pago que se recibe. De acuerdo con la Ley 142 de 1994, se podrán dar subsidios por parte del Estado como inversión social a los suscriptores y/o usuarios de los estratos 1 y 2, y al 3 en las condiciones que para el efecto establezca la Comisión.

11. Suscriptor: Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.

12. Suscriptor potencial: Persona que ha iniciado consultas para convertirse en suscriptor y/o usuario del servicio público ofrecido por la persona prestadora.

13. Suspensión: Interrupción temporal del servicio por común acuerdo, por interés del servicio, o por incumplimiento o por otra de las causales previstas en la Ley 142 de 1994, en el Decreto 302 de 2000, en las condiciones uniformes del contrato de servicio público y en las demás normas concordantes.

14. Usuario: Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario de un inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio, equiparándose este último con el término consumidor.

Clausula 26. Celebración del CCU. El presente CCUP se entiende celebrado desde el momento mismo en que la EMPRESA define las condiciones uniformes en las que está

dispuesta a prestar el servicio, y el propietario, o quien utiliza un bien determinado, solicita recibir allí el servicio, si el solicitante y el inmueble se encuentra con las condiciones previstas por ESPY SA ESP.

PARÁGRAFO PRIMERO: Para todos los efectos, la obtención del servicio por parte de un usuario hace presumir la celebración de CCU y, en consecuencia, las partes tendrán los derechos y deberán cumplir las obligaciones y cargas derivadas del mismo. La EMPRESA suspenderá o eliminará el servicio cuando éste no haya sido obtenido en regular forma, salvo que consienta en la regularización del servicio con el lleno de los requisitos legales.

CLAUSULA 27. Unidad de medidor y excepciones: En general cada suscriptor o usuario deberá contar con una acometida independiente y cada acometida contar con su medidor, salvo las excepciones que se indican a continuación o que se establezcan en las normas vigentes. 1.- Las construcciones adaptadas para inquilinato y los asentamientos subnormales. 2.- Los inmuebles catalogados como multiusuarios. 3.- Los usuarios industriales, comerciales o institucionales autorizados por la EMPRESA para tener más de una acometida. 4.- Los usuarios con servicio provisional y/o con servicio temporal.

CLAUSULA 28. Imposibilidad de medición: Cuando sin culpa de las partes, durante un período de facturación no resulte posible medir con instrumentos que garanticen la medida correcta de los consumos de los servicios de acueducto y alcantarillado o se establezca la existencia de fugas imperceptibles, la EMPRESA podrá establecer el valor a facturar utilizando uno cualquiera de los siguientes métodos: 1.- Con base en los consumos normales promedios del mismo suscriptor durante los últimos tres (3) períodos de facturación, si éste hubiese estado recibiendo los servicios en ese lapso y hubiera existido la medición con instrumentos. 2.- De no ser posible aplicar el procedimiento descrito en el numeral anterior, con base en los consumos promedios de otros suscriptores, medidos con instrumentos, de la misma o de otras personas prestadoras de servicios públicos, durante los últimos tres períodos de facturación, si el número y las actividades de los consumidores beneficiados con el contrato de esos otros suscriptores, fuere similar a los de quienes se benefician del contrato cuyo consumo se trata de determinar. 3.- De no ser posible aplicar procedimientos descritos en los numerales anteriores, con base en aforo individual que se haga, teniendo en cuenta las actividades y el número de consumidores que se benefician con el contrato. 4.- En cuanto al servicio de alcantarillado, estos se estimarán con base en los parámetros establecidos por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

PARÁGRAFO PRIMERO: A partir de la información que dé por escrito la EMPRESA al Suscriptor o Usuario, mediante la entrega de copia del acta de inspección o por comunicación posterior, sobre la detección de la fuga imperceptible, éste dispondrá de un plazo de dos (2) meses para la corrección de la falla y durante ese lapso se cobrará con base en los consumos normales promedios del mismo suscriptor durante los últimos tres (3) períodos de facturación. Vencido ese plazo, sin que se remedie la fuga, la EMPRESA cobrará el consumo registrado por el medidor, sin perjuicio de suspender el servicio por incumplimiento. Las fugas perceptibles deberán ser detectadas y corregidas por el usuario, quien deberá cancelar el consumo derivado de esta clase de fugas.

CLAUSULA 29. Cobro de tarifas adeudadas por la prestación del servicio: Las deudas derivadas de la ejecución del presente CCU podrán ser cobradas ejecutivamente ante los

jueces competentes mediante jurisdicción ordinaria. La factura expedida por la EMPRESA y firmada por el representante legal de la misma, o su delegado, acompañada del respectivo CCU, prestará mérito ejecutivo.

CLAUSULA 30. Pago de las facturas: Las obligaciones que consten en las facturas que emita la EMPRESA por concepto del consumo de los servicios de acueducto y alcantarillado y demás elementos inherentes al desarrollo del presente CCU, deben ser pagadas en forma conjunta y deberán ser canceladas íntegramente por el suscriptor o usuario, sin perjuicio del ejercicio de sus derechos de reclamación y queja. El usuario o suscriptor deberá efectuar el pago de la correspondiente factura dentro del plazo y en los lugares señalados en la misma. El pago realizado solo se imputará a la cuenta del inmueble cuya factura hubiese sido cancelada. Salvo disposición legal en contrario, ningún usuario será exonerado del cobro del servicio. En las obligaciones derivadas o conexas con los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, bastará el requerimiento de la EMPRESA a través de la factura, para que el suscriptor o usuario quede constituido en mora.

PARÁGRAFO PRIMERO: Todo suscriptor o usuario está en la obligación de verificar que la factura remitida corresponde al inmueble receptor del servicio y solicitar la corrección de los datos del predio.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Cuando exista reclamación o recurso debidamente interpuesto que se refiera a uno solo de los servicios, la EMPRESA recibirá por separado el pago del servicio que no es objeto de reclamo. Igualmente, la EMPRESA recibirá por separado los pagos de períodos que no son objeto de reclamación. Cuando la reclamación o recurso se refiera al monto de la factura, el usuario deberá pagar oportunamente, cuando menos alguna de las cifras de que trata el numeral 7° de la Cláusula.

CLÁUSULAS ADICIONALES GENERALES: Son aquellas que define la Empresa aplicables a todos los suscriptores y/o usuarios de forma uniforme.

CLÁUSULAS ADICIONALES ESPECIALES: Son aquellas que resultan del acuerdo especial entre la Empresa y el suscriptor y/o usuario en los términos del artículo 128 de la Ley 142 de 1994.

PERMANENCIA (Esta opción debe ir diligenciada por el suscriptor y/o usuario)

Permanencia Mínima: Si ___ No ___ (no puede ser superior a 2 años).

DENUNCIA DEL CONTRATO. Se ha denunciado contrato de arrendamiento: Sí ___
No ___

SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS. Las diferencias que surjan entre Empresa del servicio público domiciliario de acueducto y/o alcantarillado y el suscriptor y/o usuario, con ocasión de la celebración, ejecución y terminación del contrato de servicios públicos domiciliarios, y que no hayan podido resolverse aplicando las normas que éste contiene sobre recursos, se someterán a la decisión judicial. Lo anterior, sin perjuicio de que las partes puedan acudir a otros mecanismos alternativos de solución de conflictos previstos en la ley, caso en el cual la cláusula compromisoria debe ser autorizada de manera expresa y por escrito por el suscriptor. La negativa a suscribirla por parte del suscriptor no será motivo para negar la celebración del contrato de servicios públicos.

De conformidad con el numeral 79.3 de la Ley 142 de 1994, las partes pueden solicitar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios concepto sobre el cumplimiento de los contratos relacionados con los servicios públicos regulados por la Ley 142 de 1994, así como la designación de personas que puedan colaborar en la mejor prestación de los servicios públicos o en la solución de controversias que puedan incidir en su prestación oportuna, cobertura o calidad.

Cláusula 31. ESTÁNDARES DE SERVICIO. La Empresa se compromete a prestar el(los) servicio(s) público(s) domiciliario(s) de acueducto y/o alcantarillado con los siguientes estándares de servicio:

Estándar de servicio	UNIDAD	META DEL ESTÁNDAR	LÍNEA BASE AÑO CERO	META AÑO 1	META AÑO 2	META AÑO 3	META AÑO 4	META AÑO 5	META AÑO 6	META AÑO 7	META AÑO 8	META AÑO 9	META AÑO 10
Cobertura de acueducto	Número de suscriptores incorporados con conexión al Servicio de acueducto.	100%	4585	4701	4817	4933	5050	5166	5282	5398	5525	5655	5788
Calidad de acueducto	Puntaje IRCA (%)	IRCA <= 5%		IRCA <= 5%									
Continuidad de acueducto	Número de días por año de Prestación del servicio.	>= 98,36%	41	47	54	61	70	82,98	98,36	98,36	98,36	98,36	98,36
Cobertura de alcantarillado	Número de suscriptores incorporados con conexión al Servicio de alcantarillado.	100%		483	483	483	483	483	483	483	530	542	555
Calidad de alcantarillado	% de cumplimiento del PSMV	100 % del cumplimiento de las obras a cargo del prestador estipuladas en el Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos - PSMV		20%	40%	60%	80%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Continuidad de alcantarillado	Número de días por año de Prestación del servicio.	>= 98,36%		80%	85%	87%	90%	93%	95%	98,36%	98,36%	98,36%	98,36%
IQR- Indicador de reclamos comerciales	(reclamos/1.000 suscriptores/ por período de tiempo analizado)	<= 4 reclamaciones comerciales por facturación, resueltas a favor del suscriptor en segunda instancia por cada 1.000 suscriptores por año	10	8	6	5	4	4	4	4	4	4	4

Oficina Principal: Calle 16 # 2 N 20 Vía Panorama, teléfonos: 6570624 - 6410526

Planta: Calle 1 Oeste # 4 A 86 B/. Nuevo Horizonte, teléfono: 3762994

 E-mail: espy@espyumbo.com Página Web: www.espyumbo.gov.co

Yumbo - Valle del Cauca - Colombia.

La Empresa deberá establecer metas anuales para reducir la diferencia entre el valor del año base y el estándar de servicio, con la gradualidad exigida en el artículo 9 de la Resolución CRA 688 de 2014 o la que la modifique, adicione o aclare, y consignar tales metas en el contrato de servicios públicos domiciliarios.

Parágrafo 1. En caso de ser procedente, deberán incluirse en el contrato de servicios públicos domiciliarios los estándares de servicio derivados del contrato de Asociación Público-Privada y los que provengan de la aplicación del parágrafo 1 del artículo 87 de la Ley 142 de 1994.

Parágrafo 2. La Empresa está obligada a informar a los suscriptores y/o usuarios los estándares de servicio producto de la aplicación de la Resolución CRA 688 de 2014, la que la modifique, adicione o aclare, así como los que provengan de Alianzas Público-Privadas o de la aplicación del parágrafo 1 del artículo 87 de la Ley 142 de 1994.

Cláusula 32. ESTÁNDARES DE EFICIENCIA. La persona prestadora se compromete a prestar el(los) servicio(s) público(s) domiciliario(s) de acueducto y/o alcantarillado con los siguientes estándares de eficiencia:

acueducto	Alcantarillado	Estándar de eficiencia	Meta y gradualidad (a partir de la entrada en vigencia de la presente resolución)	META AÑO 1	META AÑO 2	META AÑO 3	META AÑO 4	META AÑO 5	META AÑO 6	META AÑO 7	META AÑO 8	META AÑO 9	META AÑO 10
R NC i, ac Nuevos suscriptores residenciales de acueducto	R NC i, al : Nuevos suscriptores residenciales de alcantarillado	Dimensión de Cobertura POIR – personas prestadoras primer Segmento.	Para el año 5 debe lograrse el 100% de la diferencia, y gradualidad según la ejecución Programada para el POIR.										
		Dimensión de Cobertura POIR – personas prestadoras segundo segmento ACUEDUCTO	Para el año 5 debe lograrse el 70% de la diferencia y para el año 7 debe lograrse el 100%, y gradualidad según la ejecución Programada para el POIR.	116	116	116	117	116	116	116	127	130	133
		Dimensión de Cobertura POIR – personas prestadoras segundo segmento ALCANTARILLADO	Para el año 5 debe lograrse el 70% de la diferencia y para el año 7 debe lograrse el 100%, y gradualidad según la ejecución Programada para el POIR.	483	483	483	483	483	483	483	483	530	542
DACAL- Diferencia entre suscriptores de Acueducto y Alcantarillado (Suscriptores)		Disminución de la diferencia entre suscriptores de acueducto y alcantarillado	Reducir el 100% de la diferencia, y gradualidad según la ejecución programada para el POIR y el plan de incorporación de suscriptores										

Oficina Principal: Calle 16 # 2 N 20 Vía Panorama, teléfonos: 6570624 - 6410526

Planta: Calle 1 Oeste # 4 A 86 B/. Nuevo Horizonte, teléfono: 3762994

E-mail: espy@espyumbo.com Página Web: www.espyumbo.gov.co

Yumbo - Valle del Cauca - Colombia.

IPUF* - Índice de Pérdidas por Suscriptor Facturado estándar (m3 /suscriptor/mes)		<=6 m ³ /suscriptor /mes	Para el año 5 debe lograrse el 50% de la diferencia, y para el año 10 debe lograrse el 75%. En caso de utilizar NEP, debe lograrse el 100% para el año 5 y debe mantenerlo. La gradualidad es de acuerdo con las metas de la persona prestadora.	15,06	13,96	12,94	12,00	11,12	10,56	10,02	9,51	9,02	8,56
CAU* - Costos administrativos eficientes estándar por suscriptor mensual de acueducto (\$/suscriptor/mes).		Alcanzar el valor de referencia establecido en el ARTÍCULO 26 de la presente resolución.	Para el año 5 debe lograrse el 100% de la diferencia, con un avance de 1/5 cada año.	7860,07	6996,03	6131,36	5266,69	4402,02					
	CAU* - Costos administrativos eficientes estándar por suscriptor mensual de alcantarillado (\$/suscriptor/mes).			7456,05	6222,54	4899,03	3755,57	2522,01					
COU* - Costos operativos eficientes estándar por suscriptor mensual de acueducto (\$/suscriptor/mes)		Alcanzar el valor de referencia establecido en el ARTÍCULO 33 de la presente resolución.	Para el año 5 debe lograrse el 100% de la diferencia, con un avance de 1/5 cada año.	21478,32	18772,24	16066,16	1336,08	1065,4					
	COU* - Costos operativos eficientes estándar por suscriptor mensual de alcantarillado (\$/suscriptor/mes).			2275,55	2745,16	3214,77	3684,36	4153,99					
CUP - Costos Unitarios Particulares de acueducto (\$/m3)		Costos particulares: Mantener los actuales o reducirlos.	No incrementar los costos.	418,11	418,11	418,11	418,11	418,11					
	CUP - Costos Unitarios Particulares de alcantarillado (\$/m3).												

Oficina Principal: Calle 16 # 2 N 20 Vía Panorama, teléfonos: 6570624 - 6410526

Planta: Calle 1 Oeste # 4 A 86 B/. Nuevo Horizonte, teléfono: 3762994

E-mail: espy@espyumbo.com Página Web: www.espyumbo.gov.co

Yumbo - Valle del Cauca - Colombia.

"El agua es nuestra fuente de vida, cuidarla es responsabilidad de todos"

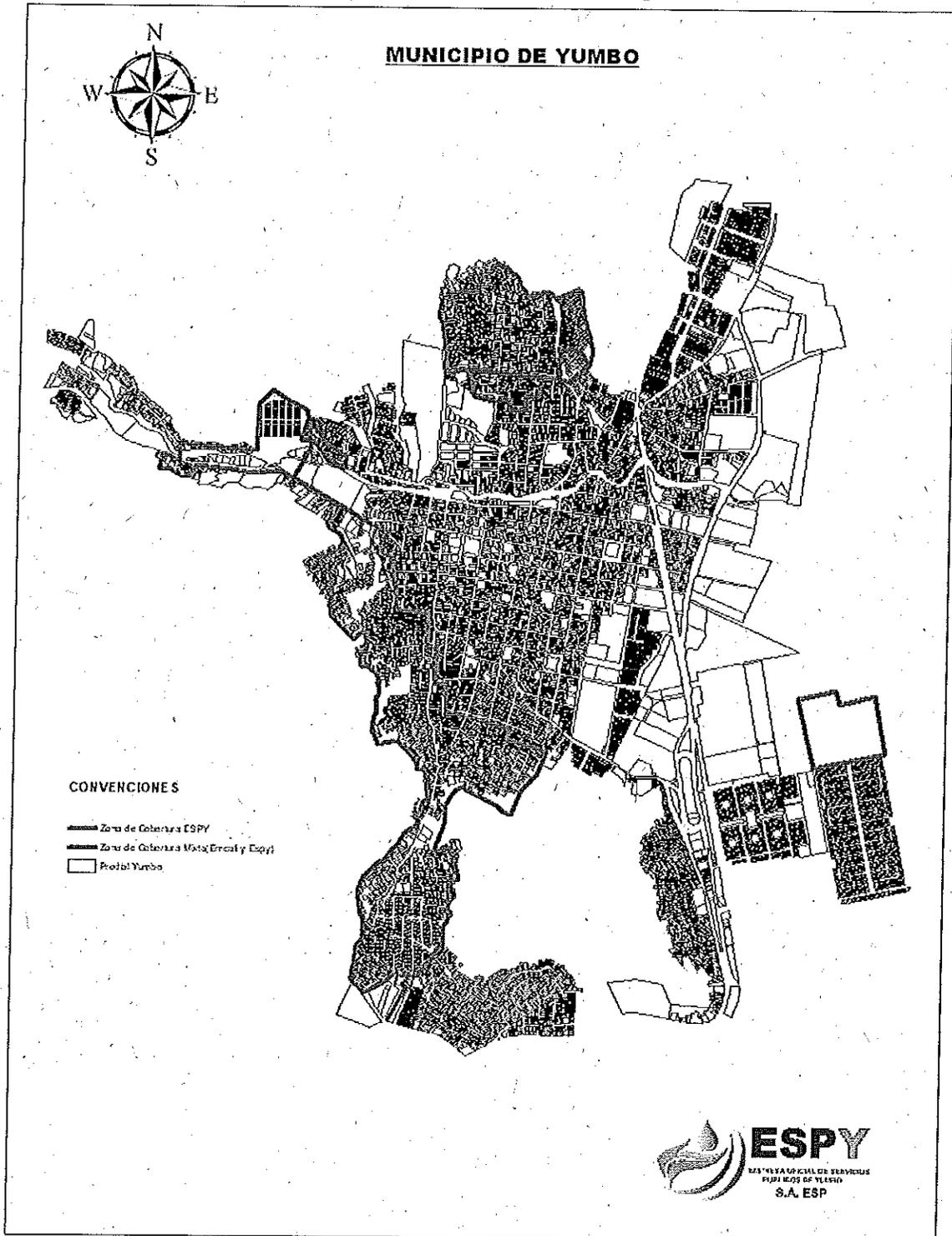
La empresa deberá establecer metas anuales para reducir la diferencia entre el valor del año base y el estándar de eficiencia, con la gradualidad exigida en el artículo 9 de la Resolución CRA 688 de 2014, o la que la modifique, adicione o aclare y consignar tales metas en el contrato de servicios públicos domiciliarios.

Parágrafo 1. En el caso de ser procedente, deberán incluirse en el contrato de servicios públicos domiciliarios los estándares de eficiencia derivados del contrato de Asociación Público-Privada y los que provengan de la aplicación del parágrafo 1 del artículo 87 de la Ley 142 de 1994.

Parágrafo 2. La persona prestadora está obligada a informar a los suscriptores y/o usuarios los estándares de eficiencia producto de la aplicación de la Resolución CRA 688 de 2014, la que la modifique, adicione o aclare, así como los que provengan de Alianzas Público-Privadas o de la aplicación del parágrafo 1 del artículo 87 de la Ley 142 de 1994.

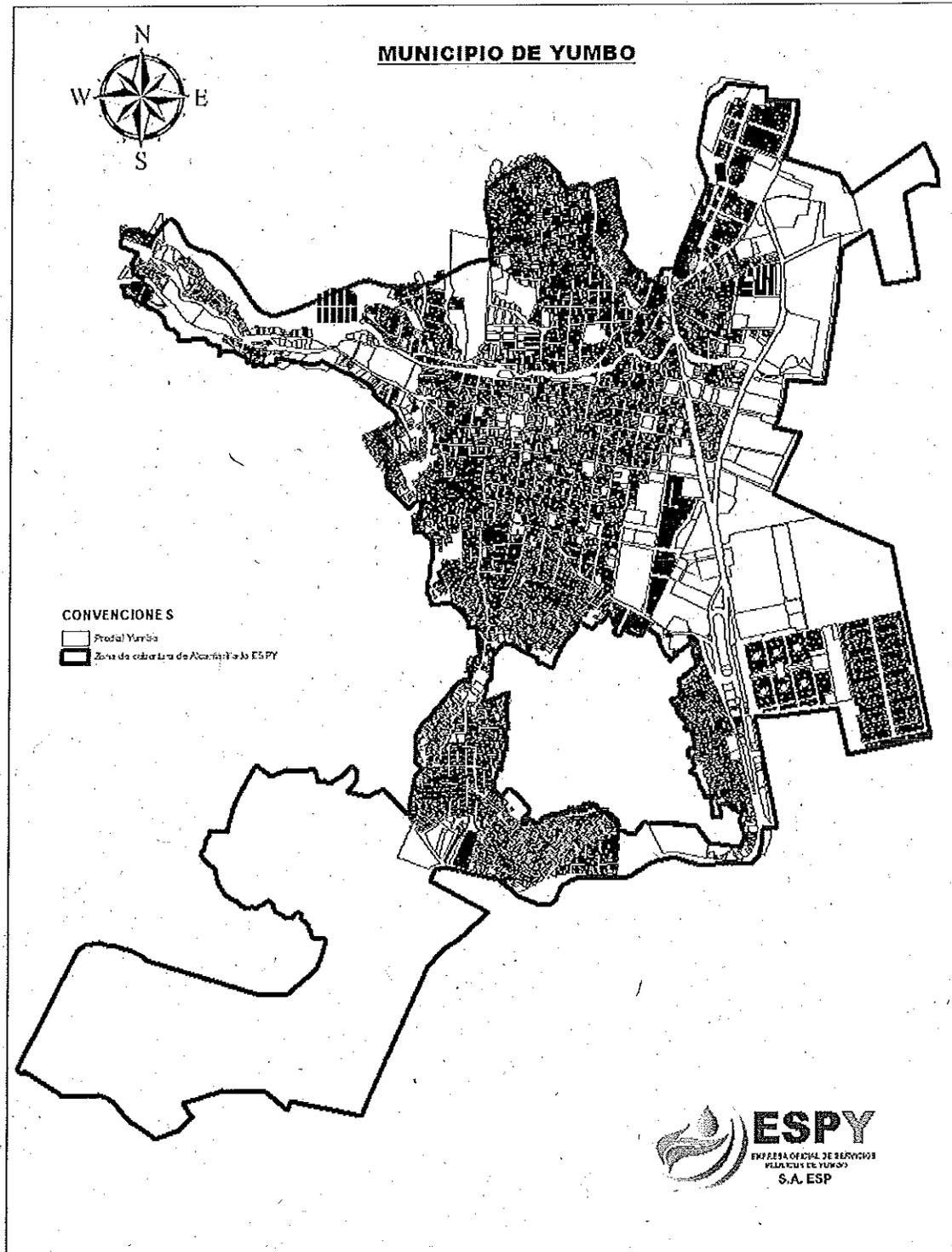
ANEXO TÉCNICO DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

ZONA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIOS DE ACUEDUCTO



Oficina Principal: Calle 16 # 2 N 20 Vía Panorama, teléfonos: 6570624 - 6410526
Planta: Calle 1 Oeste # 4 A 86 B/. Nuevo Horizonte, teléfono: 3762994
E-mail: espy@espyumbo.com Página Web: www.espyumbo.gov.co
Yumbo - Valle del Cauca - Colombia.

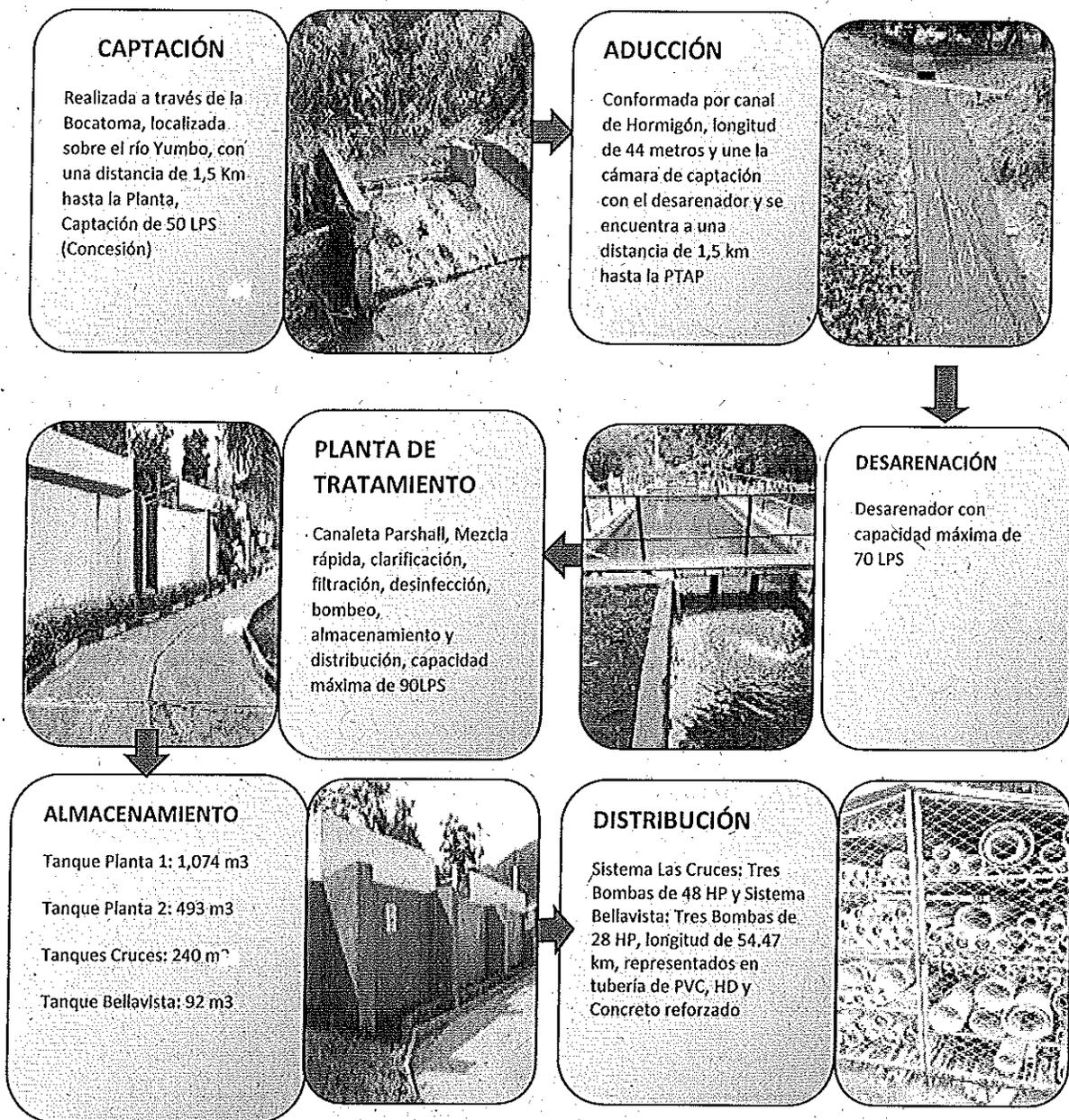
"El agua es nuestra fuente de vida, cuidarla es responsabilidad de todos"

ZONA DE PRESTACIÓN ALCANTARILLADO

Oficina Principal: Calle 16 # 2 N 20 Vía Panorama, teléfonos: 6570624 - 6410526
Planta: Calle 1 Oeste # 4 A 86 B/. Nuevo Horizonte, teléfono: 3762994
E-mail: espy@espyumbo.com Página Web: www.espyumbo.gov.co
Yumbo - Valle del Cauca - Colombia.

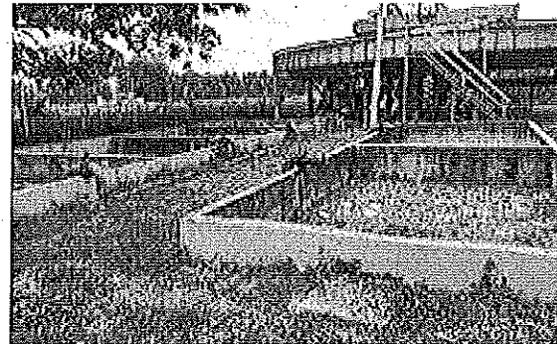
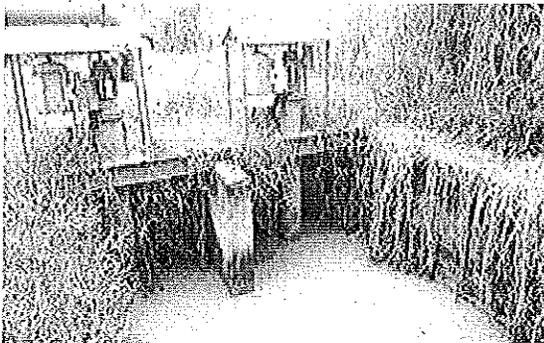
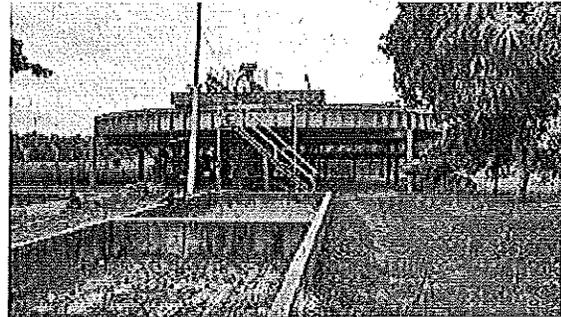
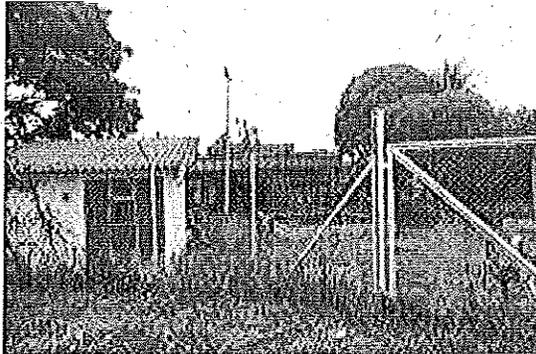
"El agua es nuestra fuente de vida, cuidarla es responsabilidad de todos"

DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SISTEMA DE ACUEDUCTO MUNICIPIO DE YUMBO



DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SISTEMA DE ALCANTARILLADO MUNICIPIO DE YUMBO

ITEM	DESCRIPCIÓN GENERAL
Tipo de Alcantarillado	Semicombinado
Catastro de Redes	Catastro de Redes: Red Sanitaria: 32 km Red Pluvial: 2,2 km Red Combinada: 138,16
Nombre de la fuente receptora.	Zona Norte: Río Yumbo. Zona Sur: Quebrada la Rafaela
Número de Puntos de descarga.	P1. Río Yumbo P2. Quebrada la Rafaela
Permiso de Vertimientos	Aprobación del PSMV.
Caudal de Vertimientos	Zona Norte: Río Yumbo: 300 LPS Zona Sur: Quebrada la Rafaela:



I. CONDICIONES TÉCNICAS DE ACCESO A LOS SERVICIOS

Para obtener la conexión definitiva de los servicios de acueducto y alcantarillado, el inmueble deberá cumplir los siguientes requisitos, de acuerdo con lo dispuesto en el Decreto Número 1077 de 2015:

1. Estar ubicado dentro del perímetro de servicio, tal como lo dispone el párrafo segundo del artículo 12 de la Ley 388 de 1997.
2. Contar con la Licencia de Construcción cuando se trate de edificaciones por construir, o la cédula catastral en el caso de obras terminadas.
3. Estar ubicado en zonas que cuenten con vías de acceso o espacios públicos y redes de acueducto o alcantarillado requeridas para adelantar las conexiones domiciliarias que permitan atender las necesidades del inmueble.
4. Estar conectado al sistema público de alcantarillado, cuando se pretenda la conexión al servicio de acueducto, salvo lo establecido en el artículo 2.3.1.3.2.1.3 del Decreto 1077 de 2015.
5. Contar con un sistema de tratamiento y disposición final adecuada de aguas residuales debidamente aprobado por la autoridad ambiental competente, cuando, no obstante, ser usuario o suscriptor de la red de acueducto, no existe red de alcantarillado en la zona del inmueble.
6. Los usuarios o suscriptores industriales y/o especiales de alcantarillado que manejen productos químicos y derivados del petróleo deberán contar con un plan de contingencia que garantice que bajo ninguna condición se corre el riesgo de que estas sustancias lleguen al sistema público de alcantarillado.
7. La conexión al sistema de alcantarillado de los sótanos y semisótanos podrá realizarse previo cumplimiento de las normas técnicas fijadas por la Empresa Oficial de Servicios Públicos de Yumbo SA ESP – ESPY SA ESP.
8. Contar con tanque de almacenamiento de agua cuando la ESPY SA ESP lo justifique por condiciones técnicas locales. Los tanques de almacenamiento deberán disponer de los elementos necesarios para evitar los desperdicios y la contaminación del agua y deberán ajustarse a las normas establecidas por la ESPY SA ESP.
9. En edificaciones de tres (3) o más pisos, contar con los sistemas necesarios para permitir la utilización eficiente de los servicios.

II. CARACTERÍSTICAS DE LAS ACOMETIDAS DOMICILIARIAS DE ACUEDUCTO Y DOMICILIARIAS DE ALCANTARILLADO

1. Características de las Acometidas Domiciliarias de Acueducto y Alcantarillado

1.1 Régimen de las acometidas domiciliarias de acueducto y alcantarillado

La ESPY SA ESP establecerá las especificaciones de las acometidas de acueducto y alcantarillado, conforme a los establecidos en el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico – RAS 2000. En todo caso el costo de redes, equipos y demás elementos que constituyan la acometida estarán a cargo del usuario cuando se construya por primera vez.

Los suscriptores o usuarios deberán comunicar a la ESPY SA ESP, cualquier modificación, división, aumento de unidad a la cual se le presta el servicio, para que evalúe la posibilidad técnica de la prestación de los mismos y determinen las modificaciones hidráulicas que se requieran.

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

Es atribución exclusiva de la ESPY SA ESP, realizar cambios en la localización del medidor y de las acometidas y en el diámetro de las mismas, así como efectuar las independizaciones del caso, previo el pago de los costos que se generen por parte del usuario o suscriptor.

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

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

3.1 Mantenimiento de acometidas y medidores

En ningún caso se permite derivar acometidas desde la red matriz o de la red local sin autorización previa de la ESPY SA ESP.

El costo de reparación o reposición de las acometidas y medidores estará a cargo de los suscriptores o usuarios, una vez expirado el período de garantía de los términos del artículo 2.3.1.3.2.3.12 del Decreto 1077 de 2015.

III. MEDICIÓN

El consumo por el servicio de acueducto será objeto de medición por parte de la EMPRESA, mediante sistemas técnicos que permitan una adecuada contabilización del servicio suministrado. La ESPY SA ESP determinará el sitio de instalación del medidor

1. Características Técnicas de los medidores.

Los medidores de agua potable deberán cumplir con las características técnicas, conforme a lo establecido en las Normas Técnicas Nacionales e Internacionales (Norma Técnica Colombiana NTC 1063-1-2-3:2007 y la Norma ISO 4064 -1-2-3:2005) o las normas que las reemplacen, modifiquen o sustituyan, los cuales al ser instalados deberán contar con el respectivo certificado de calibración emitido por un laboratorio debidamente acreditado.

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

Los suscriptores o usuarios de edificios catalogados como multiusuarios sometidos al régimen de propiedad horizontal, que cuenten con un medidor colectivo, podrán solicitar a la ESPY SA ESP la instalación de medidores individuales. En este caso, los suscriptores o usuarios deberán realizar a su cargo todas las obras requeridas por la ESPY SA ESP para la instalación de los mismos.

2. Equipo de Medida y Excepciones

De ser técnicamente posible cada acometida deberá contar con su correspondiente medidor de acueducto, el cual será instalado en cumplimiento al programa de micro medición de la ESPY SA ESP de conformidad con la regulación expida la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA.

Para el caso de los edificios de propiedad horizontal o condominios, de ser técnicamente posible, cada uno de los inmuebles que los constituya deberá tener su medidor individual.

La ESPY SA ESP determinará el sitio de colocación de los medidores, procurando que sea de fácil acceso para efectos de su mantenimiento y lectura y podrá instalar los medidores a los inmuebles que no lo tienen, en este caso el costo del medidor correrá por cuenta del suscriptor o usuario.

En 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.

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

3. Reglas para el Retiro y Reemplazo de Medidores

La EMPRESA, podrá cambiar el medidor cuando éste no tenga el diámetro adecuado para el servicio que se presta. En tales casos, el suscriptor o usuario pagará a la ESPY SA ESP, según la diferencia entre el valor del medidor nuevo y el valor del medidor retirado, a los precios vigentes, así como de los materiales derivados de tales obras, a los precios vigentes, sea en su contra o a su favor en un plazo máximo de seis (6) meses.

Cuando a juicio de la ESPY SA ESP el medidor no registre adecuadamente el consumo, la EMPRESA podrá retirarlo temporalmente para verificar su estado. Si como resultado de esta actuación se determina una falla en el instrumento de medida, se dará al suscriptor o usuario la opción de repararlo, si técnica y económicamente esta resulta procedente.

En caso de requerirse el cambio del medidor, el suscriptor o usuario tendrá la opción de adquirirlo a quien a bien tenga, evento en el cual, si éste reúne las características técnicas establecidas en el contrato de condiciones uniformes, la empresa deberá aceptarlo, o la empresa podrá suministrarlo previa autorización del suscriptor.

En todo caso, cuando el medidor sea retirado para su reemplazo, éste será entregado al suscriptor, en su condición de propietario del mismo, salvo indicación expresa de éste en contrario.

4. Garantía de los Medidores.

La ESPY SA ESP dará garantía de buen servicio del medidor por un lapso no inferior a tres (3) años, cuando el mismo sea suministrado directamente por la entidad. A igual disposición se someten las acometidas. En caso de falla del medidor dentro del período de garantía, el costo de reparación o reposición será asumido por la ESPY SA ESP, sin poder trasladarlo al usuario. Igualmente, no podrán cambiarse los medidores hasta tanto no se determine que su funcionamiento esta por fuera del rango de error admisible.

IV. CALIDAD Y CONTINUIDAD DEL SERVICIO

1. Calidad Física, Química y Bacteriológica del Agua

La ESPY SA ESP prestará el servicio de agua potable cumpliendo las normas de calidad de agua establecidas en el Decreto 1575 de 2007, el cual establece el sistema para la protección y control de la calidad del agua para consumo humano; y la Resolución 2115 de 2007, la cual señala las características, instrumentos básicos y frecuencias del sistema de control y vigilancia para la calidad del agua para consumo humano, o las normas que las reemplacen, modifiquen o sustituyan, entre las cuales se tienen las siguientes:

Características físicas	Expresadas como	Valor Máximo Aceptable
Color aparente	Unidades de Platino Cobalto (UPC)	15
Olor y Sabor	Aceptable o no aceptable	Aceptable
Turbiedad	Unidades Nefelométricas de turbiedad (UNT)	2
Características Químicas que tienen reconocido efecto adverso en la Salud Humana	Expresadas como	Valor máximo aceptable (mg/L)
Antimonio	Sb	0,02
Arsénico	As	0,01
Bario	Ba	0,7
Cadmio	Cd	0,003
Cianuro libre y Disociable	CN-	0,05
Cobre	Cu	1,0
Cromo total	Cr	0,05
Mercurio	Hg	0,001
Níquel	Ni	0,02
Plomo	Pb	0,01
Selenio	Se	0,01
Trihalometanos Totales	THMs	0,2

Oficina Principal: Calle 16 # 2 N 20 Vía Panorama, teléfonos: 6570624 - 6410526

Planta: Calle 1 Oeste # 4 A 86 B/. Nuevo Horizonte, teléfono: 3762994

E-mail: espy@espyumbo.com Página Web: www.espyumbo.gov.co

Yumbo - Valle del Cauca - Colombia.

Hidrocarburos Aromáticos Policíclicos (HAP)	HAP	0,01
Características Químicas que tienen implicaciones sobre la salud humana	Expresados como	Valor máximo aceptable (mg/L)
Carbono Orgánico Total	COT	5,0
Nitritos	NO ₂ -	0,1
Nitratos	NO ₃ -	10
Fluoruros	F-	1,0
Características Químicas que tienen mayores consecuencias económicas e indirectas sobre la salud humana	Expresados como	Valor máximo aceptable (mg/L)
Calcio	Ca	60
Alcalinidad Total	CaCO ₃	200
Cloruros	Cl-	250
Aluminio	Al ³⁺	0,2
Dureza Total	CaCO ₃	300
Hierro Total	Fe	0,3
Magnesio	Mg	36
Manganeso	Mn	0,1
Molibdeno	Mo	0,07
Sulfatos	SO ₄ -2	250
Zinc	Zn	3
Fosfatos	PO ₄ ²⁻	0,5
Características Microbiológicas	Expresados como	Valor máximo aceptable (mg/L)
Coliformes Totales	UFC/100 cm ³	0
Escherichia coli	UFC/100 cm ³	0

2. Continuidad

La ESPY SA ESP garantizará la continuidad del servicio cumpliendo las normas de continuidad establecidas en la Resolución 315 de 2005, por medio de la cual se establecen las metodologías para clasificar las personas de acueducto, de acuerdo con un nivel de riesgo; o las normas que las reemplacen, modifiquen o sustituyan.

La continuidad del servicio de acueducto acuerdo a las características técnicas presentadas es 12 horas día por medio.

3. Presión

La presión con la cual se prestará el servicio de agua potable será con un mínimo de 10 mca y un máximo de 60 mca correspondiente a niveles de complejidad bajos y medios, respeto del agua producida y distribuida en cualquier punto de la red.

V. CONTROL DE VERTIMIENTO A LA RED DE ALCANTARILLADO

La ESPY SA ESP garantizará la adecuada disposición de aguas residuales a fuentes superficiales y subterráneas, cumpliendo con lo establecido en la Resolución 631 de 2015, por la cual se establecen los parámetros y los valores límites máximos permisibles en los vertimientos puntuales a cuerpos de aguas superficiales y a los sistemas de alcantarillado público y se dictan otras disposiciones; o las normas que las reemplacen, modifiquen o sustituyan, de acuerdo con el artículo 8.

PARÁMETRO	UNIDADES	AGUAS RESIDUALES DOMÉSTICAS DE LOS PRESTADORES DEL SERVICIO PÚBLICO DE ALCANTARILLADO CON UNA CARGA MAYOR A 625 kg/día y menor o igual a 3.000 kg/día DBO5	AGUAS RESIDUALES DOMÉSTICAS DE LOS PRESTADORES DEL SERVICIO PÚBLICO DE ALCANTARILLADO CON UNA CARGA MAYOR A 3.000 kg/día DBO5
Ph		6 a 9	6 a 9
Demanda Química de Oxígeno (DQO)	mg/L O ₂	180	150
Demanda Bioquímica de Oxígeno (DBO5)	mg/L O ₂	90	70
Sólidos Suspendidos Totales (SST)	mg/L	90	70
Sólidos Sedimentables (SSED)	mL/L	5	5
Grasas y Aceites	mg/L	20	10
Compuestos Semivolátiles Fenólicos	mg/L		Análisis y Reporte
Fenoles Totales	mg/L		Análisis y Reporte
Sustancias activas al azul de Metilo	mg/L	Análisis y Reporte	Análisis y Reporte
Hidrocarburos			
Hidrocarburos Totales (HTP)	mg/L	Análisis y Reporte	Análisis y Reporte
Hidrocarburos Aromáticos Policíclicos (HAP)	mg/L		Análisis y Reporte
BTEX (Benceno, Tolueno, Etilbenceno y Xileno) mg/L			Análisis y Reporte
Compuesto Orgánicos Halogenados Absorbibles mg/L			Análisis y Reporte
Compuesto de Fósforo			
Ortofosfatos (P-PO ₄ ³⁻)	mg/L	Análisis y Reporte	Análisis y Reporte
Fósforo Total (P)	mg/L	Análisis y Reporte	Análisis y Reporte
Compuesto de Nitrógeno			
Nitratos (N-NO ₃ ⁻)	mg/L	Análisis y Reporte	Análisis y Reporte
Nitritos N-NO ₂ ⁻	mg/L	Análisis y Reporte	Análisis y Reporte
Nitrógeno Amoniacal N-NH ₃	mg/L	Análisis y Reporte	Análisis y Reporte
Nitrógeno Total N	mg/L	Análisis y Reporte	Análisis y Reporte
IONES			
Cianuro Total CN ⁻	mg/L	0,5	0,5
Cloruros Cl ⁻	mg/L	Análisis y Reporte	Análisis y Reporte
Sulfatos SO ₄ ²⁻	mg/L	Análisis y Reporte	Análisis y Reporte
Sulfuros S ²⁻	mg/L	Análisis y Reporte	Análisis y Reporte
Metales y Metaloides			
Aluminio -Al	mg/L	Análisis y Reporte	Análisis y Reporte
Cadmio - Cd	mg/L	0,1	0,1
Cinc- Zn	mg/L	3	3

Oficina Principal: Calle 16 # 2 N 20 Vía Panorama, teléfonos: 6570624 - 6410526

Planta: Calle 1 Oeste # 4 A 86 B/, Nuevo Horizonte, teléfono: 3762994

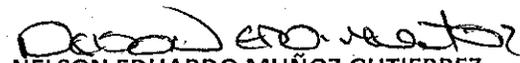
E-mail: espy@espyumbo.com Página Web: www.espyumbo.gov.co

Yumbo - Valle del Cauca - Colombia.

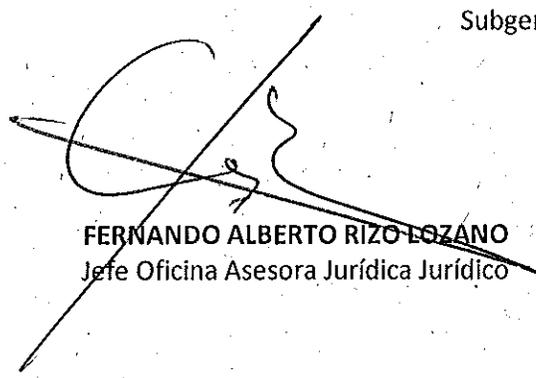
PARÁMETRO	UNIDADES	AGUAS RESIDUALES DOMÉSTICAS DE LOS PRESTADORES DEL SERVICIO PÚBLICO DE ALCANTARILLADO CON UNA CARGA MAYOR A 625 kg/día y menor o igual a 3.000 kg/día DBO5	AGUAS RESIDUALES DOMÉSTICAS DE LOS PRESTADORES DEL SERVICIO PÚBLICO DE ALCANTARILLADO CON UNA CARGA MAYOR A 3.000 kg/día DBO5
Cobre – Cu	mg/L	1	1
Cromo – Cr	mg/L	0,5	0,5
Hierro – Fe	mg/L	Análisis y Reporte	Análisis y Reporte
Mercurio – Hg	mg/L	0,02	0,02
Níquel – Ni	mg/L	0,5	0,5
Plata – Ag	mg/L		Análisis y Reporte
Plomo – Pb	mg/L	0,5	0,5
Otros Parámetros para Análisis			
Acidez Total	mg/L CaCO ₃	Análisis y Reporte	Análisis y Reporte
Alcalinidad Total	mg/L CaCO ₃	Análisis y Reporte	Análisis y Reporte
Dureza Cálcida	mg/L CaCO ₃	Análisis y Reporte	Análisis y Reporte
Dureza Total	mg/L CaCO ₃	Análisis y Reporte	Análisis y Reporte
Color Real (medidas de Absorbancia a las siguientes longitudes de onda:	m ⁻¹	Análisis y Reporte	Análisis y Reporte



JAIRO ALBERTO GONZALEZ OSPINA
Gerente



NELSON EDUARDO MUÑOZ GUTIERREZ
Subgerente Comercial



FERNANDO ALBERTO RIZO LOZANO
Jefe Oficina Asesora Jurídica Jurídico