CONTRATO* DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO *DE LA EMPRESA

TERRANOVA SERVICIOS S.A. E.S.P.
NIT. 805.028.418-7

CALLE 17 No. 50 SUR 22

Ciudadela Terranova

JAMUNDI – VALLE DEL CAUCA

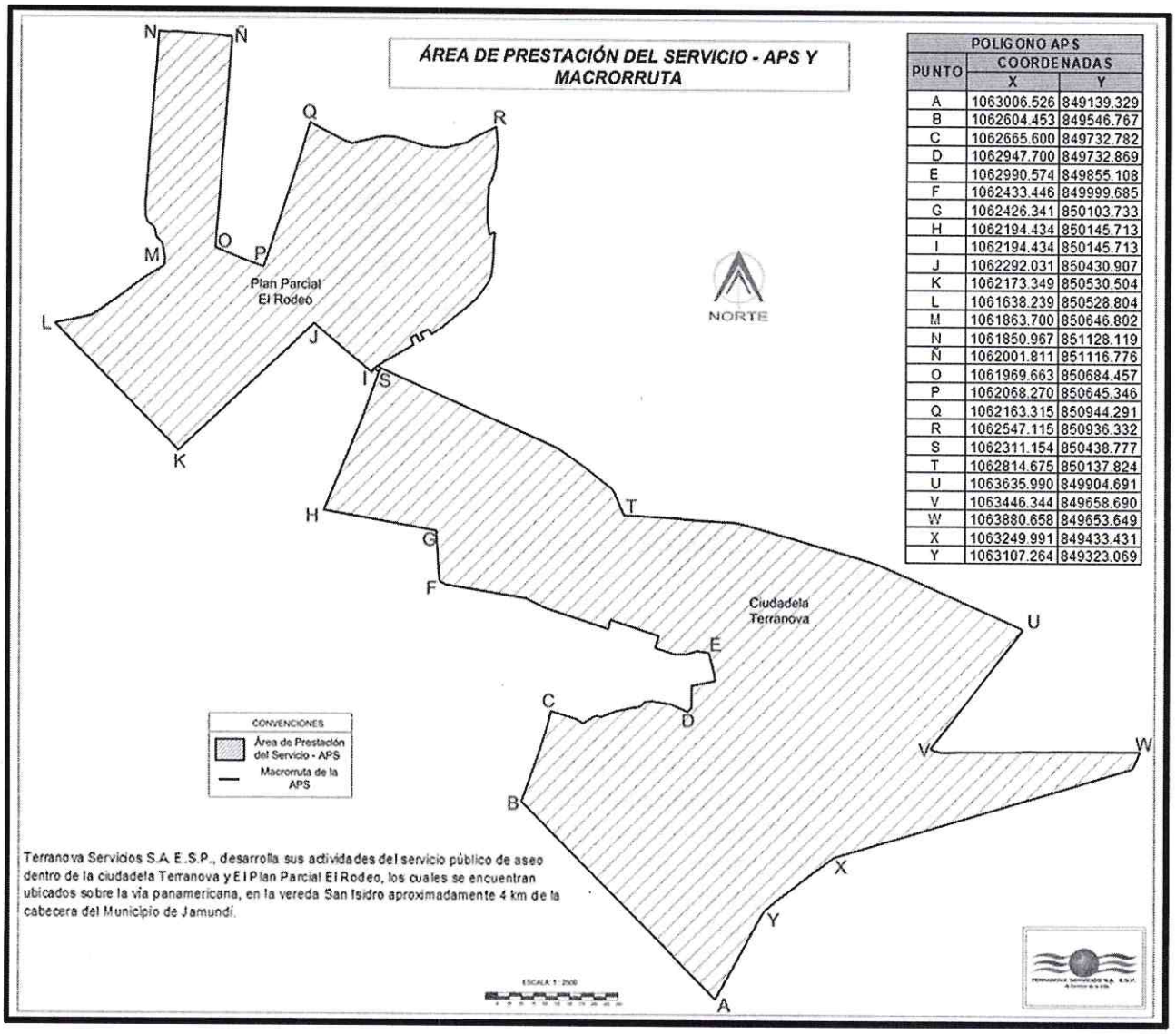
Disposiciones Generales

CLÁUSULA 1.- OBJETO. El Contrato tiene por objeto que el prestador de los servicios de acueducto y alcantarillado, en adelante TERRANOVA SERVICIOS S.A. E.S.P., preste los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, en favor del suscriptor y usuario, en un inmueble urbano, dentro de la zona en la que TERRANOVA SERVICIOS S.A. E.S.P. ha indicado en el anexo técnico que presta el servicio, siempre que las condiciones técnicas de TERRANOVA SERVICIOS S.A. E.S.P. lo permitan, a cambio de un precio en dinero, el cual se determinará de conformidad con la normatividad vigente.

CLÁUSULA 2. EL SERVICIO. TERRANOVA SERVICIOS S.A. E.S.P. prestará los servicios de Acueducto y Alcantarillado.

CLÁUSULA 3. INMUEBLE. TERRANOVA SERVICIOS S.A. E.S.P. prestará el servicio en un inmueble Urbano. Parágrafo. No habrá más de un contrato con el mismo objeto en relación con el mismo inmueble.

CLÁUSULA 4. ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO - APS. TERRANOVA SERVICIOS S.A. E.S.P. prestará los servicios de la siguiente área, ubicada en el Municipio de Jamundí, Departamento de Valle del Cauca, indicada y sombreada en la siguiente figura.



POLIGONO APS		
PUNTO	COORDENADAS	
	X	Y
A	1063006.526	849139.329
B	1062604.453	849546.767
C	1062665.600	849732.782
D	1062947.700	849732.869
E	1062990.574	849855.108
F	1062433.446	849999.685
G	1062426.341	850103.733
H	1062194.434	850145.713
I	1062194.434	850145.713
J	1062292.031	850430.907
K	1062173.349	850530.504
L	1061638.239	850528.804
M	1061863.700	850646.802
N	1061850.967	851128.119
Ñ	1062001.811	851116.776
O	1061969.663	850684.457
P	1062068.270	850645.346
Q	1062163.315	850944.291
R	1062547.115	850936.332
S	1062311.154	850438.777
T	1062814.675	850137.824
U	1063635.990	849904.691
V	1063446.344	849658.690
W	1063880.658	849653.649
X	1063249.991	849433.431
Y	1063107.264	849323.069

CLÁUSULA 5. VIGENCIA. El contrato de servicios públicos domiciliarios se pacta a término indefinido.

CLÁUSULA 6.- RÉGIMEN LEGAL DEL CONTRATO. El contrato de servicios públicos se regirá por lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, por las condiciones especiales que se pacten con los usuarios, por las condiciones uniformes previstas en el CSP y por las normas del Código de Comercio y del Código Civil y la reglamentación de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA.

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

CLÁUSULA 7.- PARTES. Son partes en el contrato de servicios públicos, en adelante CSP, TERRANOVA SERVICIOS S.A. E.S.P. y los usuarios y suscriptores.

CLÁUSULA 8.- SOLIDARIDAD. Los propietarios o poseedores del inmueble en el que se presta el servicio, los demás usuarios y los suscriptores son solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos.

El arrendador de bienes inmuebles urbanos no será responsable y su inmueble dejará de estar afecto al pago de los servicios públicos, a partir del vencimiento del periodo de facturación correspondiente a aquél en el que el arrendatario efectúe la denuncia del contrato de arrendamiento ante TERRANOVA SERVICIOS S.A. E.S.P. y remita las garantías o depósitos constituidos para el pago de las facturas correspondientes.
En este evento, notificada la empresa y acaecido el vencimiento del período de facturación, la responsabilidad sobre el pago de los servicios públicos será única y exclusiva del arrendatario.
Igualmente, no habrá solidaridad cuando TERRANOVA SERVICIOS S.A. E.S.P., en caso de incumplimiento del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO en el pago de las facturas de tres (3) períodos cuando sea mensual o dos (2) períodos cuando sea bimestral, no suspenda los servicios.

CLÁUSULA 9.- PUBLICIDAD. TERRANOVA SERVICIOS S.A. E.S.P., publicará la siguiente información para conocimiento del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO:

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

RÉGIMEN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES

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

CLÁUSULA 11. DERECHOS DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. Son derechos del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO los siguientes;
1. A ser tratado dignamente por TERRANOVA SERVICIOS S.A. E.S.P.
2. A no ser discriminado por TERRANOVA SERVICIOS S.A. E.S.P. y a recibir un trato igualitario.
3. Al debido proceso y al derecho de defensa y contradicción.
4. A obtener información completa, precisa y oportuna entre otras cosas sobre; sus obligaciones y las consecuencias por incumplimiento; los asuntos relacionados con la prestación de los servicios; los requisitos jurídicos o técnicos de las peticiones, actuaciones, solicitudes o quejas; el estado de los trámites adelantados ante TERRANOVA SERVICIOS S.A. E.S.P. en los que tengan la condición de interesados; el contenido de la factura y las condiciones uniformes del contrato, igualmente, a obtener copias a su costa de los trámites o documentos que requiera y que no estén sujetos a reserva

5. A la libre elección de TERRANOVA SERVICIOS S.A. E.S.P. de los servicios.
6. A no presentar documentos que no sean exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.
7. A ser protegido contra el abuso de posición dominante contractual de las personas prestadoras, para lo cual se deben tener en cuenta las causales que presumen abuso de la posición dominante, previstas en el artículo 133 de la Ley 142 de 1994.
8. A la prestación continua de un servicio de buena calidad y a las reparaciones por falla en la prestación de Los servicios, de conformidad con el artículo 137 de la Ley 142 de 1994
9. A participar en los comités de desarrollo y control social.
10. A que TERRANOVA SERVICIOS S.A. E.S.P. mantenga la reserva de sus datos personales y garantice su derecho al hateas data.
Parágrafo. El derecho contenido en el numeral 5 de la presente cláusula no se aplica cuando la prestación de los servicios se realice bajo la figura de Área de Servicio Exclusivo.

CLÁUSULA 12. DERECHOS DE TERRANOVA SERVICIOS S.A. E.S.P. . Son derechos de TERRANOVA SERVICIOS S.A. E.S.P. los siguientes:
1. Cobrar y recibir el pago del valor de los servicios prestados aplicando la tarifa resultante de la normatividad vigente.
2. Exigir el cumplimiento de la normatividad vigente en materia de vertimientos definida por la autoridad competente.
3. Denunciar el fraude a las acometidas y redes públicas

CLÁUSULA 13. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. Son obligaciones del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO los siguientes;
1. Hacer el pago por la prestación de los servicios, en los términos descritos en la cláusula 17 del presente contrato.
2. Hacer buen uso de los servicios, de modo que no genere riesgos excepcionales o se constituya en una carga injustificada para TERRANOVA SERVICIOS S.A. E.S.P. o los demás miembros de la comunidad.
3. Informar, de inmediato, a TERRANOVA SERVICIOS S.A. E.S.P., sobre cualquier cambio en las características, identificación o uso de los inmuebles reportados en el momento de la solicitud de instalación de los servicios, o sobre la variación del propietario, dirección u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicios públicos y/o en el sistema de información comercial.
4. Cumplir la normatividad vigente en materia de vertimientos definida por la autoridad competente, (Solo si recibe el servicio público domiciliario de alcantarillado).
5. Vincularse a los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, siempre que haya servicios públicos disponibles, o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad, previa determinación de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en los términos del artículo 16 de la Ley 142 de 1994.

CLAUSULA 14. OBLIGACIONES DE TERRANOVA SERVICIOS S.A. E.S.P. . Son obligaciones de TERRANOVA SERVICIOS S.A. E.S.P., las siguientes:
1.Suministrar continuamente un servicio de buena calidad a partir de la conexión, de acuerdo con los parámetros normativos vigentes de carácter obligatorio fijados por las autoridades competentes, las especificaciones técnicas, y los estándares de servicio definidos en el contrato de servicios públicos domiciliarios.

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

COBRO DE LOS SERVICIOS

CLÁUSULA 15. FACTURACIÓN DE LOS SERVICIOS. TERRANOVA SERVICIOS S.A. E.S.P. facturará los servicios de acuerdo con la tarifa resultante de aplicar la metodología tarifaria vigente, expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA o del contrato respectivo, cuando esta se haya definido contractualmente.
La factura contendrá, como mínimo, la siguiente información:

1. El nombre de TERRANOVA SERVICIOS S.A. E.S.P. y su NIT
2. El nombre del suscriptor y/o usuario, número de identificación del medidor al cual se presta el servicio y dirección del inmueble receptor de los servicios.
3. La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro.
4. El estrato socioeconómico, cuando el inmueble es residencial, y la clase de uso de los servicios.
5. El período de facturación de los servicios y la fecha de expedición de la factura.
6. El cargo por consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente.
7. El valor de las devoluciones por cobros no autorizados o por errores en facturación o estratificación, así como de los intereses correspondientes.
8. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.
9. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación, cuando a ello hubiere lugar, a cargo del suscriptor y/o usuario.

10. La lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, si existe. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos, se indicará la base promedio con la cual se liquida el consumo, establecido con base en consumos promedios o aforos, de acuerdo con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.
11. La comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos con los que se cobraron los tres períodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral, o los seis periodos inmediatamente anteriores, si la facturación es mensual
12. El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad de los suscriptores y/o usuarios.
13. El valor y las fechas de pago oportuno, así como la fecha de suspensión de los servicios.
14. Los valores unitarios y totales cobrados al suscriptor y/o usuario por concepto de las tasas ambientales para acueducto y alcantarillado.

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

En cualquier caso, TERRANOVA SERVICIOS S.A. E.S.P., deberá discriminar los conceptos y valores cobrados.

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

CLÁUSULA 16. ENTREGA DE LA FACTURA. TERRANOVA SERVICIOS S.A. E.S.P., entregará las facturas observando las siguientes condiciones:
Lugar: Se entregará en el predio receptor de los servicios.
Periodicidad: Mensual

La factura se entregará por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago señalada en el recibo. Si la factura no se entrega dentro de este término, el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO solicitará un duplicado en los puntos de atención de TERRANOVA SERVICIOS S.A E.S.P.
TERRANOVA SERVICIOS S.A. E.S.P. entregará la primera factura en un plazo no superior a noventa (90) días a partir de la fecha de la conexión, acompañada de una copia física del contrato de servicios públicos domiciliarios.
El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO verificará que la factura entregada corresponda al inmueble receptor de los servicios. En caso de presentarse alguna irregularidad, el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO informará de tal hecho a TERRANOVA SERVICIOS S.A. E.S.P.
TERRANOVA SERVICIOS S.A. E.S.P. entregará una comunicación con la copia de la lectura del consumo efectuada en el medidor al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, cuando este lo solicite y cuente con micromedidor.

CLÁUSULA 17. PAGO DE LA FACTURA. El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO pagará oportunamente las facturas. En caso de que el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO no reciba oportunamente la factura, solicitará a TERRANOVA SERVICIOS S.A. E.S.P. una copia que será gratuita. El hecho de no recibir la factura no exonera al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO del pago, salvo que TERRANOVA SERVICIOS S.A. E.S.P. no haya efectuado la facturación oportunamente.
Cuando el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO no pague la factura en el término fijado por TERRANOVA SERVICIOS S.A. E.S.P., sin exceder en todo caso de dos (2) periodos de facturación en el evento en que esta sea bimestral, y de tres (3) periodos, cuando sea mensual, dará derecho a TERRANOVA SERVICIOS S.A. E.S.P. a suspender los servicios, salvo que medie reclamación o recurso interpuesto.
TERRANOVA SERVICIOS S.A. E.S.P. no podrá exigir al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO el pago de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con la factura. Sin embargo, para interponer el recurso, el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO acreditará el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco (5) periodos.
Parágrafo 1. En caso de incumplimiento en el pago de las facturas, el reporte de información negativa que haga TERRANOVA SERVICIOS S.A. E.S.P. procederá previa comunicación al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, con el fin de que este pueda demostrar o efectuar el pago de la obligación, así como controvertir aspectos tales como el monto de la obligación o cuota y la fecha de exigibilidad.
Parágrafo 2. El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO de inmuebles no residenciales garantizará con un título valor el pago de las facturas a su cargo en los eventos que señale TERRANOVA SERVICIOS S.A. E.S.P. como parte de acuerdos especiales siempre y cuando guarden relación directa con la prestación de los servicios. (Solo aplica si el usuario y/o suscriptor es no residencial)

CLÁUSULA 18. CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR TERRANOVA SERVICIOS S.A. E.S.P. podrá recuperar los consumos dejados de facturar por causas imputables al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, garantizando, en todo caso, su derecho de defensa y contradicción, con base en:
• Consumos promedios de otros periodos del mismo suscriptor y/o usuario.
• Consumos promedios de suscriptores y/o usuarios que estén en circunstancias similares.
• Aforos individuales,

CLÁUSULA 19. COBROS NO AUTORIZADOS: TERRANOVA SERVICIOS S.A. E.S.P. no cobrará servicios no prestados, tarifas, ni conceptos diferentes a los previstos en las condiciones uniformes de este contrato, Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, TERRANOVA SERVICIOS S.A. E.S.P. no podrá cobrarle SUSCRIPTOR Y/O USUARIO bienes o servicios que no facturó por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del SUSCRIPTOR Y/USUARIO.
La devolución de cobros no autorizados al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO observará lo dispuesto en la Resolución CRA 659 de 2013 o aquellas que la modifiquen, adicionen, sustituyan o deroguen.

DEFENSA DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO

CLÁUSULA 20. PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS. El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO podrá presentar, ante TERRANOVA SERVICIOS S.A. E.S.P., peticiones, quejas y recursos relacionados, entre otras cosas, con el contrato de servicios públicos, la factura, el estrato aplicado cuando sea diferente al establecido por la entidad territorial competente y el uso asignado al inmueble objeto de los servicios por TERRANOVA SERVICIOS S.A. E.S.P. .

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

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

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

TERRANOVA SERVICIOS S.A. E.S.P., dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión que resolvió el recurso de reposición, remitirá el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - SSPD para resolver el recurso de apelación, en caso de que haya sido interpuesto como subsidiario.

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

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

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

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

Dirección: Calle 17 # 50 Sur 22.

Barrio: Ciudadela Terranova.

Ciudad: Jamundí.

Departamento: Valle del Cauca.

Teléfono: 592 18 04 ext. 101

Celular: 316 691 66 70

Página web: www.terranovaservicios.com

Correo electrónico: Contacto@terranovaservicios.com

Horario de atención: 8:00 a.m. a 11:30 a.m. y 2:00 p.m. a 4:00 p.m. de lunes a viernes
Y sábados de 9:00 a.m. a 11:00 a.m.

Cargo del funcionario que resuelve: Gerente General y/o Jefe Comercial

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

TERRANOVA SERVICIOS S.A. E.S.P. realizará los descuentos y reparará e indemnizará los perjuicios ocasionados como consecuencia de la falla en la prestación de los servicios, salvo que medie caso fortuito o fuerza mayor.

FACULTADES DE TERRANOVA SERVICIOS S.A. E.S.P.

CLÁUSULA 23. MEDIDAS EN CASO DE INCUMPLIMIENTO. TERRANOVA SERVICIOS S.A. E.S.P. podrá imponer medidas de suspensión, corte de los servicios y aplicar intereses moratorios en caso de incumplimiento del contrato por parte del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. Para la imposición de estas medidas se observará el procedimiento para las actuaciones administrativas establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
Parágrafo. TERRANOVA SERVICIOS S.A. E.S.P. no está facultada para imponer sanciones pecuniarias.

CLÁUSULA 24. SUSPENSIÓN. TERRANOVA SERVICIOS S.A. E.S.P. podrá suspender los servicios (interrupción temporal), respetando el derecho al debido proceso, y el derecho de contradicción y defensa del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, por las siguientes causas:

* **Incumplimiento del contrato**. En los siguientes eventos:

a. La falta de pago por el término que fije TERRANOVA SERVICIOS S.A. E.S.P., sin exceder, en todo caso, de tres (3) períodos de facturación de los servicios, salvo que exista reclamación o recurso interpuesto.
b. La alteración inconsulta y unilateral, por parte del usuario y/o suscriptor, de las condiciones contractuales de prestación de los servicios.
c. Realizar conexiones fraudulentas o sin autorización de TERRANOVA SERVICIOS S.A. E.S.P.
d. Dar a los servicios públicos domiciliarios un uso distinto del declarado o convenido con TERRANOVA SERVICIOS S.A. E.S.P.
e. Proporcionar los servicios públicos domiciliarios a otro inmueble o usuario distinto del beneficiario de los servicios.
f. Realizar modificaciones en las acometidas o conexiones, sin autorización previa de TERRANOVA SERVICIOS S.A. E.S.P.
g. Aumentar los diámetros de las acometidas, la capacidad instalada y el número de derivaciones, sin autorización de TERRANOVA SERVICIOS S.A. E.S.P.
h. Adulterar las conexiones y/o aparatos de medición o de control, o alterar su normal funcionamiento.
i. Dañar o retirar el aparato de medida; retirar, romper o adulterar cualquiera de los sellos instalados en los equipos de medida, protección, control o gabinete, o cuando se verifique que los existentes no correspondan a los reglamentados por TERRANOVA SERVICIOS S.A. E.S.P.
j. Efectuar, sin autorización de TERRANOVA SERVICIOS S.A. E.S.P., una reconexión cuando los servicios hayan sido suspendidos.
k. Pagar las facturas con cheques que no sean pagados por el banco respectivo, salvo que exista causa justificada de no pago, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes, o cuando se paguen los servicios con una cuenta de cobro o factura adulterada.
l. Interferir en la utilización, operación o mantenimiento de las líneas, redes y demás equipos necesarios para suministrar los servicios públicos domiciliarios, sean de propiedad de TERRANOVA SERVICIOS S.A. E.S.P. o de los suscriptores
m. Impedir a los funcionarios autorizados por TERRANOVA SERVICIOS S.A. E.S.P., debidamente identificados, hacer inspecciones de las instalaciones internas, equipos de medida o de lectura de los medidores.
n. No permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o cambio justificado del mismo, cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición.
o. No ejecutar, dentro del plazo fijado, la adecuación de las instalaciones internas a las normas vigentes y requeridas por razones técnicas o por seguridad en el suministro de los servicios.
p. Conectar equipos a las acometidas y redes sin la autorización de TERRANOVA SERVICIOS S.A. E.S.P.
q. Efectuar, sin autorización de TERRANOVA SERVICIOS S.A. E.S.P., la reconexión de los servicios cuando se encuentre suspendido.
r. Cuando el urbanizador destine el Inmueble a un fin distinto del previsto en la respectiva licencia de construcción y/o urbanización, o cuando se construya un inmueble careciendo de ésta, estando el suscriptor y/o usuario obligado a obtener la respectiva licencia.
s. Interconectar las tuberías de acueducto, atendidas por TERRANOVA SERVICIOS S.A. E.S.P., con cualquier otra fuente de agua.

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

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

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

Parágrafo 2. TERRANOVA SERVICIOS S.A. E.S.P. avisará al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO de la suspensión, con una antelación no inferior a 24 horas, indicando los términos y motivos de la suspensión de los servicios programada, salvo que se trate de emergencias o eventos fuera del control de TERRANOVA SERVICIOS S.A. E.S.P.

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

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

CLÁUSULA 26. IMPROCEDENCIA DE LA SUSPENSIÓN. TERRANOVA SERVICIOS S.A. E.S.P. no suspenderá los servicios por incumplimiento del suscriptor y/o usuario, por falta de pago, en estos eventos; i) falla en la prestación de los servicios; ii) entrega inoportuna de la factura o no entrega del duplicado cuando se solicite y. iii) no facturación de los servicios.

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

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

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

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

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

MODIFICACIÓN, CESIÓN Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO

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

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

TERRANOVA SERVICIOS S.A. E.S.P., podrá ceder el contrato cuando, con previo aviso al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO de mínimo dos (2) meses, no haya recibido manifestación explícita al respecto.

CLÁUSULA 31. TERMINACIÓN. El presente contrato puede terminarse por mutuo acuerdo o de manera unilateral por parte de TERRANOVA SERVICIOS S.A. E.S.P., ante el incumplimiento del contrato en los casos dispuestos en la cláusula 25 de este contrato.

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

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

CONDICIONES ESPECÍFICAS Y TÉCNICAS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

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

El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO permitirá la revisión de las Instalaciones domiciliarias y atenderá las exigencias respecto de las adecuaciones y reparaciones que estime necesarias TERRANOVA SERVICIOS S.A. E.S.P. para la correcta utilización de los servicios.

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

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

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

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

1. Cambio de localización de la acometida. TERRANOVA SERVICIOS S.A. E.S.P. podrá realizar cambios en la localización de la acometida y en el diámetro de la misma, así como las independizaciones a que haya lugar, previo el pago de los costos que se ocasionen por parte del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.

Cuando por reconstrucción o modificación de un inmueble se dificulte la identificación del sitio de entrada de la acometida, el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO informará a TERRANOVA SERVICIOS S.A. E.S.P., dentro de los treinta (30) días siguientes, para que

realice, a cargo del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, los cambios del caso. En esta circunstancia, cuando el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO sea diferente al propietario del inmueble se regirá por lo dispuesto en el Código Civil.
2. Derivación de las acometidas. El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO no podrá derivar acometidas desde la red matriz o de la red local sin autorización previa de TERRANOVA SERVICIOS S.A. E.S.P.

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

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

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

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

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

A. Servicio de Acueducto:

Diámetro mínimo de la acometida de Acueducto: 1/2 pulgadas

• Medidores de Acueducto:

Tipo medidor	Velocidad Volumétrico Electromagnético Concéntrico Otro	_____X_____ _____X_____ _____ _____ _____
Especificaciones adicionales del tipo de medidor:	Telemetría: Prepago: Otro:	_____ _____ _____

Diámetro	1/2"	Pulgadas
Caudal Permanente (Q3)	2.5	m3/hora
Rango de medición (R)	R160-R315	

B. Servicio de Alcantarillado: especificaciones técnicas:

Diámetro mínimo de la acometida de alcantarillado: 4 pulgadas.

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

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

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

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

TERRANOVA SERVICIOS S.A. E.S.P. identificará a los funcionarios y demás personal autorizado para ingresar a las instalaciones de los SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS, con el fin de practicar revisiones y tomar lecturas de los medidores.

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

Tanto TERRANOVA SERVICIOS S.A. E.S.P. como el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO podrán verificar el estado de los instrumentos de medición y adoptarán precauciones eficaces para que no se alteren.

El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO mantendrá la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos.

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

5. Verificación de la condición metrológica de los medidores. TERRANOVA SERVICIOS S.A. E.S.P. asumirá el costo de la revisión del equipo de medición cuando surja la necesidad de verificar su buen funcionamiento por iniciativa del mismo y/o cuando se derive de desviaciones significativas asociadas al funcionamiento del equipo.

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

Sólo será posible la reposición, cambio o reparación del medidor por decisión de TERRANOVA SERVICIOS S.A. E.S.P., cuando el informe emitido por el laboratorio debidamente acreditado indique que el instrumento de medida no cumple con su función de medición.

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

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

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

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

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

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

10. Cambio de medidor. TERRANOVA SERVICIOS S.A. E.S.P. podrá cambiar el medidor cuando no tenga el diámetro adecuado para el servicio que se presta. En este caso, el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO pagará a TERRANOVA SERVICIOS S.A. E.S.P., la diferencia entre el valor del medidor nuevo y el valor del medidor retirado, a los precios vigentes, así como los materiales derivados de tales obras, a los precios vigentes, sea en su contra o a su favor, en un plazo máximo de seis (6) meses.

El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO reparará o reemplazará el medidor, a satisfacción de TERRANOVA SERVICIOS S.A. E.S.P., cuando se establezca que el funcionamiento del medidor no permite determinar, adecuadamente, los consumos o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Las condiciones para la financiación y cobro del medidor, cuando sea adquirido por el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO TERRANOVA SERVICIOS S.A. E.S.P., se hará de conformidad con las disposiciones legales, reglamentarias y regulatorias vigentes para cada estrato.

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

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

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

a. La calidad de agua potable suministrada por TERRANOVA SERVICIOS S.A. E.S.P. cumplirá lo señalado en el Decreto 1575 de 2007 y la Resolución 2115 de 2007 del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, o los que los modifiquen, adicionen, sustituyan o deroguen.
b. La calidad de los vertimientos que el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO disponga en redes de alcantarillado público, operadas por TERRANOVA SERVICIOS S.A. E.S.P., cumplirá con lo establecido en el Capítulo 3 del Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1076 de 2015, y con la Resolución 0631 de 2015 del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, o los que los modifiquen, adicionen, sustituyan o deroguen.

c. TERRANOVA SERVICIOS S.A. E.S.P. prestará el servicio de acueducto con una continuidad de: 24 horas día.

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

CLÁUSULA 38. METAS DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ACUEDUCTO. TERRANOVA SERVICIOS S.A. E.S.P. se compromete a prestar el servicio público domiciliario de acueducto, de acuerdo con lo establecido en los artículos 12 y 24 de la Resolución CRA 825 de 2017 o la que la modifique, adicione, sustituya o derogue, para el primero y segundo segmento respectivamente, con las siguientes metas anuales para reducir la diferencia entre el valor del año base y el estándar de servicio:

Primer Segmento ____x_____ Segundo Segmento ____x_____

Nombre del Estándar	unidad	Estándar	Año Base 2016	Meta año 1	Meta año 2	Meta año 3	Meta año 4	Meta año 5	Meta año 6	Meta año 7
Micro medición	# de Suscriptores con micromedidor instalado sobre # de suscriptores facturados promedio año base	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Continuidad para el servicio público domiciliario de Acueducto	# de días por año de prestación del servicio	Máximo 10 días sin servicio al año (97.26%de continuidad anual)	355	355	355	355	355	355	355	355

En constancia de lo cual, suscribo este original, en mi calidad de representante legal de TERRANOVA SERVICIOS S.A. E.S.P.

TERRANOVA SERVICIOS S.A. E.S.P.
NELSON MARINO CAICEDO GIRÓN
Representante Legal