



Para contestar cite:

Radicado CRA N°: **20260120098751**

Fecha: **08-07-2026**

Bogotá D.C.,

Señores

**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO
EMPITALITO E.S.P.**

contacto@empitalito.gov.co

Pitalito, Huila

Asunto: Radicados CRA 20263210073442 de 27 de mayo de 2026.

Respetados señores:

Mediante las comunicaciones del asunto, se recibió solicitud de concepto de legalidad del documento contentivo del contrato de condiciones uniformes para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, por parte de la **EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.**, en el municipio de Pitalito, Huila.

Revisado el clausulado del contrato, éste se encuentra conforme a derecho, razón por la cual, se otorga **concepto de legalidad** en los términos del artículo 133 de la Ley 142 de 1994.

Es pertinente resaltar, que atendiendo lo dispuesto en el artículo 131 de la Ley 142 de 1994, *"es deber de las empresas de servicios públicos informar con tanta amplitud como sea posible en el territorio donde prestan sus servicios, acerca de las condiciones uniformes de los contratos que ofrecen"*, por lo que se sugiere comunicar a esta Unidad Administrativa Especial las diversas modalidades con las que ha dado cumplimiento a tal deber.

De otra parte, es preciso indicar que las modificaciones que se hagan a las condiciones uniformes del contrato, dejan sin efecto el concepto de legalidad

Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico

Dirección: Carrera 12 No.97 – 80, piso 2. Bogotá, D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 4873820 - Línea Gratuita: (+57) 01 8000 517565

correo@cra.gov.co - www.cra.gov.co



Para contestar cite:

Radicado CRA N°: **20260120098751**

Fecha: **08-07-2026**

emitido en relación con las cláusulas modificadas y que no fueron objeto de análisis por parte de esta Comisión de Regulación, salvo que se trate de cambios que tengan como propósito ajustar el contrato de servicios públicos a la normatividad sectorial vigente, por cuanto ésta se entenderá incorporada en el mismo desde el momento que entra en vigencia la modificación respectiva.

Cordial saludo,

CAMILO ANDRÉS BUSTOS PARRA

Jefe Oficina Asesora Jurídica

Elaboró: Lyda Sanabria - Xiomara Puerto.
Revisó: Natalia Guzmán.
Aprobó: Julio César García.

Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico

Dirección: Carrera 12 No.97 – 80, piso 2. Bogotá, D.C., Colombia

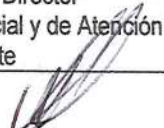
Conmutador: (+57) 601 4873820 - Línea Gratuita: (+57) 01 8000 517565

correo@cra.gov.co - www.cra.gov.co

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS		CÓDIGO: MI.COM.DA.01
	DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.		APROBADO: 13/05/2026
	CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA		VERSIÓN: 04
	LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE		PAGINA: 1 de 50
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO			

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

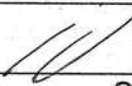
2026

Elaboró: Sofia Ardila Ortiz	Revisó: Raul Eduardo Cerón Benavides	Revisó: Camilo Alberto Achury Sánchez	Vo. Bo. Jurídico: Magda Lizeth Ortiz Silva
Cargo: Jefe Oficina Asesora Planeación y Proyectos	Cargo: Director Comercial y de Atención al Cliente	Cargo: Director técnico y Operativo	Cargo: Jefe Oficina Asesora Jurídica
Firma: 	Firma: 	Firma: 	Firma: 

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS	CÓDIGO: MI.COM.DA.01
	DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.	APROBADO: 13/05/2026
	CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA	VERSIÓN: 04
	LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE	PAGINA: 2 de 50
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO		

TABLA DE CONTENIDO

CAPITULO I. DISPOSICIONES GENERALES	4
CLÁUSULA 1. OBJETO.	4
CLÁUSULA 2. PARTES.	4
CLÁUSULA 3. SOLIDARIDAD	4
CLÁUSULA 4. RÉGIMEN LEGAL DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS	4
CLÁUSULA 5. VIGENCIA.....	4
CAPÍTULO II. CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	5
CLÁUSULA 6. ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	5
CLÁUSULA 7. PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES DOMICILIARIAS.....	6
CLÁUSULA 8. PUBLICIDAD.	7
CAPÍTULO III. DE LAS OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LAS PARTES.....	7
CLÁUSULA 9. OBLIGACIONES DE EMPRESAS PÚBLICAS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.....	7
CLÁUSULA 10. OBLIGACIONES DEL SUScriptor Y/O USUARIO.....	11
CLÁUSULA 11. DERECHOS DE EMPRESAS PÚBLICAS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.....	13
CLÁUSULA 12. DERECHOS DEL SUScriptor Y/O USUARIO.....	14
CAPÍTULO IV. DE LAS CONDICIONES DE ACCESO A LOS SERVICIOS.....	16
CLÁUSULA 13. CONDICIONES SERVICIO DE ACUEDUCTO.....	16
CLÁUSULA 14. MEDICIÓN DE ALCANTARILLADO.	17
CLÁUSULA 15. CONDICIONES DE CALIDAD.	17
CAPÍTULO V. COBRO DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	18
CLÁUSULA 16. FACTURACIÓN.....	18
CLÁUSULA 17. DESCUENTOS ASOCIADOS A LA CALIDAD DEL SERVICIO.	20
CLÁUSULA 18. SANCIONES NO PECUNIARIAS.	21
CAPÍTULO VI. SUSPENSIÓN Y REINSTALACIÓN DEL SERVICIO	21

Elaboró: Sofia Ardila Ortiz	Revisó: Raul Eduardo Cerón Benavides	Revisó: Camilo Alberto Achury Sánchez	Vo. Bo. Jurídico: Magda Lizeth Ortiz Silva
Cargo: Jefe Oficina Asesora Planeación y Proyectos	Cargo: Director Comercial y de Atención al Cliente	Cargo: Director técnico y Operativo	Cargo: Jefe Oficina Asesora Jurídica
Firma: 	Firma: 	Firma: 	Firma: 

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS		CÓDIGO: MI.COM.DA.01
	DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.		APROBADO: 13/05/2026
	CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA		VERSIÓN: 04
	LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE		PAGINA: 3 de 50
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO			

CLÁUSULA 19 SUSPENSIÓN Y CORTE.	21
CLÁUSULA 20. FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.	22
CAPÍTULO VII. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES Y RECURSOS	22
CLÁUSULA 21. PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS.	22
CAPÍTULO VIII. CESIÓN, TERMINACIÓN Y CLÁUSULAS ADICIONALES DEL	
CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS.....	23
CLÁUSULA 22. CESIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS	
DOMICILIARIOS.	23
CLÁUSULA 23. TERMINACIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS	
DOMICILIARIOS.	24
CLÁUSULA 24. CLAUSULAS ADICIONALES.	25
CAPITULO IX. ANEXOS TÉCNICO	27
CLÁUSULA 26. CONDICIONES DE ACCESO.	27
CLAUSULA 27. RÉGIMEN DE ACOMETIDAS Y MEDIDORES.....	29
ANEXO 2. DEFINICIONES	35
CLÁUSULA 28. DEFINICIONES.	35
CAPITULO X. ESTÁNDARES DE SERVICIO Y EFICIENCIA	47
CLÁUSULA 29. ESTÁNDARES DE SERVICIO.	47
CLÁUSULA 30. ESTÁNDARES DE EFICIENCIA.	48

Elaboró: Sofia Ardila Ortiz	Revisó: Raul Eduardo Cerón Benavides	Revisó: Camilo Alberto Achury Sánchez	Vo. Bo. Jurídico: Magda Lizeth Ortiz Silva
Cargo: Jefe Oficina Asesora Planeación y Proyectos	Cargo: Director Comercial y de Atención al Cliente	Cargo: Director técnico y Operativo	Cargo: Jefe Oficina Asesora Jurídica
Firma: 	Firma: 	Firma: 	Firma: 

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS		CÓDIGO: MI.COM.DA.01
	DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.		APROBADO: 13/05/2026
	CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA		VERSIÓN: 04
	LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE		PAGINA: 4 de 50
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO			

CAPITULO I. DISPOSICIONES GENERALES

CLÁUSULA 1. OBJETO. El presente contrato tiene por objeto definir las condiciones uniformes mediante las cuales la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P. identificada con NIT 800089312 -8, se compromete a prestar en favor del suscriptor y/o usuario, a cambio de un precio en dinero, el cual se determinará de conformidad con la normatividad vigente.

CLÁUSULA 2. PARTES. Son partes en el contrato de servicios públicos domiciliarios la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P., y el suscriptor y/o usuario.

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.

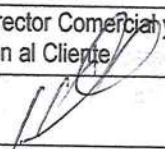
Con el fin de que el inmueble urbano o rural destinado a vivienda, entregado en arriendo no quede afectado al pago de los servicios públicos domiciliarios, al momento de celebrar el contrato de arrendamiento, el arrendador podrá exigir al arrendatario la prestación de garantías o fianzas con el fin de garantizar el pago de las facturas correspondientes en los términos.

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, sus decretos reglamentarios, Lo reglamentado por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, en especial por; la Resolución CRA 688 de 2014, modificada 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.

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

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

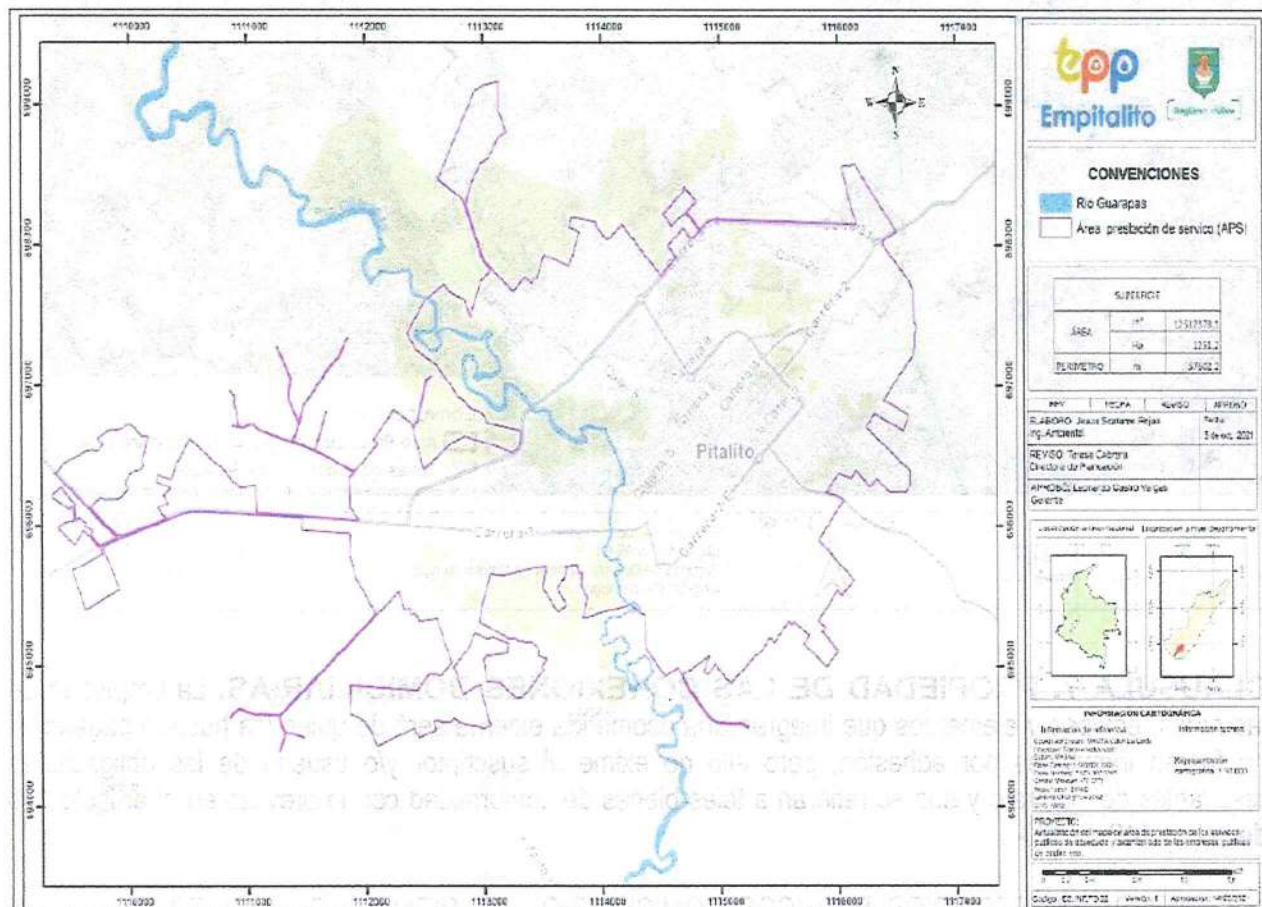
CLÁUSULA 5. VIGENCIA. El contrato de servicios públicos domiciliarios se pacta a término indefinido, sin embargo, en el evento que sea fijo este no podrá ser superior a dos (2) años.

Elaboró: Sofia Ardila Ortiz	Revisó: Raul Eduardo Cerón Benavides	Revisó: Camilo Alberto Achury Sánchez	Vo. Bo. Jurídico: Magda Lizeth Ortiz Silva
Cargo: Jefe Oficina Asesora Planeación y Proyectos	Cargo: Director Comercial y de Atención al Cliente	Cargo: Director técnico y Operativo	Cargo: Jefe Oficina Asesora Jurídica
Firma: 	Firma: 	Firma: 	Firma: 

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.	CÓDIGO: MI.COM.DA.01
	CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	APROBADO: 13/05/2026
		VERSIÓN: 04
		PAGINA: 5 de 50

CAPÍTULO II. CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

CLÁUSULA 6. ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO. El área en la cual se prestarán los servicios públicos domiciliarios está ubicada en la zona urbana del municipio de Pitalito Huila en donde la empresa cuenta con la infraestructura para la prestación de los servicios, definida en el siguiente mapa:

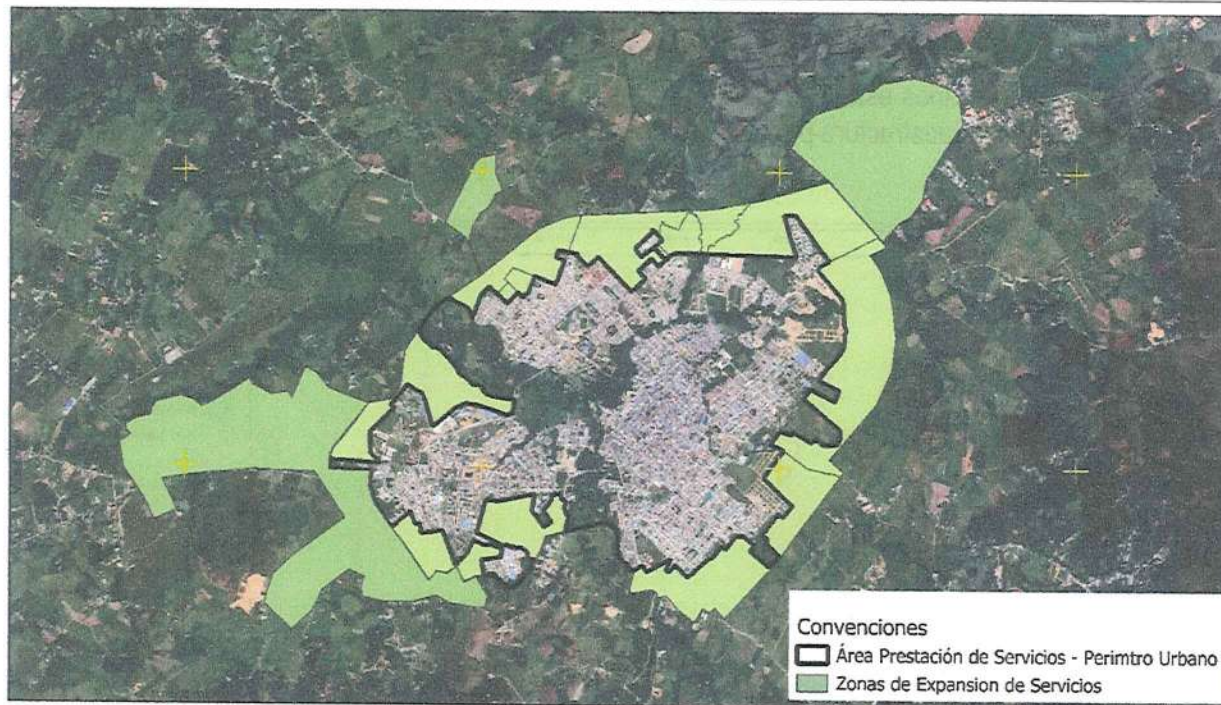


Elaboró: Sofia Ardila Ortiz	Revisó: Raul Eduardo Cerón Benavides	Revisó: Camilo Alberto Achury Sánchez	Vo. Bo. Jurídico: Magda Lizeth Ortiz Silva
Cargo: Jefe Oficina Asesora Planeación y Proyectos	Cargo: Director Comercial y de Atención al Cliente	Cargo: Director técnico y Operativo	Cargo: Jefe Oficina Asesora Jurídica
Firma: 	Firma: 	Firma: 	Firma: 

S.G: P.C. # 0056 2026

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS		CÓDIGO: MI.COM.DA.01
	DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.		APROBADO: 13/05/2026
	CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA		VERSIÓN: 04
	LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE		PAGINA: 6 de 50
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO			

PERIMETRO URBANO - ÁREA PRESTACION DE SERVICIOS- ZONAS DE EXPANSIÓN



		ESCALA 1:44000 	Sistema de coordenadas: Elipsoide: WGS 84 Sistema de Origen: Cartesiana Gauss-Krueger Origen: Oeste Magna	Elaboró: Dirección Operativa
---	---	--	---	--

CLÁUSULA 7. PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES DOMICILIARIAS. 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 y que se refieran a tales bienes de conformidad con lo previsto en el artículo 135 de la Ley 142 de 1994.

La EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P., está obligada a conservar la prueba de los gastos que realice cuando construya las redes, los equipos y los elementos que integran las acometidas que se utilicen para prestar los servicios públicos.

PARÁGRAFO 1. Cuando la propiedad del medidor radique en cabeza de la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P., esta deberá cumplir las

Elaboró: Sofia Ardila Ortiz	Revisó: Raul Eduardo Cerón Benavides	Revisó: Camilo Alberto Achury Sánchez	Vo. Bo. Jurídico: Magda Lizeth Ortiz Silva
Cargo: Jefe Oficina Asesora Planeación y Proyectos	Cargo: Director Comercial y de Atención al Cliente	Cargo: Director técnico y Operativo	Cargo: Jefe Oficina Asesora Jurídica
Firma: 	Firma: 	Firma: 	Firma: 

S.G: P.C. # 0056 2026

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS		CÓDIGO: MI.COM.DA.01
	DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.		APROBADO: 13/05/2026
	CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA		VERSIÓN: 04
	LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE		PAGINA: 7 de 50
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO			

obligaciones propias derivadas del derecho de propiedad respecto de la revisión, cambio y mantenimiento del equipo de medida. El suscriptor y/o usuario tendrá el carácter de depositario de los medidores de propiedad de la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P. y en tal condición, responderá por su custodia en los términos de ley.

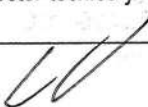
PARÁGRAFO 2. Las cámaras de registro se deberán instalar de acuerdo a las normas técnicas establecidas por LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P. y serán ubicadas en un lugar que permita la toma de la lectura. Es atribución exclusiva de LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P., realizar cambios en la localización del medidor, acometida y diámetro de esta, así como efectuar independizaciones, previo el pago, por parte del usuario, de los costos que se generen. La modificación y/o adecuación del lugar será por cuenta del suscriptor y/o usuario.

CLÁUSULA 8. PUBLICIDAD. El prestador del servicio 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 el prestador se acoja al presente formato de contrato de servicios públicos domiciliarios si este lo solicita.
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 EMPRESAS PÚBLICAS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P., así como el avance en el cumplimiento de estas, los cuales se deberán actualizar cada seis (6) meses.
4. Las tarifas vigentes.
5. El Plan de Obras e Inversiones Regulado – POIR.

CAPÍTULO III. DE LAS OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LAS PARTES

CLÁUSULA 9. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P., Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones de **LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.,** que se entienden incorporadas en el contrato de servicios públicos domiciliarios, las siguientes:

Elaboró: Sofia Ardila Ortiz	Revisó: Raul Eduardo Cerón Benavides	Revisó: Camilo Alberto Achury Sánchez	Vo. Bo. Jurídico: Magda Lizeth Ortiz Silva
Cargo: Jefe Oficina Asesora Planeación y Proyectos	Cargo: Director Comercial y de Atención al Cliente	Cargo: Director técnico y Operativo	Cargo: Jefe Oficina Asesora Jurídica
Firma: 	Firma: 	Firma: 	Firma: 

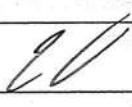
	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS	CÓDIGO: MI.COM.DA.01
	DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.	APROBADO: 13/05/2026
	CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	VERSIÓN: 04
		PAGINA: 8 de 50

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

Elaboró: Sofia Ardila Ortiz	Revisó: Raul Eduardo Cerón Benavides	Revisó: Camilo Alberto Achury Sánchez	Vo. Bo. Jurídico: Magda Lizeth Ortiz Silva
Cargo: Jefe Oficina Asesora Planeación y Proyectos	Cargo: Director Comercial y de Atención al Cliente	Cargo: Director técnico y Operativo	Cargo: Jefe Oficina Asesora Jurídica
Firma: 	Firma: 	Firma: 	Firma: 

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS		CÓDIGO: MI.COM.DA.01
	DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.		APROBADO: 13/05/2026
	CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA		VERSIÓN: 04
	LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE		PAGINA: 9 de 50
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO			

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.

Elaboró: Sofia Ardila Ortiz	Revisó: Raul Eduardo Cerón Benavides	Revisó: Camilo Alberto Achury Sánchez	Vo. Bo. Jurídico: Magda Lizeth Ortiz Silva
Cargo: Jefe Oficina Asesora Planeación y Proyectos	Cargo: Director Comercial y de Atención al Cliente	Cargo: Director técnico y Operativo	Cargo: Jefe Oficina Asesora Jurídica
Firma: 	Firma: 	Firma: 	Firma: 

S.G: P.C. # 0056 2026

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS		CÓDIGO: MI.COM.DA.01
	DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.		APROBADO: 13/05/2026
	CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA		VERSIÓN: 04
	LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE		PAGINA: 10 de 50
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO			

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 3 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 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 periodos, salvo que las sumas en discusión correspondan precisamente al promedio del consumo de los últimos cinco periodos.
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 periodo 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

Elaboró: Sofia Ardila Ortiz	Revisó: Raul Eduardo Cerón Benavides	Revisó: Camilo Alberto Achury Sánchez	Vo. Bo. Jurídico: Magda Lizeth Ortiz Silva
Cargo: Jefe Oficina Asesora Planeación y Proyectos	Cargo: Director Comercial y de Atención al Cliente	Cargo: Director técnico y Operativo	Cargo: Jefe Oficina Asesora Jurídica
Firma: 	Firma: 	Firma: 	Firma: 

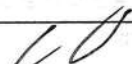
	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS		CÓDIGO: MI.COM.DA.01
	DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.		APROBADO: 13/05/2026
	CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA		VERSIÓN: 04
	LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE		PAGINA: 11 de 50
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO			

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.

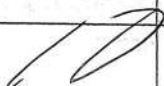
CLÁUSULA 10. OBLIGACIONES DEL SUScriptor Y/O USUARIO. Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones del suscriptor y/o usuario que se entienden incorporadas en el contrato de servicios públicos, las siguientes:

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.
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.
5. Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica.

Elaboró: Sofia Ardila Ortiz	Revisó: Raul Eduardo Cerón Benavides	Revisó: Camilo Alberto Achury Sánchez	Vo. Bo. Jurídico: Magda Lizeth Ortiz Silva
Cargo: Jefe Oficina Asesora Planeación y Proyectos	Cargo: Director Comercial y de Atención al Cliente	Cargo: Director técnico y Operativo	Cargo: Jefe Oficina Asesora Jurídica
Firma: 	Firma: 	Firma: 	Firma: 

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS	CÓDIGO: MI.COM.DA.01
	DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.	APROBADO: 13/05/2026
	CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	VERSIÓN: 04
		PAGINA: 12 de 50

6. Instalar el medidor atendiendo las condiciones técnicas establecidas por el prestador o permitir la instalación de este.
7. 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.
8. 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.
9. Permitir la suspensión y/o corte del servicio cuando a ello hubiere lugar.
10. Solicitar la factura a la persona prestadora cuando aquella no haya llegado oportunamente, cuya copia será gratuita.
11. 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.
12. 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-.
13. Permitir a las personas prestadoras el cambio de la acometida cuando no tenga el diámetro adecuado para la prestación del servicio o cuando la misma se encuentre deteriorada.
14. Permitir la revisión de las instalaciones domiciliarias y atender las exigencias respecto de adecuaciones y reparaciones que estime necesarias la persona prestadora para la correcta utilización del servicio.
15. 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.
16. 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.
17. Presentar a la persona prestadora del servicio la caracterización de sus vertimientos cuando esté obligado a ello.
18. 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

Elaboró: Sofia Ardila Ortiz	Revisó: Raul Eduardo Cerón Benavides	Revisó: Camilo Alberto Achury Sánchez	Vo. Bo. Jurídico: Magda Lizeth Ortiz Silva
Cargo: Jefe Oficina Asesora Planeación y Proyectos	Cargo: Director Comercial y de Atención al Cliente	Cargo: Director técnico y Operativo	Cargo: Jefe Oficina Asesora Jurídica
Firma: 	Firma: 	Firma: 	Firma: 

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS		CÓDIGO: MI.COM.DA.01
	DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.		APROBADO: 13/05/2026
	CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA		VERSIÓN: 04
	LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE		PAGINA: 13 de 50
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO			

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

19. Abstenerse de realizar conexiones fraudulentas o sin autorización de la persona prestadora de los servicios públicos.
20. Abstenerse de descargar al sistema de alcantarillado, sustancias prohibidas o no permitidas por la normatividad vigente.
21. Tomar las acciones necesarias para reparar el medidor o reemplazarlo, a satisfacción de la persona prestadora, 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.
22. Mantener la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos.
23. Abstenerse de cambiar la localización de las acometidas sin autorización de la persona prestadora del servicio.

CLÁUSULA 11. DERECHOS DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P., se entienden incorporados en el contrato de servicios públicos los derechos que a favor de las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios consagre 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.
5. Cobrar el valor de las revisiones que se realicen por fuera de las obligaciones contenidas en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, es decir las solicitudes de revisión o practica de geófono que se realicen a solicitud del usuario deberán ser pagadas por el usuario que la solicite, costos que se establecerán de conformidad con la resolución emitida por LA EMPRESA DE SERVICIOS

Elaboró: Sofia Ardila Ortiz	Revisó: Raul Eduardo Cerón Benavides	Revisó: Camilo Alberto Achury Sánchez	Vo. Bo. Jurídico: Magda Lizeth Ortiz Silva
Cargo: Jefe Oficina Asesora Planeación y Proyectos	Cargo: Director Comercial y de Atención al Cliente	Cargo: Director técnico y Operativo	Cargo: Jefe Oficina Asesora Jurídica
Firma: 	Firma: 	Firma: 	Firma: 

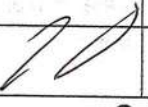
	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS	CÓDIGO: MI.COM.DA.01
	DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.	APROBADO: 13/05/2026
	CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA	VERSIÓN: 04
	LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE	PAGINA: 14 de 50
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO		

PUBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.de conformidad con el artículo 21 del Decreto 302 del 2000.

6. Cobrar las reparaciones hechas a las acometidas domiciliarias cuando el usuario omite su reparación.
7. Imponer las medidas de suspensión y corte que provengan del incumplimiento del suscriptor y/o usuario.
8. 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.
9. 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.
10. Cobrar ejecutivamente el valor del servicio público prestado o ejercer el cobro coactivo si está facultado legalmente para ello.
11. Recuperar los consumos dejados de facturar por causas imputables al suscriptor y/o usuario, permitiendo en todo caso su derecho de defensa y contradicción, para lo cual deberá prever en el contrato de servicios públicos la forma de estimarlos conforme a la ley.
12. Denunciar el fraude a las acometidas y redes públicas.
13. 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.
7. A la libre elección de la persona prestadora del servicio.

Elaboró: Sofia Ardila Ortiz	Revisó: Raul Eduardo Cerón Benavides	Revisó: Camilo Alberto Achury Sánchez	Vo. Bo. Jurídico: Magda Lizeth Ortiz Silva
Cargo: Jefe Oficina Asesora Planeación y Proyectos	Cargo: Director Comercial y de Atención al Cliente	Cargo: Director técnico y Operativo	Cargo: Jefe Oficina Asesora Jurídica
Firma: 	Firma: 	Firma: 	Firma: 

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.	CÓDIGO: MI.COM.DA.01
	CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	APROBADO: 13/05/2026
		VERSIÓN: 04
		PAGINA: 15 de 50

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.
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 oportuno 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.

Elaboró: Sofia Ardila Ortiz	Revisó: Raul Eduardo Cerón Benavides	Revisó: Camilo Alberto Achury Sánchez	Vo. Bo. Jurídico: Magda Lizeth Ortiz Silva
Cargo: Jefe Oficina Asesora Planeación y Proyectos	Cargo: Director Comercial y de Atención al Cliente	Cargo: Director técnico y Operativo	Cargo: Jefe Oficina Asesora Jurídica
Firma: 	Firma: 	Firma: 	Firma: 

S.G: P.C. # 0056 2026

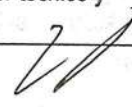
	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS		CÓDIGO: MI.COM.DA.01
	DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.		APROBADO: 13/05/2026
	CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA		VERSIÓN: 04
	LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE		PAGINA: 16 de 50
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO			

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 persona prestadora, 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 de este 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 el prestador mantenga la reserva de sus datos personales y garantice su derecho al habeas data.¹
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) mapa del Área de Prestación de Servicios – 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 estas; (IV) Las tarifas vigentes y (V) el Plan de Obras e Inversiones Regulado –POIR.

CAPÍTULO IV. DE LAS CONDICIONES DE ACCESO A LOS SERVICIOS

CLÁUSULA 13. CONDICIONES SERVICIO DE ACUEDUCTO. Para la prestación del servicio público de acueducto, EMPRESAS PÚBLICAS DE PITALITO EMPITALITO – E.S.P. y el usuario y/o suscriptor 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.

Elaboró: Sofia Ardila Ortiz	Revisó: Raul Eduardo Cerón Benavides	Revisó: Camilo Alberto Achury Sánchez	Vo. Bo. Jurídico: Magda Lizeth Ortiz Silva
Cargo: Jefe Oficina Asesora Planeación y Proyectos	Cargo: Director Comercial y de Atención al Cliente	Cargo: Director técnico y Operativo	Cargo: Jefe Oficina Asesora Jurídica
Firma: 	Firma: 	Firma: 	Firma: 

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS		CÓDIGO: MI.COM.DA.01
	DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.		APROBADO: 13/05/2026
	CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA		VERSIÓN: 04
	LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE		PAGINA: 17 de 50
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO			

- 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. (Las especificaciones técnicas de los medidores están definidas en el Anexo Técnico No. 1.)
- 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.

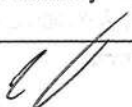
CLÁUSULA 14. MEDICIÓN DE ALCANTARILLADO. Será el equivalente a la medición del servicio público domiciliario de acueducto. La unidad de medida deberá estar dada en metros cúbicos. La persona prestadora podrá exigir la instalación de medidores o estructuras de aforo de aguas residuales, para quienes se 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:

Tipo	• Aforo volumétrico
Especificaciones adicionales del tipo de medidor	• Aforo volumétrico

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, del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, o el que los modifique, adicione o aclare.

Elaboró: Sofia Ardila Ortiz	Revisó: Raul Eduardo Cerón Benavides	Revisó: Camilo Alberto Achury Sánchez	Vo. Bo. Jurídico: Magda Lizeth Ortiz Silva
Cargo: Jefe Oficina Asesora Planeación y Proyectos	Cargo: Director Comercial y de Atención al Cliente	Cargo: Director técnico y Operativo	Cargo: Jefe Oficina Asesora Jurídica
Firma: 	Firma: 	Firma: 	Firma: 

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.	CÓDIGO: MI.COM.DA.01
	CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	APROBADO: 13/05/2026
		VERSIÓN: 04
		PAGINA: 18 de 50

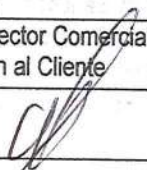
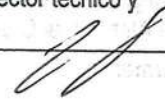
- La calidad de los vertimientos recibidos en las redes de alcantarillado debe cumplir con lo establecido en el Decreto 1076 de 2015 y con la resolución 0631 de 2015 del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.
- La continuidad en la prestación del servicio será de 24 horas y en caso de tener niveles de continuidad inferiores las personas prestadoras deberán 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.
- La presión mínima se debe definir con base en el artículo 61 de la Resolución 0330 del 8 de junio de 2017 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

CAPÍTULO V. COBRO DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

CLÁUSULA 16. 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 persona prestadora deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

1. El nombre de la persona prestadora del servicio y 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 persona prestadora cuando se produzca incumplimiento en las metas de los estándares de servicio, teniendo en cuenta las disposiciones del artículo 95 de la Resolución CRA 688 de 2014, o aquella que la modifique, adicione o aclare.

Elaboró: Sofia Ardila Ortiz	Revisó: Raul Eduardo Cerón Benavides	Revisó: Camilo Alberto Achury Sánchez	Vo. Bo. Jurídico: Magda Lizeth Ortiz Silva
Cargo: Jefe Oficina Asesora Planeación y Proyectos	Cargo: Director Comercial y de Atención al Cliente	Cargo: Director técnico y Operativo	Cargo: Jefe Oficina Asesora Jurídica
Firma: 	Firma: 	Firma: 	Firma: 

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.	CÓDIGO: MI.COM.DA.01
		APROBADO: 13/05/2026
	CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	VERSIÓN: 04
		PAGINA: 19 de 50

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 periodos, 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. La periodicidad en la entrega de la factura será: **MENSUAL**

16.1 PERIODO DE FACTURACIÓN. Las facturas se entregarán mensualmente, en cualquier hora y día hábil en el que se presta los servicios. En todo caso, la factura se pondrá en conocimiento de los suscriptores y/o usuarios vinculados al contrato con al menos cinco (5) días de antelación a la fecha del primer vencimiento, mediante los mecanismos de reparto y sectorización que LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P., decida utilizar y garanticen su entrega de manera oportuna.

16.2 SITIO DE ENTREGA DE LA FACTURA. En las zonas urbanas, las facturas se entregarán en la dirección del inmueble receptor del servicio, salvo que el suscriptor, propietario o usuario registre dirección diferente para este fin.

16.3 IMPOSIBILIDAD DE LA MEDICIÓN. De conformidad con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, cuando sin acción u omisión de las partes, no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P., podrá establecer el valor así:

Elaboró: Sofia Ardila Ortiz	Revisó: Raul Eduardo Cerón Benavides	Revisó: Camilo Alberto Achury Sánchez	Vo. Bo. Jurídico: Magda Lizeth Ortiz Silva
Cargo: Jefe Oficina Asesora Planeación y Proyectos	Cargo: Director Comercial y de Atención al Cliente	Cargo: Director técnico y Operativo	Cargo: Jefe Oficina Asesora Jurídica
Firma: 	Firma: 	Firma: 	Firma: 

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS		CÓDIGO: MI.COM.DA.01
	DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.		APROBADO: 13/05/2026
	CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA		VERSIÓN: 04
	LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE		PAGINA: 20 de 50
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO			

- Con base en consumos promedio del mismo suscriptor y/o usuario, durante los últimos seis (6) periodos de facturación, si hubiese estado recibiendo el servicio en ese lapso y el consumo hubiese sido medido con instrumentos.
- De no ser posible aplicar el procedimiento descrito en el ítem anterior, con base en los consumos promedio de otros suscriptores y/o usuarios durante los últimos seis (6) periodos de facturación, si las características de los usuarios fueren similares a los de quienes se benefician del contrato cuyo consumo se trata de determinar.
- De no ser posible aplicar los procedimientos descritos en los ítems anteriores, el cálculo se hará con base en el aforo individual que se haga.

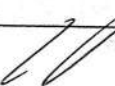
PARÁGRAFO 1. En cuanto al servicio de alcantarillado, estos se estimarán con base en los parámetros establecidos por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico; es decir; mediante relación uno a uno con el consumo medido de agua potable, esto exceptúa los casos donde existen pozos artesianos, caso para el cual se debe medir directamente el agua que se procede a verter.

PARÁGRAFO 2. En caso de fugas imperceptibles, los consumos serán medidos en los términos del artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

CLÁUSULA 17. 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, las personas prestadoras deberán 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 DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P., 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 DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P., deberá cumplir con los estándares de calidad técnica del servicio (ver anexo 1 y 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

Elaboró: Sofia Ardila Ortiz	Revisó: Raul Eduardo Cerón Benavides	Revisó: Camilo Alberto Achury Sánchez	Vo. Bo. Jurídico: Magda Lizeth Ortiz Silva
Cargo: Jefe Oficina Asesora Planeación y Proyectos	Cargo: Director Comercial y de Atención al Cliente	Cargo: Director técnico y Operativo	Cargo: Jefe Oficina Asesora Jurídica
Firma: 	Firma: 	Firma: 	Firma: 

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS		CÓDIGO: MI.COM.DA.01
	DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.		APROBADO: 13/05/2026
	CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA		VERSIÓN: 04
	LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE		PAGINA: 21 de 50
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO			

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 usuario afectado, 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 18. SANCIONES NO PECUNIARIAS. EMPRESAS PÚBLICAS DE PITALITO EMPITALITO – E.S.P., 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 DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P., podrá aplicar intereses de mora sobre saldos insolutos de conformidad con la tasa de interés moratorio aplicable en el Código Civil.

CAPÍTULO VI. SUSPENSIÓN Y REINSTALACIÓN DEL SERVICIO

CLÁUSULA 19 SUSPENSIÓN Y CORTE. De conformidad con el artículo 2.3.1.1.1. del Decreto 1077 de 2015, 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 DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P., podrá suspender el servicio prestado por las causas que establezca el régimen legal vigente. 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 DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P., reinstalar el servicio en un término no superior a veinticuatro (24) horas.

El corte del servicio es la interrupción definitiva del servicio de acueducto.

Elaboró: Sofia Ardila Ortiz	Revisó: Raul Eduardo Cerón Benavides	Revisó: Camilo Alberto Achury Sánchez	Vo. Bo. Jurídico: Magda Lizeth Ortiz Silva
Cargo: Jefe Oficina Asesora Planeación y Proyectos	Cargo: Director Comercial y de Atención al Cliente	Cargo: Director técnico y Operativo	Cargo: Jefe Oficina Asesora Jurídica
Firma: 	Firma: 	Firma: 	Firma: 

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS	CÓDIGO: MI.COM.DA.01
	DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.	APROBADO: 13/05/2026
	CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	VERSIÓN: 04 PAGINA: 22 de 50

El artículo 2.3.1.3.2.6.28. Del restablecimiento del servicio en caso de corte del Decreto 1077 de 2015 para el restablecimiento del servicio, el interesado deberá cumplir con los requisitos para las solicitudes nuevas y pagar las deudas pendientes que a nombre de éste y del respectivo inmueble existan, así como las sanciones pecuniarias, los intereses moratorios de ley y las tarifas de reconexión.

CLÁUSULA 20. FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. El incumplimiento 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.

CAPÍTULO VII. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES Y RECURSOS

CLÁUSULA 21. PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS. Los suscriptores y/o usuarios tienen derecho a presentar ante las oficinas de LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P., las peticiones, quejas y recursos por cualquiera de los siguientes medios: físico en los puntos de atención, líneas telefónicas, fax, correo electrónico, correo certificado.

El término máximo que tiene la persona prestadora 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 DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P., proceden el recurso de reposición y subsidiariamente el de apelación, los cuales se interpondrán de manera simultánea.

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.

Elaboró: Sofia Ardila Ortiz	Revisó: Raul Eduardo Cerón Benavides	Revisó: Camilo Alberto Achury Sánchez	Vo. Bo. Jurídico: Magda Lizeth Ortiz Silva
Cargo: Jefe Oficina Asesora Planeación y Proyectos	Cargo: Director Comercial y de Atención al Cliente	Cargo: Director técnico y Operativo	Cargo: Jefe Oficina Asesora Jurídica
Firma: 	Firma: 	Firma: 	Firma: 

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS		CÓDIGO: MI.COM.DA.01
	DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.		APROBADO: 13/05/2026
	CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA		VERSIÓN: 04
	LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE		PAGINA: 23 de 50
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO			

De los recursos de reposición y apelación contra los demás actos de LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P., 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.

21.1 LUGAR DE PRESENTACION DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS. El suscriptor y/o usuario podrá presentar peticiones, quejas y recursos en los siguientes canales determinados por LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO
Presencial y correspondencia	Oficinas de atención al Usuario	Carrera 2 No. 20A-113 B/ Sucre Norte	Lunes a viernes: Jornada mañana: 07:30 AM a 12:00 PM
Teléfono / Celular	Línea fija y celular	321 250 0475	Jornada tarde: 02:00 PM - 05:00 PM
Electrónico	Página Web	www.empitalito.gov.co	Permanente.
	Correo electrónico	contactoempitalito@gmail.com	Permanente.

CAPÍTULO VIII. CESIÓN, TERMINACIÓN Y CLÁUSULAS ADICIONALES DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

CLÁUSULA 22. 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.

Elaboró: Sofia Ardila Ortiz	Revisó: Raul Eduardo Cerón Benavides	Revisó: Camilo Alberto Achury Sánchez	Vo. Bo. Jurídico: Magda Lizeth Ortiz Silva
Cargo: Jefe Oficina Asesora Planeación y Proyectos	Cargo: Director Comercial y de Atención al Cliente	Cargo: Director técnico y Operativo	Cargo: Jefe Oficina Asesora Jurídica
Firma: 	Firma: 	Firma: 	Firma: 

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS		CÓDIGO: MI.COM.DA.01
	DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.		APROBADO: 13/05/2026
	CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA		VERSIÓN: 04
	LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE		PAGINA: 24 de 50
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO			

Sin perjuicio de lo anterior, **LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.**, 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 persona prestadora no haya recibido manifestación explícita del suscriptor y/o usuario.

CLÁUSULA 23. TERMINACIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS. LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P., 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 siguientes eventos:

23.1 POR MUTUO ACUERDO. Cuando sea a solicitud un suscriptor o usuario o un usuario vinculado al contrato, si convienen en ello la empresa y los terceros que puedan resultar afectados; y cuando lo solicite la empresa, si el suscriptor o usuario, los usuarios vinculados, y los terceros que puedan resultar afectados convienen en ello.

Para efectos de proteger intereses de terceros que puedan resultar afectados, se enviará comunicación a las personas que se conozca que viven en el inmueble donde se presta el servicio, y posteriormente se fijará copia de ella en una cartelera en un lugar público de las oficinas de la persona prestadora; al cabo de cinco (5) días hábiles de haberla fijado en cartelera, si la persona prestadora no ha recibido oposición, se terminará el contrato.

23.2 POR INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO. Por incumplimiento del contrato por un periodo de 12 meses en forma repetida, o en materias que afecten gravemente a la empresa o a terceros

Son causales que afectan gravemente a la empresa o a terceros las siguientes:

- El atraso en el pago reiterado de tres (3) facturas de servicios durante un periodo de dos (2) años.
- Reincidencia en algunas de las causales de suspensión por incumplimiento, enunciadas en la Cláusula 19 del presente contrato dentro de un periodo de dos (2) años.

Elaboró: Sofia Ardila Ortiz	Revisó: Raul Eduardo Cerón Benavides	Revisó: Camilo Alberto Achury Sánchez	Vo. Bo. Jurídico: Magda Lizeth Ortiz Silva
Cargo: Jefe Oficina Asesora Planeación y Proyectos	Cargo: Director Comercial y de Atención al Cliente	Cargo: Director técnico y Operativo	Cargo: Jefe Oficina Asesora Jurídica
Firma: 	Firma: 	Firma: 	Firma: 

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS		CÓDIGO: MI.COM.DA.01
	DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.		APROBADO: 13/05/2026
	CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA		VERSIÓN: 04
	LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE		PAGINA: 25 de 50
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO			

- Por suspensión del servicio por un periodo continuo de seis (6) meses, excepto cuando la suspensión haya sido solicitada por el suscriptor o usuario, o cuando la suspensión obedezca a causas imputables a LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.
- Por demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio.
- Por decisión unilateral del suscriptor y/o usuario de resolver el contrato, en el evento de falla en la prestación del servicio por parte de la empresa.
- Por declaración judicial, relativa a la eficacia del vínculo contractual.
- Por intervenir o alterar las acometidas de la empresa, de conformidad con el artículo 141 de la Ley 142 de 1994 inciso tercero.
- Por reconectarse al servicio de manera reiterada por un lapso de 12 meses sin haber eliminado la causa que genero la suspensión del mismo, de conformidad con el artículo 141 de la Ley 142 de 1994 inciso segundo.

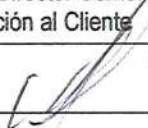
23.3 PROCEDIMIENTO PARA EL CORTE DEL SERVICIO. Cuando se incurra en alguna de las causales de corte, LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P., enviará una comunicación al suscriptor y/o usuario señalándole las causas por las cuales se dará por terminado el contrato. Estas decisiones se notificarán de acuerdo con lo establecido en la ley.

LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P., interrumpirá la prestación del servicio y cancelará la matrícula del suscriptor y/o usuarios, para lo cual se dejará constancia escrita en el inmueble, indicando las causales del corte y el trámite para acceder de nuevo a la conexión de los servicios públicos. A partir de esta actuación, no se emitirán más facturas.

CLÁUSULA 24. CLAUSULAS ADICIONALES.

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

24.2. 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

Elaboró: Sofia Ardila Ortiz	Revisó: Raul Eduardo Cerón Benavides	Revisó: Camilo Alberto Achury Sánchez	Vo. Bo. Jurídico: Magda Lizeth Ortiz Silva
Cargo: Jefe Oficina Asesora Planeación y Proyectos	Cargo: Director Comercial y de Atención al Cliente	Cargo: Director técnico y Operativo	Cargo: Jefe Oficina Asesora Jurídica
Firma: 	Firma: 	Firma: 	Firma: 

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS		CÓDIGO: MI.COM.DA.01
	DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.		APROBADO: 13/05/2026
	CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA		VERSIÓN: 04
	LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE		PAGINA: 26 de 50
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO			

24.3. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS. Las diferencias que surjan entre las personas prestadoras 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.

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.

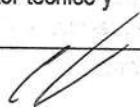
De conformidad con el numeral 79.3 de la Ley 142 de 1994, las partes pueden solicitar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios concepto sobre el cumplimiento de los contratos relacionados con los servicios públicos regulados por la Ley 142 de 1994, así como la designación de personas 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.

24.4. PERMANENCIA MINIMA. La permanencia mínima no podrá ser pactada por más de (2) años, de conformidad con lo previsto en el artículo 7o de la Resolución CRA 413 de 2006, o aquella que la modifique, adicione o aclare.

Permanencia Mínima: Si: ____ No: ____

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

Denuncia del contrato: se ha denunciado contrato de arrendamiento Si: ____ No: ____

Elaboró: Sofia Ardila Ortiz	Revisó: Raul Eduardo Cerón Benavides	Revisó: Camilo Alberto Achury Sánchez	Vo. Bo. Jurídico: Magda Lizeth Ortiz Silva
Cargo: Jefe Oficina Asesora Planeación y Proyectos	Cargo: Director Comercial y de Atención al Cliente	Cargo: Director técnico y Operativo	Cargo: Jefe Oficina Asesora Jurídica
Firma: 	Firma: 	Firma: 	Firma: 

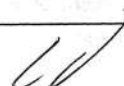
	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS		CÓDIGO: MI.COM.DA.01
	DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.		APROBADO: 13/05/2026
	CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA		VERSIÓN: 04
	LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE		PAGINA: 27 de 50
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO			

CAPITULO IX. ANEXOS TÉCNICO

CLÁUSULA 26. CONDICIONES DE ACCESO. Para obtener la conexión de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el Artículo 2.3.1.3.2.2.6 del Decreto 1077 de 2015:

- Estar ubicado dentro del perímetro de servicios, tal como lo establece el parágrafo segundo del artículo 12 de la Ley 388 de 1997.
- Copia documento de identidad del suscriptor y/o usuario solicitante.
- Contar con la licencia de construcción cuando se trate de edificaciones por construir, o el código catastral en caso de obras terminadas.
- Adjuntar Certificado de Estrato y Nomenclatura Original (Expedido no mayor a 90 días por Planeación Municipal) y/o copia de facturas o recibos de otros prestadores de servicios públicos para poder determinar el estrato y nomenclatura del predio.
- El predio debe estar ubicado en zonas que cuenten con vías de acceso y redes de acueducto y alcantarillado requeridas para adelantar las conexiones domiciliarias que permitan atender la necesidad de los servicios.
- Contar con un sistema de tratamiento y disposición final adecuadas de aguas residuales aprobado por la autoridad ambiental competente, cuando no obstante de ser usuario y/o suscriptor de la red de acueducto, no exista red de alcantarillado en la zona del inmueble.
- Estar conectado al sistema público de alcantarillado cuando se pretenda la conexión al servicio de acueducto, salvo lo establecido en el ítem anterior.
- En edificaciones de tres (3) o más pisos, deben contar con los sistemas hidroneumáticos, bombeos y almacenamientos internos necesarios para permitir la utilización eficiente de servicios. Se prohíbe instalar bombeos directos desde la red pública, es decir, siempre debe instalarse un tanque de succión al cual debe llegar el agua desde la red de distribución del acueducto de LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.,

PARÁGRAFO 1. En el año 2010 en Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, bajo el Decreto 3930 de 2010 reglamenta los usos del agua y los residuos líquidos, de esta manera este documento aplica para las descargas generadas en predios de usuarios no residenciales (comercial, industrial, oficial y especial). Siendo así, las normas que aplican para establecer parámetros de seguimiento a los usuarios generadores de Aguas Residuales No Domesticas – ARnD al sistema de alcantarillado público.

Elaboró: Sofia Ardila Ortiz	Revisó: Raul Eduardo Cerón Benavides	Revisó: Camilo Alberto Achury Sánchez	Vo. Bo. Jurídico: Magda Lizeth Ortiz Silva
Cargo: Jefe Oficina Asesora Planeación y Proyectos	Cargo: Director Comercial y de Atención al Cliente	Cargo: Director técnico y Operativo	Cargo: Jefe Oficina Asesora Jurídica
Firma: 	Firma: 	Firma: 	Firma: 

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS		CÓDIGO: MI.COM.DA.01
	DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.		APROBADO: 13/05/2026
	CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA		VERSIÓN: 04
	LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE		PAGINA: 28 de 50
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO			

26.1 TRÁMITE DE LAS SOLICITUDES DE VIABILIDAD Y DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS.

Con respecto a los términos y condiciones según lo definido en los artículos 2.3.1.2.2. a 2.3.1.2.8 del Decreto 1077 de 2015 hace parte integral de este contrato y quedará así:

Las empresas prestadoras de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado dentro de las áreas del perímetro urbano, está en la obligación de expedir la certificación de viabilidad y disponibilidad inmediata de los mencionados cuando le sean solicitados.

En el trámite se establecen las condiciones técnicas para conexión y suministro del servicio, las cuales desarrollará el urbanizador a través del diseño y construcción de las redes secundarias o locales que están a su cargo. Una vez se obtenga la licencia urbanística, el urbanizador responsable está en la obligación de elaborar y someter a aprobación de la empresa prestadora los correspondientes diseños y estudios técnicos con base en las 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 este vigente la licencia urbanística o su revalidación y dicha ejecución estará a su costa.

El urbanizador o quien construye 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 DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P., deberá hacer la supervisión técnica de la ejecución de estas obras y recibir la infraestructura finalizado el proyecto.

Entregadas las redes secundarias de servicios públicos, corresponde a los prestadores su operación, reposición, adecuación, mantenimiento o expansión para atender las decisiones de ordenamiento territorial definidas en el POT o instrumentos que desarrollen y complementen.

En el evento en que el urbanizador acuerde con el Artículo 15 de la Ley 820 de 2003| prestador hacer el diseño y/o construcción de redes matrices, el prestador está en la obligación de cubrirlos o retribuirlos. En ningún caso la empresa podrá exigir a los urbanizadores realizar diseños y/o construcción de redes matrices o primarias. (Decreto 3050 de 2013, Art 4).

26.2. INSTALACION TEMPORAL DEL SERVICIO PUBLICO. Conexión temporal del servicio público en obras de construcción y/o espectáculos o eventos públicos no permanentes u otros servicios no residenciales de carácter ocasional. Para la obtención de la instalación temporal del servicio público, se deberá reunir los documentos y cumplir las condiciones requeridas, así:

- Carta de solicitud especificando el servicio temporal a solicitar

Elaboró: Sofia Ardila Ortiz	Revisó: Raul Eduardo Cerón Benavides	Revisó: Camilo Alberto Achury Sánchez	Vo. Bo. Jurídico: Magda Lizeth Ortiz Silva
Cargo: Jefe Oficina Asesora Planeación y Proyectos	Cargo: Director Comercial y de Atención al Cliente	Cargo: Director técnico y Operativo	Cargo: Jefe Oficina Asesora Jurídica
Firma: 	Firma: 	Firma: 	Firma: 

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS		CÓDIGO: MI.COM.DA.01
	DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.		APROBADO: 13/05/2026
	CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA		VERSIÓN: 04
	LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE		PAGINA: 29 de 50
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO			

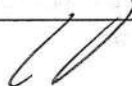
- Licencia urbanística para el caso de las obras de construcción
- Permiso emitido por el Ente Territorial para el caso de espectáculos o eventos públicos no permanentes u otros servicios no residenciales.
- Cédula de ciudadanía de quien realiza el trámite.
- Poder en caso de que el trámite lo realice persona diferente al propietario; en caso de personas jurídicas copia de cámara y comercio y de representación legal con vigencia no mayor a dos meses de expedición.
- Plano de localización
- Descripción de uso racional del servicio, esto es, de las medidas, elementos y estructuras que se utilizaran para evitar desperdicios y la contaminación del sistema de acueducto y alcantarillado de acuerdo a las normas.
- Memorias de cálculo, esto es, cálculo de la capacidad hidráulica (En caso de existir domiciliaria en el predio, el constructor deberá anexar el plano de localización de la domiciliaria y memoria de cálculo de la capacidad hidráulica actual y la proyectada.)

CLAUSULA 27. RÉGIMEN DE ACOMETIDAS Y MEDIDORES. LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P. establecerá las especificaciones de las acometidas de acueducto y alcantarillado, conforme a lo establecido en el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico. En todo caso, el costo de redes, equipos y demás elementos que constituyan la acometida estarán a cargo del usuario cuando se construya por primera vez.

PARÁGRAFO 1. Los suscriptores o usuarios deberán comunicar a la entidad prestadora de los servicios públicos, cualquier modificación, división, aumento de unidad a la cual se le presta el servicio, para que evalúe la posibilidad técnica de la prestación de los mismos y determinen las modificaciones hidráulicas que se requieran.

27.1 UNIDAD DE ACOMETIDA POR USUARIO. LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P., sólo estará obligada a autorizar una acometida de acueducto y alcantarillado por unidad habitacional o unidad no residencial, salvo que por razones técnicas se requieran acometidas adicionales. La entidad prestadora de los servicios públicos podrá exigir la Independización de las acometidas cuando lo estime necesario. En edificios multifamiliares y multiusuarios, la entidad prestadora de los servicios públicos podrá autorizar acometidas para atender una o varias unidades independientes.

27.2 CAMBIO DE LOCALIZACIÓN DE LA ACOMETIDA. Es atribución exclusiva LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P., realizar

Elaboró: Sofia Ardila Ortiz	Revisó: Raul Eduardo Cerón Benavides	Revisó: Camilo Alberto Achury Sánchez	Vo. Bo. Jurídico: Magda Lizeth Ortiz Silva
Cargo: Jefe Oficina Asesora Planeación y Proyectos	Cargo: Director Comercial y de Atención al Cliente	Cargo: Director técnico y Operativo	Cargo: Jefe Oficina Asesora Jurídica
Firma: 	Firma: 	Firma: 	Firma: 

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS		CÓDIGO: MI.COM.DA.01
	DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.		APROBADO: 13/05/2026
	CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA		VERSIÓN: 04
	LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE		PAGINA: 30 de 50
	ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO		

cambios en la localización del medidor y de la acometida y en el diámetro de la misma, así como efectuar las independizaciones del caso, previo el pago de los costos que se generen, por parte del usuario.

Cuando, por reconstrucción o modificación de un inmueble, se dificulte la identificación del sitio de entrada de la acometida, el suscriptor o usuario deberá informar a LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P., 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 del propietario del inmueble, se registrará por lo dispuesto en el Código Civil.

Cuando por división del inmueble, alguna de sus partes que goce del servicio de acueducto o de 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 hiciere así, el derecho al servicio quedará asignado a aquella sección del inmueble por donde se encuentre instalada la acometida.

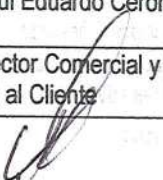
27.3 CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS DE LAS ACOMETIDAS.

27.3.1 ACOMETIDAS DE ACUEDUCTO. La acometida es la red que va desde la red local hasta el medidor, en los términos establecidos en el Decreto 302 de 2000, modificado por el Decreto 229 de 2002 numeral 3.1. para diámetros nominales de entre 15 mm (1/2") hasta 25 mm (1"), las tuberías deben ser flexibles y el material debe ser de cobre tipo K o polietileno de alta o baja densidad (PE) de acuerdo a las Normas Técnicas Colombianas (NTC) 3664, 3694 y 4585.

La tubería para la acometida debe tener como mínimo un diámetro de 15 mm (1/2"). Para instalaciones especiales el suscriptor podrá proponer el diámetro a LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P., y este podrá aceptarlo, siempre y cuando no ocasionen perjuicios actuales o futuros a otros suscriptores.

PARÁGRAFO 1. La excavación se realizará usando zanjas convencionales cuyas paredes serán verticales y deberá ser suficiente para colocar el tubo, unir los tubos en las zanjas si se requiere, llenar y compactar a los lados del tubo dentro de la zanja.

PARÁGRAFO 2. Las acometidas domiciliarias deberán ser instaladas en polietileno de alta densidad y serán ejecutadas en por personal de LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P., los empalmes a redes principales se ejecutarán por personal calificado de EMPRESAS PÚBLICAS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.

Elaboró: Sofia Ardila Ortiz	Revisó: Raul Eduardo Cerón Benavides	Revisó: Camilo Alberto Achury Sánchez	Vo. Bo. Jurídico: Magda Lizeth Ortiz Silva
Cargo: Jefe Oficina Asesora Planeación y Proyectos	Cargo: Director Comercial y de Atención al Cliente	Cargo: Director técnico y Operativo	Cargo: Jefe Oficina Asesora Jurídica
Firma: 	Firma: 	Firma: 	Firma: 

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS		CÓDIGO: MI.COM.DA.01
	DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.		APROBADO: 13/05/2026
	CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA		VERSIÓN: 04
	LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE		PAGINA: 31 de 50
	ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO		

27.3.2 CÁMARA DE REGISTRO. Es la caja con tu tapa colocada generalmente en propiedad pública o en la entrada del predio y/o inmueble, en la cual se hace el enlace entre la acometida y la instalación interna de acueducto y en la que se instala el medidor y sus accesorios.

- Las tapas no deben presentar defectos que afecten su condición para el uso.
- Las tapas deben garantizar compatibilidad y estabilidad cuando están en uso bajo tráfico peatonal.
- Las tapas deben tener un sistema de cierre fácil de manipular.
- Debe estar ubicada en un área de fácil y libre acceso para la toma de lecturas y medición de consumos.
- Debe permanecer libre de escombros, residuos sólidos y líquidos y demás elementos que afecten el buen estado de la cajilla y la efectiva medición del consumo.

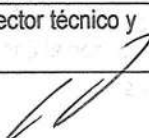
27.3.3 DE LOS MEDIDORES. Los suscriptores y/o usuarios están en la obligación de adquirir, instalar, mantener y reparar los instrumentos necesarios para medir sus consumos de agua potable, en tal caso, los suscriptores y/o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos siempre y cuando cumpla con los requisitos técnicos exigidos por LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P., y una vez adquirido aportar la documentación que demuestra la acreditación del aparato de medida para que sea aceptado por la empresa.

Condiciones técnicas mínimas de los medidores:

Diámetro nominal DN	15 mm - 1/2"
Transmisión Tipo	Mecánica
Cuerpo de fabricación del medidor	Bronce
Caudal permanente	Q3 = 2,5 m3/h
Medidor tipo	Volumétrico
Rango de medición en posición horizontal	Mínimo R200 - Q1=15,63 L/h
Rango de medición en posición vertical	Mínimo R200 Q1=15,63 L/h
Longitud (L)	115 mm – NTC-ISO 4064
Ancho máximo del medidor	92 mm
Conexión	Rosca macho G ¾ B.

Características técnicas mínimas requeridas

PARÁGRAFO 1. No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P., cuando se

Elaboró: Sofia Ardila Ortiz	Revisó: Raul Eduardo Cerón Benavides	Revisó: Camilo Alberto Achury Sánchez	Vo. Bo. Jurídico: Magda Lizeth Ortiz Silva
Cargo: Jefe Oficina Asesora Planeación y Proyectos	Cargo: Director Comercial y de Atención al Cliente	Cargo: Director técnico y Operativo	Cargo: Jefe Oficina Asesora Jurídica
Firma: 	Firma: 	Firma: 	Firma: 

S.G: P.C. # 0056 2026

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.	CÓDIGO: MI.COM.DA.01
	CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	APROBADO: 13/05/2026
		VERSIÓN: 04
		PAGINA: 32 de 50

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. Art 146 de ley 142 94

PARÁGRAFO 2. Cuando el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación a partir de la comunicación de la necesidad del cambio no tome las acciones necesarias para reparar o remplazar los medidores, la entidad prestadora de los servicios públicos podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

27.3.4 DE LA OBLIGATORIEDAD DE LOS MEDIDORES DE ACUEDUCTO. De ser técnicamente posible cada acometida deberá contar con su correspondiente medidor de acueducto, el cual será instalado en cumplimiento de los programas de micromedición establecidos LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P., de conformidad con la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico. Para el caso de edificios de propiedad horizontal o conjuntos cerrados, de ser técnicamente posible, cada uno de los inmuebles que lo constituyan deben tener su medidor individual.

LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P., determinará el sitio de colocación de los medidores, procurando que sea de fácil acceso para efecto de su mantenimiento y lectura y podrá instalar los medidores a los inmuebles que no lo tienen, en este caso el costo del medidor correrá por cuenta del suscriptor o usuario.

LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P., debe ofrecer financiamiento a los suscriptores 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 (36) meses, dando libertad al usuario de pactar periodos más cortos si así lo desea. Este cobro se hará junto con la factura de acueducto.

Para los usuarios temporales, la entidad prestadora de los servicios públicos podrá exigir una ubicación fija y visible de una cámara para el contador, con el fin de verificar la lectura y la revisión de control.

La entidad prestadora de los servicios públicos podrá exigir la instalación de medidores o estructuras de aforo de aguas residuales, para aquellos usuarios que se abastecen de aguas provenientes de fuentes alternas pero que utilizan el servicio de alcantarillado.

27.3.5 INSTALACIÓN DEL MEDIDOR POR PRIMERA VEZ. Es atribución exclusiva de LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P., para los casos en que se vaya a instalar medidor por primera vez, determinar el lugar donde técnicamente debe ubicarse. Las condiciones para su financiación y cobro, cuando sea adquirido por el usuario a LA

Elaboró: Sofia Ardila Ortiz	Revisó: Raul Eduardo Cerón Benavides	Revisó: Camilo Alberto Achury Sánchez	Vo. Bo. Jurídico: Magda Lizeth Ortiz Silva
Cargo: Jefe Oficina Asesora Planeación y Proyectos	Cargo: Director Comercial y de Atención al Cliente	Cargo: Director técnico y Operativo	Cargo: Jefe Oficina Asesora Jurídica
Firma: 	Firma: 	Firma: 	Firma: 

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS		CÓDIGO: MI.COM.DA.01
	DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.		APROBADO: 13/05/2026
	CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA		VERSIÓN: 04
	LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE		PAGINA: 33 de 50
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO			

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P., se hará de conformidad con las disposiciones legales, reglamentarias y regulatorias vigentes para cada estrato.

En todo caso, al instalar un equipo de medida, este deberá contar con el respectivo certificado de calibración en donde los resultados de la calibración puedan dar veracidad al cumplimiento de las condiciones técnicas consagradas en el Contrato de Condiciones Uniformes.

27.3.6 RETIRO DEL MEDIDOR. Cuando sea necesario el retiro del medidor, se comunicará al suscriptor o usuario con una antelación no inferior a dos (2) días hábiles a la fecha de la operación, indicándole la probabilidad de ejercer el derecho consagrado en el artículo 3 de la Resolución CRA 457 de 2008.

Una vez se lleve a cabo la operación, se suscribirá un acta en la que conste el estado en que se encuentra el medidor y la forma como se procedió a su retiro. En este documento, el suscriptor o usuario dejara las constancias que considere necesarias. Los datos que se consignen en la respectiva acta deberán ser legibles, claros, sin tachones ni enmendaduras; copia de esta acta se entregará al suscriptor o usuario, quien deberá firmarla.

Si el suscriptor o usuario se niega a firmarla, el funcionario de LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P., deberá dejar constancia explicando las razones que motivan al suscriptor o usuario a la no firma del acta y esta deberá contar con la firma de dos (2) testigos diferentes al personal de la empresa.

PARÁGRAFO 1. En caso de ser necesario el control metrológico de los equipos de medida, este deberá realizarse en un laboratorio de calibración, debidamente acreditado para tal efecto. Igual requisito deberán cumplir los medidores provisionales. Cuando adelante actividades de calibración, deberá hacerlo a través de laboratorios acreditados por el ente competente.

27.3.7 REPOSICIÓN DEL SISTEMA DE MEDICIÓN. El usuario deberá efectuar la reposición de los equipos de medición cuando estos no permitan registrar adecuadamente los consumos, presenten fallas técnicas o cuando la normativa vigente exija instrumentos de mayor precisión. Dicha reposición deberá realizarse conforme a las condiciones técnicas y lineamientos establecidos por la empresa prestadora del servicio.

Si, una vez notificado el usuario, transcorre un período de facturación sin que este efectúe la reposición o adecuación requerida del sistema de medición, la EMPRESA podrá realizar directamente la sustitución de los medidores o de cualquiera de sus componentes, y trasladar al USUARIO los costos correspondientes.

Elaboró: Sofia Ardila Ortiz	Revisó: Raul Eduardo Cerón Benavides	Revisó: Camilo Alberto Achury Sánchez	Vo. Bo. Jurídico: Magda Lizeth Ortiz Silva
Cargo: Jefe Oficina Asesora Planeación y Proyectos	Cargo: Director Comercial y de Atención al Cliente	Cargo: Director técnico y Operativo	Cargo: Jefe Oficina Asesora Jurídica
Firma: 	Firma: 	Firma: 	Firma: 

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.	CÓDIGO: MI.COM.DA.01
	CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	APROBADO: 13/05/2026
		VERSIÓN: 04
		PAGINA: 34 de 50

27.3.8 MANTENIMIENTO DE LAS ACOMETIDAS Y MEDIDORES. En ningún caso se permite derivar acometidas desde la red matriz o local sin autorización de LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P., el costo de reparación o reposición de acometidas y medidores estará a cargo de los suscriptores o usuarios, una vez expirado el periodo de garantía en los términos de ley.

Es obligación del suscriptor o usuario mantener la cámara de registro o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos.

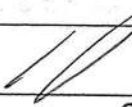
27.3.9 MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES DOMICILIARIAS. El mantenimiento de las redes internas de acueducto y alcantarillado no es responsabilidad de EMPRESAS PÚBLICAS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P., pero este podrá revisar tales instalaciones y exigir las adecuaciones y reparaciones que estime necesarias para la correcta utilización del servicio.

Cada suscriptor o usuario deberá mantener en buen estado la instalación domiciliaria del inmueble que ocupa, y en consecuencia LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P., no asumirá la responsabilidad derivada de modificaciones realizadas en ella.

PARÁGRAFO 1. Cuando el suscriptor o usuario lo solicite o cuando se presenten consumos excesivos e injustificados, LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P., deberá efectuar una revisión de las redes internas a fin de establecer si hay deterioro en ellas y, de ser el caso, podrá hacer las sugerencias que considere oportunas para su reparación, las cuales serán a costa del suscriptor o usuario.

PARÁGRAFO 2. Cuando a solicitud del suscriptor o usuario LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P., realice reparaciones a la red domiciliaria (tramo desde la red matriz hasta cajilla), dichos costos serán asumidos por el suscriptor o usuario y se podrán cobrar vía tarifa.

27.3.10 MANTENIMIENTO DE LAS REDES PÚBLICAS. LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P., está en la obligación de hacer el mantenimiento y reparación de las redes matrices y menores de acueducto y alcantarillado, mas no en las domiciliarias. Se deberá contar de igual manera con información necesaria para el mantenimiento y reposición de la misma.

Elaboró: Sofia Ardila Ortiz	Revisó: Raul Eduardo Cerón Benavides	Revisó: Camilo Alberto Achury Sánchez	Vo. Bo. Jurídico: Magda Lizeth Ortiz Silva
Cargo: Jefe Oficina Asesora Planeación y Proyectos	Cargo: Director Comercial y de Atención al Cliente	Cargo: Director técnico y Operativo	Cargo: Jefe Oficina Asesora Jurídica
Firma: 	Firma: 	Firma: 	Firma: 

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS		CÓDIGO: MI.COM.DA.01
	DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.		APROBADO: 13/05/2026
	CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA		VERSIÓN: 04
	LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE		PAGINA: 35 de 50
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO			

27.3.11 ACOMETIDA DE ALCANTARILLADO. La acometida es la derivación que parte de la caja de inspección domiciliaria y llega hasta la red secundaria de alcantarillado o colector en los términos establecidos en el Decreto

302 de 2000 modificado por el Decreto 229 de 2002 numeral 3.2.

PARÁGRAFO 1. La excavación se realizará usando zanjas convencionales cuyas paredes serán verticales, estas deberán ser lo suficientemente anchas para permitir a una persona trabajar en condiciones de seguridad, adecuada alineación, ensamble de las uniones y compactación del material de relleno. El ancho será el diámetro exterior más 0.30 m para cada lado de la tubería, y la profundidad en la salida será mínimo de 0.60 m.

PARÁGRAFO 2. Se empleará tubería tipo PVC, GRP o PAD corrugado con unión mecánica con hidrosello de caucho de acuerdo a las Normas Técnicas Colombianas ICONTEC o internacionales aplicables.

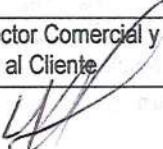
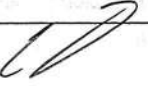
PARÁGRAFO 3. El mantenimiento a las cajas de inspección domiciliarias es responsabilidad del usuario, por lo tanto, LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P., no está en la obligación de realizar dicho mantenimiento; luego entonces, en los casos en que los realice dicha actividad la empresa podrá cobrar el servicio prestado.

ANEXO 2. DEFINICIONES

CLÁUSULA 28. DEFINICIONES. Al interpretar las condiciones uniformes del presente contrato se aplicarán las definiciones consagradas en la Ley 142 de 1994, sus decretos reglamentarios, actos administrativos de carácter general expedidos por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA y la Superintendencia de servicios Públicos Domiciliarios – SSPD.

Acometida de Acueducto: Derivación de la red de distribución que se conecta al registro de corte en el inmueble. En Edificios de propiedad horizontal o condominios la acometida llega hasta el registro de corte general, incluido este. Cambio de localización de la acometida.

Acometida de alcantarillado: Derivación que parte de la caja de inspección domiciliaria y, llega hasta la red secundaria de alcantarillado o al colector.

Elaboró: Sofia Ardila Ortiz	Revisó: Raul Eduardo Cerón Benavides	Revisó: Camilo Alberto Achury Sánchez	Vo. Bo. Jurídico: Magda Lizeth Ortiz Silva
Cargo: Jefe Oficina Asesora Planeación y Proyectos	Cargo: Director Comercial y de Atención al Cliente	Cargo: Director técnico y Operativo	Cargo: Jefe Oficina Asesora Jurídica
Firma: 	Firma: 	Firma: 	Firma: 

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS	CÓDIGO: MI.COM.DA.01
	DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.	APROBADO: 13/05/2026
	CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA	VERSIÓN: 04
	LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE	PAGINA: 36 de 50
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO		

Acometida Clandestina o Fraudulenta: Acometida o derivación de Acueducto o Alcantarillado no autorizada por LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.

Acta de Verificación: documento de carácter consecutivo en el que LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P., hacen constar el estado, las características, los sellos de seguridad y el funcionamiento del equipo de medida y demás elementos utilizados para la medición del consumo.

Acuerdo de pago: es el mecanismo utilizado para la cancelación de las obligaciones en cuotas establecidas de acuerdo con la voluntad y capacidad de pago del usuario. El acuerdo de pago del usuario no implica la renovación, reestructuración o terminación de proceso de cobro vigente.

Agua potable o agua apta para consumo humano: es aquella que, por cumplir con las características físicas, química y microbiológicas, en las condiciones señaladas en el presente decreto y demás normas que reglamenten, es apta para consumo humano. Se utiliza en bebida directa, en la preparación de alimentos o en la higiene personal.

Aguas Residuales Domesticas – ARD: son las procedentes de los hogares, así como de las instalaciones en las cuales se desarrollan actividades industriales, comerciales o de servicios y que correspondan a:

- Descarga de los retretes y servicios sanitarios.
- Descargas de los sistemas de aseo personal, (duchas y lavamanos), de las áreas de cocinas y cocinetas, de las pocetas de lavado de elementos de aseo y lavado de ropa (No se incluyen las de los servicios de lavandería industrial).

Aguas Residuales No Domesticas – ARnD: son las procedentes de las actividades industriales, comerciales o de servicios distintas a la que constituyen aguas residuales domésticas - ARD.

Aguas residuales municipales: son las aguas vertidas, recolectadas y transportadas por el sistema de alcantarillado público, compuestas por las aguas residuales domésticas y las aguas no domésticas.

Elaboró: Sofia Ardila Ortiz	Revisó: Raul Eduardo Cerón Benavides	Revisó: Camilo Alberto Achury Sánchez	Vo. Bo. Jurídico: Magda Lizeth Ortiz Silva
Cargo: Jefe Oficina Asesora Planeación y Proyectos	Cargo: Director Comercial y de Atención al Cliente	Cargo: Director técnico y Operativo	Cargo: Jefe Oficina Asesora Jurídica
Firma: 	Firma: 	Firma: 	Firma: 

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS		CÓDIGO: MI.COM.DA.01
	DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.		APROBADO: 13/05/2026
	CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA		VERSIÓN: 04
	LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE		PAGINA: 37 de 50
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO			

Aguas servidas: aguas de desecho provenientes de lavamanos, tinas de baño, dichas, lavaplatos, y otros artefactos que no descargan materias fecales.

Área o predio urbanizable no urbanizado: son las áreas o predios que no han sido desarrollados y en los cuales se permiten las actuaciones de urbanización, o que aun cuando contaron con licencia urbanística no ejecutaron las obras de urbanización aprobadas en la misma.

Área o predio urbanizado: se consideran urbanizados las áreas o predios en los que se culminaron las obras de infraestructura de redes, vías locales, parques y equipamientos definidas en las licencias urbanísticas y se hizo entrega de ellas a las autoridades competentes.

Las áreas útiles de los terrenos urbanizados podrán estar construidas o no y, en este último caso, la expedición de las respectivas licencias de construcción se someterá a lo dispuesto en el parágrafo 4° del artículo 7° del Decreto número 1469 de 2010 o la norma que lo adicione, modifique o sustituya.

También se consideran urbanizados:

- Los sectores antiguos de las ciudades que, con fundamento en planos de loteo, urbanísticos, topográficos y/o de licencias en construcción expedidas o aprobados por las autoridades competentes deslindaron los espacios públicos y privados y actualmente cuentan con infraestructura vial y de prestación de servicios públicos que posibilita su desarrollo por construcción.
- Los terrenos objeto de desarrollo progresivo o programas de mejoramiento integral de barrios que completaron su proceso de mejoramiento en los aspectos atinentes al desarrollo por urbanización, o que lo completen en el futuro.
- Los asentamientos, barrios, zonas o desarrollos que han sido objeto de legalización y que completen la
- construcción de infraestructuras y espacios públicos definidos en los actos de legalización y hagan la entrega de las cesiones exigidas, salvo que no se hubiere hecho tan previsión.

Autoridades ambientales competentes: se entiende por autoridad ambiental competente, de acuerdo con sus respectivas competencias las siguientes:

- Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo territorial.
- Las Corporaciones Autónomas Regionales y las de Desarrollo Sostenible.
- Los municipios, distritos y áreas metropolitanas cuya población dentro de su perímetro urbano sea igual o superior a un millón de habitantes.
- Las autoridades ambientales de que trata el artículo 13 de la Ley 768 de 2002.

Elaboró: Sofia Ardila Ortiz	Revisó: Raul Eduardo Cerón Benavides	Revisó: Camilo Alberto Achury Sánchez	Vo. Bo. Jurídico: Magda Lizeth Ortiz Silva
Cargo: Jefe Oficina Asesora Planeación y Proyectos	Cargo: Director Comercial y de Atención al Cliente	Cargo: Director técnico y Operativo	Cargo: Jefe Oficina Asesora Jurídica
Firma: 	Firma: 	Firma: 	Firma: 

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS		CÓDIGO: MI.COM.DA.01
	DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.		APROBADO: 13/05/2026
	CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA		VERSIÓN: 04
	LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE		PAGINA: 38 de 50
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO			

Anomalía: Irregularidad o alteración que impide la toma real de la lectura del predio en terreno, daños y/o alteraciones que afectan el funcionamiento normal de los equipos de medida y/o irregularidades o daños presentados en los elementos de seguridad y control y accesorios antifraude.

Asentamiento subnormal: es aquel cuya infraestructura de servicios públicos domiciliarios presenta serias deficiencias por no estar integrada totalmente a la estructura formal urbana.

Cámara del Registro: Es la caja con su tapa colocada generalmente en propiedad pública a la entrada de un inmueble, en la cual se hace el enlace entre la acometida y la instalación interna de acueducto y en la que se instala el medidor y sus accesorios.

Caja de Inspección: Caja ubicada al inicio de la acometida de alcantarillado que recoge las aguas residuales, lluvias o combinadas, de un inmueble, con su respectiva tapa removible y en lo posible ubicada en zonas libres de tráfico vehicular.

Capacidad: Es la existencia de recursos técnicos y económicos de un prestador de los servicios de acueducto y/o alcantarillado, con el fin de atender las demandas asociadas a las solicitudes de los servicios públicos mencionados para efectos de otorgar la disponibilidad o viabilidad inmediata del servicio solicitado. En todo caso y de conformidad con lo previsto en el parágrafo 2º del artículo 12 de la Ley 388 de 1997 el prestador del servicio, donde está ubicado el predio, no podrá argumentar falta de capacidad para predios ubicados al interior del perímetro urbano.

Caracterización de aguas residuales: determinación de la cantidad y características físicas, químicas y biológicas de las aguas residuales.

Carga contaminante: Es el producto de la concentración másica promedio de una sustancia por el caudal volumétrico promedio del líquido que la contiene determinado en el mismo sitio; en un vertimiento se expresa en kilogramos por día (Kg/d).

Certificación de Viabilidad y Disponibilidad Inmediata de Servicios Públicos: documento mediante el cual el prestador del servicio público certifica la posibilidad técnica de conectar un predio o predios objeto de licencia urbanística a las redes matrices de servicios públicos existentes. Dicho acto tendrá una vigencia mínima de dos (2) años para que con base en él se tramite la licencia de urbanización.

Conexión: ejecución de la acometida e instalación del medidor de Acueducto o ejecución de la acometida de Alcantarillado.

Elaboró: Sofia Ardila Ortiz	Revisó: Raul Eduardo Cerón Benavides	Revisó: Camilo Alberto Achury Sánchez	Vo. Bo. Jurídico: Magda Lizeth Ortiz Silva
Cargo: Jefe Oficina Asesora Planeación y Proyectos	Cargo: Director Comercial y de Atención al Cliente	Cargo: Director técnico y Operativo	Cargo: Jefe Oficina Asesora Jurídica
Firma: 	Firma: 	Firma: 	Firma: 

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS	CÓDIGO: MI.COM.DA.01
	DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.	APROBADO: 13/05/2026
	CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA	VERSIÓN: 04
	LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE	PAGINA: 39 de 50
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO		

Conexión errada de alcantarillado: todo empalme de una acometida de aguas residuales sobre la red local de aguas lluvias o todo empalme de una acometida de aguas lluvias sobre la red local de aguas residuales.

Conexión Temporal: Acometida transitoria de Acueducto con medición, que llega hasta el límite de un predio privado o público, la cual es solicitada a LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P., por su propietario o representante legal, por un periodo determinado, por un proceso constructivo o un evento autorizado por la Autoridad competente.

Constructor: persona natural o jurídica autorizada por la licencia de construcción para desarrollar un predio en el que no se requirió licencia de urbanismo de la misma persona natural o jurídica, con construcciones cualquiera que ellas sean, acordes con en el Plan de Ordenamiento Territorial, los instrumentos que lo desarrollen y complementen, los Planes Especiales de Manejo y Protección de Bienes de Interés Cultural y demás normativa que regule la materia.

Consumos Reales Registrados: consumos medidos por el medidor en el período de facturación

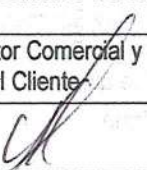
Corte del servicio de acueducto: Interrupción del servicio que implica la desconexión o taponamiento de la acometida.

Cuerpo de agua: sistema de origen natural o artificial localizado, sobre la superficie terrestre, conformado por elementos físicos-bióticos y masas o volúmenes de agua, contenidas o en movimiento.

Debido Proceso: principio según el cual toda persona tiene derecho a ciertas garantías mínimas, tendientes a asegurar un resultado justo y equitativo y a permitirle tener oportunidad de ser oído.

Derivación Fraudulenta: Conexión realizada a partir de una acometida, o de una instalación interna o de los tanques de un inmueble independiente, que no ha sido autorizada por EMPRESAS PÚBLICAS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.

Defraudación de fluidos: Conducta penal consagrada en el artículo 256 del Código Penal el cual señala: "El que mediante cualquier mecanismo clandestino o alterando los sistemas de control o aparatos contadores, se apropie de energía eléctrica, agua, gas natural, o señal de telecomunicaciones, en perjuicio ajeno, incurrirá en prisión de uno (1) a cuatro (4) años y en multa de uno (1) a cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes". La mencionada pena aumento en la tercera parte del mínimo y en la mitad en el máximo, en virtud de lo consagrado en el artículo 14 de la Ley 890 de 2004.

Elaboró: Sofia Ardila Ortiz	Revisó: Raul Eduardo Cerón Benavides	Revisó: Camilo Alberto Achury Sánchez	Vo. Bo. Jurídico: Magda Lizeth Ortiz Silva
Cargo: Jefe Oficina Asesora Planeación y Proyectos	Cargo: Director Comercial y de Atención al Cliente	Cargo: Director técnico y Operativo	Cargo: Jefe Oficina Asesora Jurídica
Firma: 	Firma: 	Firma: 	Firma: 

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS	CÓDIGO: MI.COM.DA.01
	DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.	APROBADO: 13/05/2026
	CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	VERSIÓN: 04 PAGINA: 40 de 50

Desviaciones significativas del consumo: Para efectos de lo previsto en el Artículo 149 de la ley 142 de 1994, se entenderá por desviaciones significativas, en el periodo de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos, que comparados con los promedios de los últimos tres periodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis periodos, si la facturación es mensual, sean mayores a los porcentajes que se señalan a continuación: a) 35% para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a 40 metros cúbicos; b) 65% para usuarios con un promedio de consumo menor a 40 metros cúbicos; c) para las instalaciones nuevas y las antiguas sin consumos históricos válidos, el límite superior será 1.65 veces el consumo promedio para el estrato o categoría de consumo y el límite inferior será 0.35 multiplicado por dicho consumo promedio. Si el consumo llegara a encontrarse fuera de esos límites, se entenderá que existe una desviación significativa. Parágrafo: en zonas donde exista estacionalidad en el consumo, la comparación del consumo podrá realizarse con el mismo mes del año inmediatamente anterior. (Art. 8o. Resolución 06 de 1995) Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y normas que la modifiquen o reformen.

Factibilidad de Servicios Públicos de Acueducto y Alcantarillado: documento mediante el cual el prestador del servicio público establece las condiciones técnicas, jurídicas y económicas que dentro de procesos de urbanización que se adelanten mediante el trámite de plan parcial, permitan ejecutar la infraestructura de servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, atendiendo el reparto equitativo de cargas y beneficios. Dicha factibilidad tendrá una vigencia mínima de cinco (5) años. Una vez concedida la factibilidad no se podrá negar la disponibilidad inmediata del servicio, siempre y cuando el solicitante haya cumplido con las condiciones técnicas exigidas por LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P., al momento de otorgar la factibilidad.

Factura de servicios públicos: Es la cuenta que LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P., entrega o remite al usuario o suscriptor, por causa del consumo y demás servicios inherentes al desarrollo de un contrato de prestación de servicios públicos.

Fuga imperceptible: Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble, y se detecta solamente mediante instrumentos apropiados, tales como los geófonos.

Fuga Perceptible: Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y es detectable directamente por los sentidos.

Hidrante público: elemento conectado con el sistema de acueducto que permite la adaptación de mangueras especiales utilizadas en extinción de incendios y otras actividades autorizadas previamente por la entidad prestadora del servicio de acueducto.

Elaboró: Sofia Ardila Ortiz	Revisó: Raul Eduardo Cerón Benavides	Revisó: Camilo Alberto Achury Sánchez	Vo. Bo. Jurídico: Magda Lizeth Ortiz Silva
Cargo: Jefe Oficina Asesora Planeación y Proyectos	Cargo: Director Comercial y de Atención al Cliente	Cargo: Director técnico y Operativo	Cargo: Jefe Oficina Asesora Jurídica
Firma: 	Firma: 	Firma: 	Firma: 

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS		CÓDIGO: MI.COM.DA.01
	DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.		APROBADO: 13/05/2026
	CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA		VERSIÓN: 04
	LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE		PAGINA: 41 de 50
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO			

Independización del Servicio: Nuevas acometidas que autoriza LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P., para atender el servicio de una o varias unidades segregadas de un inmueble. Estas nuevas acometidas contarán con su propio equipo de medición previo cumplimiento de lo establecido en el reglamento interno o en el contrato de condiciones uniformes.

Inmueble: Bien que cumple con las condiciones del código civil para recibir ese calificativo; incluye las partes del inmueble que, de acuerdo con la ley y las condiciones de acceso y técnicas, pueden individualizarse para efectos de la prestación del servicio a otros usuarios que habitan al interior del mismo inmueble.

Inquilinato: Edificación ubicada en los estratos bajo-bajo (I), bajo (II), medio-bajo (III) con una entrada común desde la calle, destinada para alojar varios hogares que comparten servicios.

Instalación interna de acueducto del inmueble: conjunto de tuberías, accesorios, estructura y equipos que integren el sistema de abastecimiento de agua del inmueble, a partir del medidor. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, es aquel sistema de abastecimiento de agua del inmueble inmediatamente después de la acometida o del medidor de control.

Instalaciones internas de alcantarillado del inmueble: conjunto de tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de tratamiento, evacuación y ventilación de los residuos líquidos instalados en un inmueble hasta la caja de inspección que se conecta a la red de alcantarillado.

Instalaciones legalizadas: Son aquellas que han cumplido todos los trámites exigidos por LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P., y tienen vigente un contrato de condiciones uniformes.

Instalaciones no legalizadas: Son aquellas que no han cumplido con todos los requisitos exigidos por EMPRESAS PÚBLICAS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.

Medidor: Dispositivo encargado de medir y acumular el consumo de agua

Medidor Individual: Dispositivo que mide y acumula el consumo de agua de un usuario del sistema de acueducto. De ser técnicamente posible cada acometida deberá contar con su correspondiente medidor de acueducto, el cual será instalado en cumplimiento de los programas de micromedición establecidos por LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P., de conformidad con la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico. Para el caso de edificios de propiedad horizontal o condominios, de ser técnicamente posible, cada

Elaboró: Sofia Ardila Ortiz	Revisó: Raul Eduardo Cerón Benavides	Revisó: Camilo Alberto Achury Sánchez	Vo. Bo. Jurídico: Magda Lizeth Ortiz Silva
Cargo: Jefe Oficina Asesora Planeación y Proyectos	Cargo: Director Comercial y de Atención al Cliente	Cargo: Director técnico y Operativo	Cargo: Jefe Oficina Asesora Jurídica
Firma: 	Firma: 	Firma: 	Firma: 

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS	CÓDIGO: MI.COM.DA.01
	DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.	APROBADO: 13/05/2026
	CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA	VERSIÓN: 04
	LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	PAGINA: 42 de 50

uno de los inmuebles que lo constituyan deberá tener su medidor individual. LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P., determinará el sitio de colocación de los medidores, procurando que sea de fácil acceso para efecto de su mantenimiento y lectura y podrá instalar los medidores a los inmuebles que no lo tienen, en este caso correrá por cuenta del suscriptor o usuario.

Medidor de Control: dispositivo propiedad del prestador del servicio de acueducto, empleado para verificar o controlar temporal o permanentemente el suministro de agua y la existencia de posibles consumos no medidos a un suscriptor o usuario. Su lectura no debe emplearse en la facturación de consumos.

Medidor general o totalizador: Dispositivo instalado en unidades inmobiliarias para medir y acumular el consumo total de agua.

Medidor para grandes consumidores no residenciales: 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.

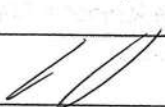
Multiusuarios: Edificación de apartamentos, oficinas o locales con medición general constituida por dos o más unidades independientes.

Norma de vertimiento: conjunto de parámetros y valores que debe cumplir el vertimiento en el momento de la descarga.

Perímetro Urbano: delimitación física del suelo urbano. Determina su área y se representa gráficamente por una línea continua que divide el suelo urbano del suelo rural y del suelo de expansión urbana. Su delimitación corresponde a cada municipio o distrito.

Período de facturación: Es el tiempo durante el cual se prestaron los servicios que se cobran.

Petición: Acto de cualquier persona particular, suscriptora o no, dirigido a LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P. para solicitar, en interés particular o general, un acto o contrato relacionado con la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, pero que no tiene el propósito de conseguir la revocación o modificación de una decisión tomada por la Empresa respecto de uno o más suscriptores en particular.

Elaboró: Sofia Ardila Ortiz	Revisó: Raul Eduardo Cerón Benavides	Revisó: Camilo Alberto Achury Sánchez	Vo. Bo. Jurídico: Magda Lizeth Ortiz Silva
Cargo: Jefe Oficina Asesora Planeación y Proyectos	Cargo: Director Comercial y de Atención al Cliente	Cargo: Director técnico y Operativo	Cargo: Jefe Oficina Asesora Jurídica
Firma: 	Firma: 	Firma: 	Firma: 

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS		CÓDIGO: MI.COM.DA.01
	DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.		APROBADO: 13/05/2026
	CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA		VERSIÓN: 04
	LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE		PAGINA: 43 de 50
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO			

Pila publica: suministro de agua por la entidad prestadora del servicio de acueducto, de manera provisional, para el abastecimiento colectivo y en zonas que no cuenten con red de acueducto, siempre que las condiciones técnicas y económicas impidan la instalación de redes domiciliarias.

Queja: Medio por el cual el usuario o suscriptor pone de manifiesto su inconformidad con la actuación de determinado o determinados funcionarios, o su inconformidad con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio.

Reclamación: Es una actuación preliminar mediante la cual LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P., revisa la facturación de los servicios públicos a solicitud del interesado, para tomar una posterior decisión final o definitiva del asunto, en un todo de conformidad con los procedimientos previstos en la Ley 142 de 1.994, en el Código Contencioso Administrativo y en las disposiciones reglamentarias.

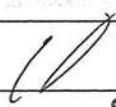
Reconexión: Es el restablecimiento del servicio de acueducto a un inmueble al cual le había sido cortado.

Recurso: Es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la Empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del Contrato. Abarca los recursos de reposición el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley. (Art. 154 Ley 142 de 1.994)

Recuperación de Consumos Acueducto y Alcantarillado: valor de consumos de acueducto y alcantarillado que un USUARIO ha consumido y no ha cancelado por causa de un registro parcial de los equipos de medida o una ausencia de registro y que LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P., tienen derecho a cobrar.

Recurso hídrico: aguas superficiales, subterráneas, meteóricas y marinas.

Red interna: Es el conjunto de tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro del servicio público al inmueble a partir del medidor. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, es aquel sistema de suministro del servicio al inmueble a partir del registro de corte general cuando lo hubiere. (Art. 14.16 Ley 142 de 1.994).

Elaboró: Sofia Ardila Ortiz	Revisó: Raul Eduardo Cerón Benavides	Revisó: Camilo Alberto Achury Sánchez	Vo. Bo. Jurídico: Magda Lizeth Ortiz Silva
Cargo: Jefe Oficina Asesora Planeación y Proyectos	Cargo: Director Comercial y de Atención al Cliente	Cargo: Director técnico y Operativo	Cargo: Jefe Oficina Asesora Jurídica
Firma: 	Firma: 	Firma: 	Firma: 

S.G: P.C. # 0056 2026

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS		CÓDIGO: MI.COM.DA.01
	DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.		APROBADO: 13/05/2026
	CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA		VERSIÓN: 04
	LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE		PAGINA: 44 de 50
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO			

Red local: Es el conjunto de redes o tuberías que conforman el sistema de suministro del servicio público a una comunidad y del cual se derivan las acometidas de los inmuebles.

Registro de Corte: Dispositivo situado en la cámara de registro del medidor que permite la suspensión del servicio de acueducto de un inmueble.

Registro de vertimientos: es la facultad que tiene la entidad para llevar y sentar la información de manera ordenada sucesiva y completa referente a los vertimientos realizados a la red de alcantarillado público o fuentes superficiales para la administración del recurso hídrico.

Reinstalación: Es el restablecimiento del servicio de acueducto a un inmueble al cual se le había sido suspendido.

Restablecimiento: acción y efecto de volver a establecer los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado que fueron suspendidos o cortados, siempre y cuando el USUARIO hubiese eliminado su causa, pagado todos los gastos de reinstalación o reconexión, y satisfecho las demás sanciones previstas en este contrato.

Saneamiento básico: Son las actividades propias del conjunto de los servicios domiciliarios de alcantarillado y aseo. (Art. 14.19 Ley 142 de 1.994).

Servicio Especial: Es el que se presta a entidades sin ánimo de lucro, previa solicitud a la empresa y que requiere la expedición de una resolución interna por parte de LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P., autorizando dicho servicio.

Servicio Industrial: Es el servicio que se presta a predios o inmuebles en los cuales se desarrollen actividades industriales que corresponden a procesos de transformación o de otro orden.

Servicio Oficial: Es el que se presta a las entidades de carácter oficial, a los establecimientos públicos que no desarrollen permanentemente actividades de tipo comercial o industrial, a los planteles educativos de carácter oficial de todo nivel; a los hospitales, clínicas, centros de salud, ancianatos, orfanatos de carácter oficial.

Elaboró: Sofia Ardila Ortiz	Revisó: Raul Eduardo Cerón Benavides	Revisó: Camilo Alberto Achury Sánchez	Vo. Bo. Jurídico: Magda Lizeth Ortiz Silva
Cargo: Jefe Oficina Asesora Planeación y Proyectos	Cargo: Director Comercial y de Atención al Cliente	Cargo: Director técnico y Operativo	Cargo: Jefe Oficina Asesora Jurídica
Firma: 	Firma: 	Firma: 	Firma: 

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS		CÓDIGO: MI.COM.DA.01
	DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.		APROBADO: 13/05/2026
	CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA		VERSIÓN: 04
	LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE		PAGINA: 45 de 50
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO			

Servicio Residencial: Es el servicio que se presta para el cubrimiento de las necesidades relacionadas con la vivienda de las personas.

Servicio comercial: Es el servicio que se presta a predios o inmuebles destinados a actividades comerciales, en los términos del Código de Comercio.

Servicio público domiciliario de acueducto o servicio público domiciliario de agua potable: Es la distribución de agua apta para el consumo humano, incluida su conexión y medición. También forman parte de este servicio las actividades complementarias tales como captación de agua, procesamiento, almacenamiento, conducción y transporte.

Servicio público domiciliario de alcantarillado: Es la recolección de residuos, principalmente líquidos, y/o aguas lluvias, por medio de tuberías y conductos. Forman parte de este servicio las actividades complementarias de transporte, tratamiento y disposición final de tales residuos.

Servicio provisional: Es el servicio que se presta mediante fuentes de suministro de carácter comunitario, en zonas urbanas, sin posibilidades inmediatas de extensión de las redes de suministro domiciliario.

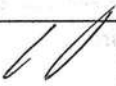
Servicio temporal: Es el que se presta a obras en construcción, espectáculos públicos no permanentes y a otros servicios no residenciales de carácter ocasional, con una duración no superior a un año, prorrogable a juicio de la empresa.

Servicio Regular: Es el que se presta a un inmueble de manera permanente para su utilización habitual.

Soluciones individuales de saneamiento: sistemas de recolección y tratamiento de aguas residuales implementadas en el sitio de origen.

Subsidio: Se entiende por subsidio la diferencia entre el valor que un usuario o suscriptor paga por el consumo básico del servicio público domiciliario y su costo económico de referencia, cuando tal costo es mayor que el pago que efectúa el usuario o suscriptor.

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

Elaboró: Sofia Ardila Ortiz	Revisó: Raul Eduardo Cerón Benavides	Revisó: Camilo Alberto Achury Sánchez	Vo. Bo. Jurídico: Magda Lizeth Ortiz Silva
Cargo: Jefe Oficina Asesora Planeación y Proyectos	Cargo: Director Comercial y de Atención al Cliente	Cargo: Director técnico y Operativo	Cargo: Jefe Oficina Asesora Jurídica
Firma: 	Firma: 	Firma: 	Firma: 

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.	CÓDIGO: MI.COM.DA.01
	CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	APROBADO: 13/05/2026
		VERSIÓN: 04
		PAGINA: 46 de 50

Suscriptor Potencial: Persona que ha iniciado consultas para convertirse en usuario de los servicios públicos. (Art. 14.32 Ley 142 de 1.994).

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

Sustancias de interés ambiental: son los compuestos, elementos, sustancias y parámetros indicadores de contaminación fisicoquímica y biológica, que permiten evaluar la calidad del vertimiento y su efecto sobre el recurso hídrico.

Sustancias de interés sanitario: sustancias químicas, elementos o compuestos que pueden causar daños o son tóxicos para la salud humana o cualquier vida acuática.

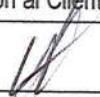
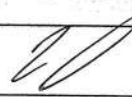
Usuario: Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público domiciliario, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se denomina también consumidor.

Usuarios especiales del servicio de alcantarillado: es todo usuario que pretenda descargar a la red de alcantarillado efluentes que contengan cargas contaminantes y/o sustancias de interés sanitario en concentraciones superiores a las que contemple la autoridad ambiental competente.

Unidad Habitacional: Apartamento o casa de vivienda independiente con acceso a la vía pública o a las zonas comunes del conjunto multifamiliar.

Unidad Independiente: Apartamento, casa de vivienda, local u oficina independiente con acceso a la vía pública o a las zonas comunes de la unidad inmobiliaria.

Unidades inmobiliarias cerradas: Las unidades inmobiliarias cerradas son conjuntos de edificios, casas y demás construcciones integradas arquitectónica y funcionalmente, que comparten elementos estructurales y constructivos, áreas comunes de circulación, recreación, reunión, instalaciones técnicas, zonas verdes y de disfrute visual; cuyos copropietarios participan proporcionalmente en el pago de las expensas comunes, tales como los servicios públicos comunitarios, vigilancia, mantenimiento y mejoras.

Elaboró: Sofia Ardila Ortiz	Revisó: Raul Eduardo Cerón Benavides	Revisó: Camilo Alberto Achury Sánchez	Vo. Bo. Jurídico: Magda Lizeth Ortiz Silva
Cargo: Jefe Oficina Asesora Planeación y Proyectos	Cargo: Director Comercial y de Atención al Cliente	Cargo: Director técnico y Operativo	Cargo: Jefe Oficina Asesora Jurídica
Firma: 	Firma: 	Firma: 	Firma: 

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.	CÓDIGO: MI.COM.DA.01
	CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	APROBADO: 13/05/2026
		VERSIÓN: 04
		PAGINA: 47 de 50

Vertimiento: descarga final a un cuerpo de agua, a un alcantarillado o al suelo, de elementos, sustancias o compuestos contenidos en un medio líquido.

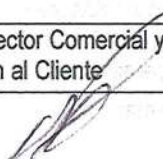
Vertimiento puntual: el que se realiza a partir de un medio de conducción, del cual se puede precisar el punto exacto de descarga al cuerpo de agua, al alcantarillado o al suelo.

Vertimiento no puntual: aquel en el cual no se puede precisar el punto exacto de descarga al cuerpo de agua o al suelo, tal como el caso de vertimientos provenientes de escorrentía, aplicación de agroquímicos u otros similares.

CAPITULO X. ESTÁNDARES DE SERVICIO Y EFICIENCIA

CLÁUSULA 29. ESTÁNDARES DE SERVICIO. 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 servicio:

ESTÁNDAR DE SERVICIO	UNIDAD	META DEL ESTÁNDAR	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%	92.95%	94.56%	95.78%	96.24%	97.69%	98.79%	99.02%	99.56%	100%	100%
Calidad de acueducto	Puntaje IRCA (%)	IRCA <= 5%	<=5	<=5	<=5	<=5	<=5	<=5	<=5	<=5	<=5	<=5
Continuidad de acueducto	Número de días por año de prestación del servicio.	>= 98,36%	92.14	93.3	94.47	94.65	95.85	96.1	97.36	98.90	98.90	98.90
Cobertura de alcantarillado	Número de suscriptores incorporados con conexión al servicio de alcantarillado.	100%	92.95%	94.56%	95.78%	96.24%	97.69%	98.79%	99.02%	99.56%	100%	100%
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	92.3%	92.8%	93.8%	95.9%	96.5%	96.3%	96.5%	96.7%	97.9%	98.9%

Elaboró: Sofia Ardila Ortiz	Revisó: Raul Eduardo Cerón Benavides	Revisó: Camilo Alberto Achury Sánchez	Vo. Bo. Jurídico: Magda Lizeth Ortiz Silva
Cargo: Jefe Oficina Asesora Planeación y Proyectos	Cargo: Director Comercial y de Atención al Cliente	Cargo: Director técnico y Operativo	Cargo: Jefe Oficina Asesora Jurídica
Firma: 	Firma: 	Firma: 	Firma: 

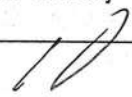
	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS		CÓDIGO: MI.COM.DA.01
	DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.		APROBADO: 13/05/2026
	CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA		VERSIÓN: 04
	LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE		PAGINA: 48 de 50
		ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	

		PSMV											
Continuidad de alcantarillado	Número de días por año de prestación del servicio.	>= 98,36%	92.1%	92.5%	93.6%	94.8%	95.3%	95.8%	96.3%	96.6%	97.4%	98.2%	
IQR- Indicador de reclamos comerciales	(reclamos/1.000 suscriptores/ por periodo	<= 4 reclamaciones comerciales por facturación resueltas a favor del suscriptor en segunda instancia por cada 1.000 suscriptores por año o <= 2 reclamaciones comerciales por facturación resueltas a favor del suscriptor en segunda instancia por cada 1.000 suscriptores por semestre	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

CLÁUSULA 30. 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(%)
Nuevos suscriptores residenciales de acueducto.	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. 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.	92.95 %	94.56 %	95.78 %	96.24 %	97.69 %	98.79 %	99.02 %	99.56 %	100 %	100 %
DACAL- Diferencia entre suscriptores de Acueducto y Alcantarillado (Suscriptores)		Disminución de la Reducir el 100% de la diferencia, diferencia entre y gradualidad según la ejecución suscriptores de programada para el POIR y el plan acueducto y de incorporación de suscriptores. alcantarillado.		76	65	53	41	28	15	0	0	0	0

Elaboró: Sofía Ardila Ortiz	Revisó: Raul Eduardo Cerón Benavides	Revisó: Camilo Alberto Achury Sánchez	Vo. Bo. Jurídico: Magda Lizeth Ortiz Silva
Cargo: Jefe Oficina Asesora Planeación y Proyectos	Cargo: Director Comercial y de Atención al Cliente	Cargo: Director técnico y Operativo	Cargo: Jefe Oficina Asesora Jurídica
Firma: 	Firma: 	Firma: 	Firma: 

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.		CÓDIGO: MI.COM.DA.01
	CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO		APROBADO: 13/05/2026
			VERSIÓN: 04
			PAGINA: 49 de 50

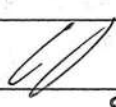
IPUF* - Índice de Pérdidas por Suscriptor Facturado estándar (m3/suscriptor/mes)	<=6 m³/suscriptor/mes	Para el año 5 debe lograrse el 50% de la diferencia, y para el año 10 debe lograrse el 75%. En caso de utilizar NEP, debe lograrse el 100% para el año 5 y debe mantenerlo. La gradualidad es de acuerdo con las metas de la persona prestadora.	9.15	8.78	8.43	8.09	7.77	7.58	7.4	7.2	7.0	6.88
CAU* - Costos administrativos eficientes estándar por suscriptor mensual de acueducto (\$/suscriptor/mes).	Alcanzar el valor de referencia establecido en el Art. 26 del resol 768/2016.	Para el año 5 debe lograrse el 100% de la diferencia, con un avance de 1/5 cada año.	4,393.27	4,395.45	4,397.63	4,399.81	4,401.99	-	-	-	-	-
CAU* - Costos administrativos eficientes estándar por suscriptor mensual de alcantarillado (\$/suscriptor/mes).	Alcanzar el valor de referencia establecido en el Art. 26 del resol 768/2016.	Para el año 5 debe lograrse el 100% de la diferencia, con un avance de 1/5 cada año.	2,431.12	2,453.84	2,476.56	2,499.28	2,522	-	-	-	-	-
COU* - Costos operativos eficientes estándar por suscriptor mensual de acueducto (\$/suscriptor/mes).	Alcanzar el valor de referencia establecido en el Art. 33 del resol 768/2016.	Para el año 5 debe lograrse el 100% de la diferencia, con un avance de 1/5 cada año.	6,612.69	7,623.02	8,633.35	9,643.68	10,654.01	-	-	-	-	-
COU* - Costos operativos eficientes estándar por suscriptor mensual de alcantarillado (\$/suscriptor/mes).	Alcanzar el valor de referencia establecido en el Art. 33 del resol 768/2016.	Para el año 5 debe lograrse el 100% de la diferencia, con un avance de 1/5 cada año.	6,844.22	6,171.77	5,499.12	4,826.57	4,154.02	-	-	-	-	-

Las personas prestadoras deberán 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 persona prestadora 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.

En constancia de lo cual, suscribo este original, en mi calidad de representante legal de la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.,

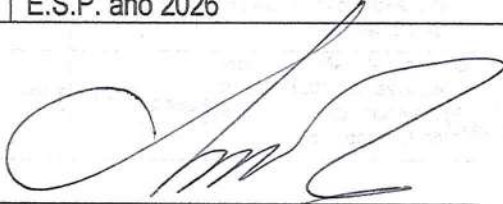
Elaboró: Sofía Ardila Ortiz	Revisó: Raul Eduardo Cerón Benavides	Revisó: Camilo Alberto Achury Sánchez	Vo. Bo. Jurídico: Magda Lizeth Ortiz Silva
Cargo: Jefe Oficina Asesora Planeación y Proyectos	Cargo: Director Comercial y de Atención al Cliente	Cargo: Director técnico y Operativo	Cargo: Jefe Oficina Asesora Jurídica
Firma: 	Firma: 	Firma: 	Firma: 

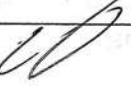
S.G: P.C. # 0056 2026

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS		CÓDIGO: MI.COM.DA.01
	DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.		APROBADO: 13/05/2026
	CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO		VERSIÓN: 04
			PAGINA: 50 de 50

APROBACIÓN

VERSIÓN N°.	FECHA DE APROBACIÓN.	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO.
1	15/08/2018	Creación del programa.
2	31/07/2020	Modificación del documento en general y la nueva estructura del SGC.
3	09/01-2024	Actualización contrato de condiciones uniformes para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado EMPITALITO E.S.P. año 2024
4	13/05/2026	Actualización contrato de condiciones uniformes para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado EMPITALITO E.S.P. año 2026


CAROLINA CALDERON VALDERRAMA
GERENTE

Elaboró: Sofia Ardila Ortiz	Revisó: Raul Eduardo Cerón Benavides	Revisó: Camilo Alberto Achury Sánchez	Vo. Bo. Jurídico: Magda Lizeth Ortiz Silva
Cargo: Jefe Oficina Asesora Planeación y Proyectos	Cargo: Director Comercial y de Atención al Cliente	Cargo: Director técnico y Operativo	Cargo: Jefe Oficina Asesora Jurídica
Firma: 	Firma: 	Firma: 	Firma: 

S.G: P.C. # 0056 2026