



## ANEXO N°. 5.

### **RELACIÓN DE CLÁUSULAS DEL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE LAS EMPRESAS PÚBLICAS MUNICIPALES DE BELÉN DE UMBRÍA S.A.S. E.S.P. QUE SE APARTAN DE LA RESOLUCIÓN C.R.A N°. 375 DE 2006.**

#### INTRODUCCIÓN.

Una vez cotejado el clausulado del Contrato de Condiciones Uniformes de Acueducto y Alcantarillado de la entidad, con el artículo 1° de la resolución 375 de 2006 *Por la cual se modifica el modelo de condiciones uniformes del contrato para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, contenido en el Anexo 3 de la Resolución CRA 151 de 2001 y se dictan otras disposiciones sobre el particular*, identificamos como necesario que algunas cláusulas de nuestro contrato se aparten del modelo establecido en la resolución precitada.

Dicha separación del clausulado modelo, se efectuó en razón al estudio jurídico efectuado a la luz del anexo N°. 3 de la *COMPILACIÓN DE LA REGULACIÓN INTEGRAL DEL SECTOR DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO EN COLOMBIA* referente al modelo de condiciones uniformes del contrato de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado expedido por ustedes (*COMISION DE REGULACION DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO – CRA en Junio 2013*), sin dejar de lado la normatividad y doctrina aplicable, que pese a ser conscientes de que esta última no tiene carácter obligatorio ni vinculante, la entidad está de acuerdo con las citas doctrinarias relatadas en el presente documento.

#### DESARROLLO.

Las cláusulas con modificaciones, omisiones u adiciones, que se consideran relevantes, se relatan y sustentan a continuación:



1. En la **CLÁUSULA 7** sobre las **CONDICIONES DEL SUScriptor Y/O USUARIO**, se estipuló que dado que la entidad presta tanto el servicio de acueducto como el de alcantarillado, se deben relacionar ambos servicios con el conector “y”, y no con la disyuntiva “y/o”.

Se le adicionó por sugerencia de LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO -CRA- en el oficio radicado N°. 20152110033181 de fecha veintinueve (29) de julio de 2015 lo siguiente: “*lo anterior al tenor de lo dispuesto en el decreto 1077 de 20151, artículo 2.3.1.3.2.2.6*”.

2. En la **CLÁUSULA 8** sobre la **SOLICITUD DEL SERVICIO**, en el párrafo 3 se estipuló que: “*La persona prestadora, definirá, dentro de los cuarenta y cinco (45) días calendario siguientes a la presentación de la solicitud, si esta se ajusta a las condiciones que se expresan en este CSP (...)*”.

Toda vez, que el término inicialmente estipulado en el Artículo 1° de la Resolución CRA 375 de 2006 para definir la solicitud fue de 15 días hábiles, pero dicho término fue modificado tácitamente por el Decreto 3050 de 2013 en su Artículo 5°, en el que se estipuló que: “**TÉRMINO PARA RESOLVER LA SOLICITUD DE VIABILIDAD Y DISPONIBILIDAD INMEDIATA:** *Los prestadores de los servicios públicos de acueducto y/o alcantarillado deberán decidir sobre la solicitud de viabilidad y disponibilidad inmediata de los mencionados servicios, dentro de los cuarenta y cinco (45) días calendario siguientes a la fecha de recepción de la solicitud presentada por el interesado. En todo caso ante la falta de respuesta se podrá acudir a los mecanismos legales para la protección del derecho de petición*”. Lo anterior, igualmente fue convalidado por el concepto 122 de 2014 SSPP.

Se le adicionó por sugerencia de LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO -CRA- en el oficio radicado N°. 20152110033181 de fecha veintinueve (29) de julio de 2015 lo siguiente: “*En todo caso, las condiciones para el trámite de las solicitudes deberán estar dentro de los lineamientos definidos en los artículos 2.3.1.2.2 al 2.3.1.2.8 del decreto 1077 de 2015, que derogan los artículos 1, 2, 4, 5, 6, 7 y 8 del Decreto 3050 del 2013*”.

---

<sup>1</sup> Decreto 1077 de 2015 “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio”.

**3. En la CLÁUSULA 11, relativa a las OBLIGACIONES DE LA PERSONA PRESTADORA, se realizaron las siguientes modificaciones en los numerales 11 y 29 del Artículo 1 de la Resolución CRA 375 de 2006, a saber:**

- ∩ El numeral 11 se redactó así: “(...) y se hayan satisfecho las demás medidas de suspensión, corte e intereses moratorios (...)”.

Tal modificación se realizó debido al **CONCEPTO 80181 DE 2013 emitido por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico -CRA-numeral 6: (...)** En cuanto a las cláusulas del contrato de condiciones uniformes concernientes a las sanciones y procedimiento para su imposición (...) se hace necesario eliminar solo las referencias a las palabras “sanciones pecuniarias y no pecuniarias”, reemplazándolo por ***“Medidas de suspensión, corte e intereses moratorios”***, toda vez que es facultad del prestador suspender y/o cortar el servicio como cobrar intereses de mora en los términos señalados por la ley.

- ∩ Ahora bien, en el mismo acápite de las obligaciones de la persona prestadora, respecto al numeral 29, (*según la nomenclatura de nuestro contrato de condiciones uniformes el numeral 28*) se prescribió que: ***“Cuando adelante actividades de calibración de medidores o que implique tal calibración deberá hacerlo a través de laboratorios certificados por la entidad nacional de acreditación competente”***.

Lo anterior se decidió debido a lo preceptuado en la **RESOLUCION CRA 457 DE 2008**, Artículo 5°, que reza: El numeral 29 de la Cláusula 11 contenida en el artículo 1° de la Resolución CRA 375 de 2006 quedará así: ***“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”***.

Así como teniendo en cuenta lo dispuesto en el **DECRETO 865 DE 2013 "Por el cual se designa al Organismo Nacional de Acreditación de Colombia – ONAC como único organismo de acreditación y se dictan otras disposiciones"** Artículo 1°. **Objeto.** Desígnese al Organismo Nacional de Acreditación de Colombia - ONAC, como único organismo nacional de acreditación que de manera exclusiva ejercerá y coordinará las funciones previstas en el Decreto 2269 de 1993 y en el Decreto 4738 de 2008.



4. En la **CLÁUSULA 30 REPORTE A CENTRALES DE RIESGO**, se precisó que el suscriptor y/o usuario debe otorgar su consentimiento expreso y escrito para que la empresa pueda reportar su información financiera a las centrales de riesgo con las cuales previamente debe suscribir un contrato para dicho efecto.

Ello en razón, a que la **RESOLUCION CRA 413 DE 2006. En su Artículo 5º. Sobre reporte a centrales de riesgo, dispone que:** Solo cuando el suscriptor o usuario haya manifestado su consentimiento expreso y **escrito**, la persona prestadora podrá trasladar a una entidad que maneje o administre centrales de riesgo, la información sobre el cumplimiento de sus obligaciones pecuniarias. (...). No se entenderá que el consentimiento del anterior suscriptor o usuario, respecto de la vinculación para efectos del reporte a las centrales de riesgo, se extiende al suscriptor o usuario frente al cual opera la cesión del contrato.

Así como también considerando el **concepto SSPD-OJ.2006-235 expedido por la Superintendencia de Servicios Públicos**, en el cual se refirió al tema del reporte a las centrales de riesgo, en los siguientes términos: *(...) Dado que estas centrales de información tienen el carácter de personas jurídicas privadas y su objeto es conformar bases de datos, la inclusión en sus sistemas de datos diferentes a los simplemente bancarios no se encuentra restringida por la ley, mientras, como se señaló, no afecten los derechos fundamentales, ya que la información que acumulan estas centrales tiene como objetivo brindar información veraz acerca del comportamiento de pago de las personas naturales y jurídicas que se encuentran incluidas en las bases de datos respectivas.(...)*

5. En la **CLÁUSULA 35 del Artículo 1 de la Resolución CRA 375 de 2006, atinente a los REQUISITOS DE LAS PETICIONES: se eliminó la expresión: “afirma no saber o no poder escribir”**, esto debido a que no debería condicionarse a que el peticionario que eleva ante la administración una solicitud de forma verbal para pedir una constancia de haber efectuado dicha petición, deba manifestar no saber o no poder escribir, para que la empresa proceda a expedirla, ya que la normatividad y la misma doctrina de la Superservicios no presentan frente a la hipótesis en comento limitante alguna.

De ahí que el **CONCEPTO 3 DE 2014 de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios** estipulara que *“(...) los interesados tienen derecho a presentar peticiones bien sea por escrito o de manera verbal y que es obligación*



*del funcionario que la reciba expedir de manera sucinta constancia de la presentación de la petición, si así lo solicita quien presenta la petición (...)", así como también es pertinente mencionar que el artículo 15. Sobre Presentación y radicación de peticiones de la LEY 1437 DE 2011 afirma que: "(...) Si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta. (...)".*

6. Toda vez que se observa que la **CLÁUSULA 36** alusiva a la **DECISIÓN DE PETICIONES VERBALES** contenida en el **Artículo 1 de la Resolución CRA 375 de 2006** no está ajustada a derecho a la luz de la normatividad, ni de la doctrina de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, así como que la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico -CRA- en oficio radicado N°. 20152110001211 de fecha nueve (09) de enero del año en curso recomendó los términos del presente clausulado, se modificó la redacción del texto de la siguiente manera: "**CLÁUSULA 36. DECISIÓN DE PETICIONES VERBALES:** *“Las peticiones podrán presentarse verbalmente o por escrito, a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. En caso de presentarse de manera verbal, se levantará un acta en la cual se dejará constancia de la fecha, del cumplimiento de los requisitos previstos en la clausula treinta y cinco (35) de este contrato y si se responden de la misma manera, en todo caso se elaborará un documento escrito que señale el contenido de la respuesta, dentro de los términos establecidos para las peticiones. Copia del acta se entregará al usuario si este lo solicita”.*
  
7. Como la **CLÁUSULA 37** del **Artículo 1 de la Resolución CRA 375 de 2006**, referente al **CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS O INFORMACIÓN ADICIONAL** se consideró que no estaba ajustada a derecho, el texto de la misma se redactó de la siguiente forma: *Peticiones incompletas y desistimiento tácito: “En virtud de principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta pero la actuación puede continuar sin oponerse a la Ley, requerirá al peticionario dentro los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos comenzará a correr el término para resolver la petición.”*

Además, ya que se está enunciando, más no desarrollando la figura del desistimiento tácito, se adicionó el texto que a continuación se relaciona, el cual se



encuentra contemplado en el artículo 17 de la ley 1437 de 2011, que pese a que fue declarado INEXEQUIBLE, tiene efectos diferidos hasta el 31 de diciembre de 2014:

*“Cuando en el curso de una actuación administrativa la autoridad advierta que el peticionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, lo requerirá por una sola vez para que la efectúe en el término de un (1) mes, lapso durante el cual se suspenderá el término para decidir.*

*Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.*

*Vencidos los términos establecidos en este artículo, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales”.*

**8. Respecto a la redacción de la CLÁUSULA 39 del Artículo 1 de la Resolución CRA 375 de 2006 que trata sobre el RECHAZO DE LAS PETICIONES se cambió la redacción en los siguientes términos:**

*“Habrá lugar a rechazar las peticiones si ellas son presentadas en forma irrespetuosa o desobligante, utilizando amenazas, improperios, insultos, ofensas, afrentas o provocaciones, entre otros.*

*Parágrafo. La negativa de cualquier petición deberá ser siempre motivada, señalando expresamente la razón por la cual no se atendió y se notificará al interesado en los términos y con los requisitos establecidos en el Código de procedimiento Administrativo y de lo contencioso Administrativo”.*

La anterior modificación obedece a la sugerencia proferida por LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO -CRA- en el oficio N°. 20152110001211 de fecha veinticuatro (24) de noviembre del año en curso.



9. En la **CLÁUSULA 40** contenida en el **Artículo 1** de la **resolución 375 de 2006** sobre **RECURSOS**, se hicieron algunas precisiones respecto a la regulación de los recursos en los numerales 2 y 3, a saber:

⌘ **Numeral 2°: *Procede*** contra los actos en los cuales se niegue la prestación del servicio, así como los actos de suspensión, terminación, corte, facturación e imposición de *medidas de suspensión, corte e intereses moratorios*, que realice la persona prestadora proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo contempla la Ley.

Dicha precisión se efectuó con base al **CONCEPTO 80181 DE 2013 emitido por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico -CRA- (...)** En cuanto a las cláusulas del contrato de condiciones uniformes concernientes a las sanciones y procedimiento para su imposición (cláusulas 11 numeral 11, cláusula 12 numeral 11, cláusula 14 numeral 5, cláusulas 27, 28, cláusula 40 numeral 2 y demás cláusulas relativas a la imposición de sanciones señaladas en el contrato de condiciones uniformes), se recomienda tener en cuenta lo dicho por la H. Corte Constitucional en la Sentencia Unificadora SU- 10101 de 2008, en el sentido que las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios carecen de competencia para imponer sanciones pecuniarias a los usuarios de tales servicios, salvo los intereses de mora sobre los saldos insolutos, establecidos en el artículo 96 de la Ley 142 de 1994. (...) Por lo anterior, se hace necesario eliminar solo las referencias a las palabras “sanciones pecuniarias y no pecuniarias”, reemplazándolo por *“Medidas de suspensión, corte e intereses moratorios”*, toda vez que es facultad del prestador suspender y/o cortar el servicio como cobrar intereses de mora en los términos señalados por la ley.

⌘ **En el numeral 3**, se dispuso que: “El recurso de reposición *ya sea verbal o escrito*, deberá interponerse, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a aquél en que la persona prestadora ponga el acto administrativo por el cual se le resuelve de fondo el derecho de petición en conocimiento del suscriptor y/o usuario, en la sede de las EMPRESAS PÚBLICAS MUNICIPALES DE BELÉN DE UMBRÍA S.A.S. E.S.P situada en la carrera 11 número 6-41 del Municipio de Belén de Umbría / Risaralda y concretamente en la dependencia de Peticiones, Quejas y Recursos. El funcionario encargado de resolverlo será el jefe de la respectiva oficina”.

Dicho cambio obedece, al **CONCEPTO 3 DE 2014 expedido por la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS (...)**



*el artículo 153 la Ley 142 de 1994, señala que "Todas las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios constituirán una "Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos", la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y **recursos verbales** o escritos que presenten los usuarios (...).*

Aterramente,

**SILVIO DE JESUS PELAEZ PATIÑO**

C.C. No. 16.205.956 Expedida en Cartago / Valle,

GERENTE DE LAS EMPRESAS PÚBLICAS MUNICIPALES DE BELÉN DE UMBRÍA  
S.A.S. E.S.P.