

## CONDICIONES ESPECIALES DEL PROGRAMA AGUAS PREPAGO DE EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN E.S.P.

Las siguientes condiciones especiales, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 132 de la Ley 142 de 1994, son aplicables, exclusivamente, para los Clientes vinculados al Programa Aguas Prepago con cobertura predefinida. Cuando exista conflicto entre las condiciones uniformes establecidas en el contrato para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado que se encuentre vigente de Empresas Públicas de Medellín E.S.P., en adelante LAS EMPRESAS y las establecidas en estas condiciones especiales, se preferirán estas últimas.

### DEFINICIONES

**Cliente:** Es la persona natural o jurídica que solicita la vinculación al Programa Aguas Prepago y asume la totalidad de las deudas que se encuentren cargadas al inmueble, relacionadas con los servicios de acueducto y alcantarillado prestados previamente por LAS EMPRESAS.

**Daño:** Condición que se presenta en el Medidor de Aguas Prepago o en la Tarjeta que no permite la correcta utilización de los servicios dentro del Programa, puede presentarse por un problema en uno de estos elementos o por una manipulación inadecuada de estos.

**Instalación en Estado de Corte del Servicio:** Instalación que presenta siete (7) facturas vencidas por falta de pago de los servicios de acueducto y alcantarillado.

**Medidor de Aguas Prepago:** Elemento de medición de agua potable que mediante un dispositivo electrónico y mecánico, permite el paso de una cantidad predeterminada de agua potable.

**Monto de la deuda:** corresponde a la sumatoria de los valores en pesos que la instalación, para la cual el Cliente solicita la inclusión en el Programa, registre en los sistemas de información de LAS EMPRESAS al momento de la instalación del Medidor de Aguas Prepago; y todas aquellas que se causen durante la vigencia del Programa. Las deudas pueden derivarse, entre otras, por: consumos de acueducto y alcantarillado facturados durante el pospago y aquellos generados entre la última fecha de facturación y el momento de instalación del Medidor de Aguas Prepago, instalaciones, retiros, reinstalaciones, cobro de medidores, trabajos de acueducto y alcantarillado, saldos de financiaciones inherentes a la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, reposición del Medidor de Aguas Prepago por hurto o daño, por acción del Cliente o un tercero, cambio o reposición de la Tarjeta, por cualquier causa o motivo, trabajos que se realicen en las conexiones domiciliarias, atención de daños en la acometida o del medidor de modalidad postpago anterior; cambios de accesorios (por ejemplo, gabinetes o tapas de las cajas de medición); trabajos en acometidas y retiro definitivo del servicio. Al monto de la deuda se adicionarán los cargos a que haya lugar por recuperación de consumos por anomalías detectadas en la instalación, posteriores a la fecha de vinculación al Programa, sobre las que se haya agotado el debido proceso para su comprobación y la decisión se encuentre ejecutoriada. En todo caso, el monto de la deuda no incluye saldos adeudados por otros conceptos de cobros de terceros, tales como contribución, alumbrado público, servicio de aseo, entre otros.

**Programa Aguas Prepago o Programa:** Alternativa técnica y comercial de suministro de agua potable y de facturación de los servicios públicos de alcantarillado y aseo, en la modalidad prepago. Incluye la financiación de las deudas derivadas de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado

**Recarga:** Es el pago que se realiza para el consumo de acueducto, alcantarillado, aseo y de un porcentaje de las deudas que registre la instalación,

derivadas de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en cualquier tiempo.

**Tarjeta Aguas Prepago o Tarjeta:** Es un dispositivo que se emplea para realizar las Recargas en el Medidor de Aguas Prepago, permite almacenar datos y entregar datos de consumo a LAS EMPRESAS cada vez que el Cliente realice una Recarga.

**CLÁUSULA 1 - OBJETO.** El presente clausulado tiene por objeto definir las condiciones uniformes especiales del Programa Aguas Prepago.

**CLÁUSULA 2 - APLICACIÓN DEL PLAN DE FINANCIACIÓN ASOCIADO AL PROGRAMA AGUAS PREPAGO.** Para la aplicación del plan de financiación asociado al Programa Aguas Prepago, el Cliente deberá suscribir la solicitud de vinculación, un acuerdo de pago, un pagaré en blanco y una carta de instrucciones para su diligenciamiento.

Por cada Recarga que se realice, se abonará al Monto de la deuda, el porcentaje determinado en el numeral quinto de la Cláusula Quinta, el valor restante se liquidará en valores de pago del cargo fijo de acueducto y cargo fijo de alcantarillado cuando aplique, el consumo de metros cúbicos (m<sup>3</sup>) de agua potable y metros cúbicos (m<sup>3</sup>) de alcantarillado cuando aplique, y de la tarifa de aseo. La tarifa aplicada será la que se encuentre vigente al momento de la Recarga.

Se podrá en cualquier momento, cancelar totalmente o hacer abonos parciales al Monto de la deuda, diferentes a los realizados mediante la Recarga.

**CLÁUSULA 3 ESPECIFICACIONES DEL PROGRAMA AGUAS PREPAGO.** Son especificaciones del Programa Aguas Prepago las siguientes:

- 3.1. Se suministrará agua potable a la instalación vinculada al Programa, siempre que exista saldo a favor en el Medidor de Aguas Prepago.
- 3.2. El Medidor de Aguas Prepago es propiedad de LAS EMPRESAS y se entrega al Cliente en calidad de comodato para su uso y custodia. El Cliente es responsable por las obligaciones propias de un comodatario, de conformidad con lo previsto en los artículos 2200 y siguientes del Código Civil.
- 3.3. El Cliente autoriza a LAS EMPRESAS para consultar y reportar a las Centrales de Riesgo la información de que trata la Ley 1266 de 2008, sobre habeas data.
- 3.4. Al momento de instalar el Medidor de Aguas Prepago y entregar la Tarjeta, se suscribirá un acta de entrega de estos elementos, en la que se dejará constancia de los datos actualizados de estos y su valor.
- 3.5. La primera Tarjeta que se entregue al Cliente no tiene costo. El cambio o reposición por cualquier causa o motivo, generará un costo para este, el cual podrá pagar directamente o elegir que se dé el tratamiento previsto en la Cláusula Segunda. En la nueva Tarjeta se incluirá el último saldo de Recarga, de existir.
- 3.6. LAS EMPRESAS establecerán el monto mínimo y máximo de las Recargas, el cual se dará a conocer mediante medios de comunicación masivos y con una antelación de quince (15) días calendario de anticipación a su aplicación.
- 3.7. En caso de hurto del Medidor de Aguas Prepago no se reconocerá saldo alguno de Recarga, salvo que técnicamente pueda identificarse.
- 3.8. La no disponibilidad del servicio generada por la falta de Recarga por parte del Cliente, no se considerará suspensión del servicio, ni falla en la prestación del servicio.

**CLÁUSULA 4 SOLIDARIDAD.** En virtud de lo dispuesto en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, el Cliente, el propietario o poseedor del inmueble, el suscriptor y los usuarios del servicio son solidarios en sus obligaciones y derechos en el Programa Aguas Prepago.

## **CLAUSULA 5 OBLIGACIONES DE LAS PARTES**

**OBLIGACIONES DE LAS EMPRESAS:** Una vez aprobada la solicitud de vinculación al Programa, son obligaciones de LAS EMPRESAS las siguientes:

- Instalar por primera vez el Medidor de Aguas Prepago y entregar la respectiva Tarjeta.

- Realizar la conexión para el suministro de acueducto y alcantarillado bajo la modalidad de prepago, que haga posible el uso del servicio en las condiciones técnicas de instalación. Los costos de conexión o reconexión para vincularse al Programa serán asumidos por LAS EMPRESAS en su totalidad.
- Informar acerca de las condiciones de operación del Medidor de Aguas Prepago y los procedimientos para su recarga.
- Disponer de puntos de Recarga en el área de cobertura del Programa.
- Por cada Recarga que realice el Cliente, abonar al Monto de la deuda financiada en virtud de la Cláusula Segunda, el diez por ciento (10%) de la misma.
- Cada vez que se efectúe una Recarga, LAS EMPRESAS entregarán un comprobante con la liquidación correspondiente, que contendrá entre otra información, el valor de la Recarga efectuada, la cantidad de metros cúbicos (m<sup>3</sup>) de acueducto y alcantarillado a consumir, el valor correspondiente a los cargos fijos de acueducto y alcantarillado pagados, el valor abonado al Monto de la deuda financiada, el saldo de esta última y el valor pagado sobre la tarifa de aseo.
- Retirar y entregar el medidor del servicio pospago y entregarlo al Cliente.
- Entregar, a solicitud del Cliente, un extracto que contenga información relacionada con las últimas nueve (9) Recargas.
- Ocurredada una de las causales establecidas en la Cláusula Segunda de este contrato, LAS EMPRESAS contarán con un plazo de quince (15) días hábiles, posteriores a la ocurrencia de la causal, para restablecer la instalación a las condiciones de prestación anteriores a su vinculación al Programa.

**OBLIGACIONES DEL CLIENTE:** Con la vinculación al Programa Aguas Prepago, el Cliente se obliga a:

- Cumplir con el acuerdo de pago suscrito con LAS EMPRESAS de que trata la Cláusula Segunda.
- Permitir la instalación del Medidor de Aguas Prepago y las adecuaciones o adaptaciones que sean necesarias sobre el inmueble para su debido funcionamiento u obtener la autorización expresa del propietario o poseedor, cuando el Cliente no lo fuere.
- Asumir los costos de adecuación de las redes internas del inmueble, requeridos para el buen funcionamiento del Programa.
- Velar por el cuidado y la conservación del Medidor de Aguas Prepago y usarlo correctamente. En el evento de presentarse hurto o daño en el medidor debido a su mal manejo, el Cliente deberá asumir el costo de su reparación o reposición.
- Si ocurre un siniestro que afecte el normal funcionamiento del Medidor de Aguas Prepago, el Cliente deberá informar a LAS EMPRESAS dentro de las

veinticuatro (24) horas siguientes a la ocurrencia del evento, y de ser el caso, adjuntar el informe del organismo correspondiente o la denuncia ante la autoridad competente, describiendo sus causas.

- Efectuar un mínimo cuatro (4) Recargas al año.
- Dar aviso a LAS EMPRESAS sobre la necesidad de reubicación del Medidor de Aguas Prepago. Para el efecto deberá tramitar ante las LAS EMPRESAS la solicitud de reubicación con treinta (30) días calendario de antelación a la fecha de traslado. LAS EMPRESAS responderán en un término no superior a veinte (20) días hábiles, contados a partir del día siguiente a la presentación de la solicitud. Los costos inherentes a la reubicación del medidor, serán cobrados al usuario.
- En caso de que el Cliente identifique un consumo anormal de los servicios de aguas prepago, que pueda inferir la ocurrencia de una fuga imperceptible, deberá reportarlo a LAS EMPRESAS con el fin de que estas ejecuten la revisión correspondiente. En caso de que LAS EMPRESAS certifiquen una fuga imperceptible, se procederá de conformidad con lo establecido en la Cláusula Novena.

## **CLAUSULA 6. CAUSALES DE DESVINCULACIÓN DEL PROGRAMA AGUAS PREPAGO.**

**6.1** Cuando el Cliente se traslade del inmueble donde fue instalado el Medidor de Aguas Prepago, sin previo aviso a las LAS EMPRESAS.

**6.2** Por solicitud del Cliente.

**6.3** No realizar como mínimo cuatro (4) recargas durante el año.

**6.4** Cuando el personal técnico de LAS EMPRESAS identifique y acredite un fraude del servicio de acueducto.

**6.5** Las consagradas como causales de terminación del contrato de condiciones uniformes señaladas en la ley, los reglamentos y el Contrato de Condiciones Uniformes para la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado de LAS EMPRESAS, y que no sean contrarias al Programa.

**PARÁGRAFO 1:** Al configurarse una de las causales de desvinculación al Programa, el Cliente perderá automáticamente los beneficios del plan de financiación asociado a este, de que trata la Cláusula Segunda. LAS EMPRESAS procederán a retirar el Medidor de Aguas Prepago y restablecer la instalación a las condiciones de prestación anteriores a su vinculación al Programa. La instalación del medidor de agua potable de modalidad pospago o tradicional solo se realizará una vez el Cliente realice los trámites correspondientes para la reconexión del servicio por parte de LAS EMPRESAS. En caso que el Cliente continúe presentando alguna deuda con LAS EMPRESAS, ésta se cobrará con el esquema de facturación y cobro convencional, según el plan de financiación que se encuentre vigente a la fecha, de conformidad al acuerdo de pago firmado entre el Cliente y LAS EMPRESAS al momento de su vinculación al Programa.

**PARAGRAFO 2.** El procedimiento de instalación de un medidor convencional resultante del retiro de un Medidor de Aguas Prepago generará un cobro al Cliente, equivalente a los valores correspondientes a la desinstalación del Medidor de Aguas Prepago, la adecuación de la acometida, la caja del medidor, el equipo de medición de agua potable tipo tradicional y su correspondiente instalación.

## **CLAUSULA 7 PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN Y FACTURACIÓN DE FUGAS IMPERCEPTIBLES**

En caso de que el Cliente detecte un consumo anormal de los servicios, y pueda inferir la ocurrencia de una fuga imperceptible, deberá reportarlo a LAS EMPRESAS con el fin de que estas ejecuten la revisión correspondiente. LAS EMPRESAS realizarán la verificación y certificación de la existencia de fuga imperceptible en un tiempo no mayor a las treinta y seis (36) horas hábiles.

Certificada la fuga, el Cliente tendrá treinta (30) días calendario para realizar la reparación de la fuga imperceptible, tiempo máximo en el que LAS EMPRESAS garantizarán el suministro del servicio en cada Recarga que realice el Cliente.



Para garantizar el suministro del servicio durante este tiempo, LAS EMPRESAS en cada Recarga realizarán la compensación del volumen de agua potable y alcantarillado perdido como resultado de la fuga imperceptible, el cual será correspondiente a la equivalencia del monto de la recarga y la duración promedio de la misma para el Cliente.

El monto de metros cúbicos (m<sup>3</sup>) resultante de la compensación será el resultado de la evaluación del consumo promedio del Cliente a través de las diferentes recargas del servicio de aguas prepago de los últimos dos (2) meses, o en su defecto, del consumo promedio de los usuario de aguas prepago que pertenezcan al mismo estrato y municipio.

Transcurridos los treinta (30) días calendario sin que el Cliente realice la reparación, se continuarán aplicando los cobros a las Recargas, de conformidad con lo establecido en este contrato.

**CLAUSULA 8 CESIÓN.** El Cliente podrá ceder su vinculación al Programa, gestionando la solicitud y aprobación correspondiente ante LAS EMPRESAS. El cesionario deberá asumir el Monto de la deuda del cedente y cumplir con las obligaciones establecidas en el contrato de condiciones uniformes de acueducto y alcantarillado de LAS EMPRESAS que se encuentre vigente, y las establecidas en las condiciones especiales establecidas en este Anexo.