

REGLAMENTO INTERNO DE SERVICIOS DEL ACUEDUCTO “EL TAURETE”

CAPITULO I

OPERACIÓN DEL ACUEDUCTO Y OTROS SERVICIOS DE SANEAMIENTO BASICO RURAL.

La Junta Administradora de la Asociación de Suscriptores del acueducto “EL TAURETE”, dando cumplimiento a los Estatutos y a Ley 142 de 1994, y sus decretos reglamentarios, los actos administrativos de carácter general expedidos por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y la Superintendencia de Servicios Públicos, las normas técnicas y ambientales aplicables y cualquier otra norma que las adicione, modifique, derogue, complemente o desarrolle y que tenga relación con la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, aplicarán las siguientes definiciones:

ARTICULO 1o: Que de acuerdo al objeto social “EL TAURETE” prestará de manera continua, eficiente, eficaz y responsable los servicios públicos domiciliarios de acueducto y de saneamiento básico, realizando las actividades complementarias de captación, tratamiento, almacenamiento, conducción y distribución del agua potable que le compete en la satisfacción de las necesidades básicas de los usuarios.

ARTICULO 2º: Todo propietario o arrendatario debidamente autorizado por aquel, que desee gozar del servicio de acueducto, deberá hacer la solicitud de instalación respectiva ante la Junta Administradora para su aprobación acreditando la pertenencia del inmueble o la autorización respectiva del propietario. Tal conexión comprenderá desde red de distribución a la caja de registro, en caso del servicio de agua y desde la caja de inspección para aguas residuales hasta el colector o alcantarillado público.

ARTICULO 3º: Una vez autorizada la solicitud de aprobación del servicio respectivo, el interesado pagará a la Junta Administradora as:

- Si es oriundo pagara $\frac{1}{4}$ de (SMLV) y si llega nuevo a la región, pagara $\frac{1}{2}$ (SMLV) por derecho a matrícula y conexión. La junta podrá dar facilidad de pago al suscriptor y autorizar los pagos en entidades bancarias.

ARTICULO 4o: Que el servicio se suministrará a cada inmueble, para uso exclusivo de este y ningún suscriptor podrá surtir de agua a otro inmueble, ni interior ni exteriormente, sea que este continuo o separado y pertenezca al mismo dueño o que se trate de parcelaciones o subdivisiones de terrenos o de nuevos edificios y construcciones que hayan formado parte de aquel donde se prestaba el servicio con anterioridad. Cada parte que forma local independiente deberá proveerse de su respectiva conexión.

ARTICULO 5o: Todo suscriptor deberá mantener en buen estado de funcionamiento las instalaciones hidráulicas y sanitarias interiores del inmueble o propiedad y hacer uso de los servicios conforme a este contrato y las instrucciones que para cosas especiales determine la junta administradora.

ARTICULO 6º: Los propietarios, de nuevos desarrollos urbanos como urbanizaciones condominios campestre y parcelaciones deberán someterse a las disposiciones y normas técnicas y sanitarias, corriendo con el costo total que demande la extensión de servicio de acueducto hasta ellos.

**ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL ACUEDUCTO «EL TAURETE»
CORREGIMIENTO DE TABLONES - PALMIRA - VALLE
Nit: 815.003.805-2**

ARTICULO 7º: Para que la Junta administradora apruebe cualquier solicitud o extensión de acueducto o un nuevo desarrollo urbanístico, los interesados le deberán presentar los respectivos planos debidamente aprobados por la institución asesora. El urbanizador estará en la obligación de presentar los respectivos planos de las redes hidráulicas y sanitarias de la urbanización el cumplimiento de los requisitos de la oficina de planeación municipal o la identidad respectiva.

ARTICULO 8º: El urbanizador deberá instalar una red de distribución de agua o de recolección del alcantarillado por la calle a la cual de sus frentes las parcelas y ejecutar las conexiones domiciliarias correspondientes a las futuras edificaciones, evitando en lo posible el uso de servidumbre para las redes matrices.

ARTICULO 9º: Cuando por causa de trabajos de construcción o reparación de obras en la calle u otro motivo cualquiera que se causen daños a cualquier parte del sistema del acueducto, la persona o entidad que los cause será responsable de dichos daños y sus consecuencias. Las reparaciones requeridas serán efectuadas por quien señale la junta local administradora y el costo de la misma será sufragado por la persona o entidad responsable, sin perjuicio de las acciones penales correspondientes.

ARTICULO 10º: Para fines de revisión de las instalaciones y de obras de servicio de acueducto todo suscriptor (propietario o inquilino) deberá permitir libre entrada a los empleados de la asociación debidamente acreditados.

ARTICULO 11º: Si un suscriptor resuelve suspender el servicio de agua deberá solicitarlo por escrito a la Junta Administradora, la cual ordenara la suspensión provisional, o definitiva si lo considera procedente

ARTICULO 12º: En caso que algún inmueble permanezca deshabitado por algún tiempo, a fin de no perder el derecho de matrícula, el propietario deberá comunicarlo oportunamente y por escrito a la Junta Administradora, para que no cause el cobro respectivo y así continuar pagando mensualmente, el valor de la cuota básica que determine la junta.

ARTICULO 13: La Junta administradora podrá suspender el servicio de agua a cualquier suscriptor que se atrase tres (3) meses en el pago del mismo o del servicio.

ARTICULO 14º: Toda instalación que por una u otra causa dure suspendida por seis (6) meses o más deberá pagar a la junta para tener derecho a la nueva conexión del servicio, el costo de la mitad de la matrícula. El no pago del servicio sin causa justificada por más de cuatro (4) meses es causal para cancelar la matrícula del servicio.

ARTICULO 15º: El administrador o tesorero expedirá un paz y salvo por razón del servicio, cuando así lo solicite por escrito el suscriptor o el arrendatario, previa revisión del estado de cuenta del interesado, este paz y salvo caducara a los treinta días de su expedición.

CAPITULO II

DE LAS INSTALACIONES DE SERVICIO DE ACUEDUCTO

ARTICULO 16o: La Junta Administradora del acueducto, autorizará acometidas domiciliarias para acueducto en media pulgada (½") para uso residencial.

ARTICULO 17o Toda acometida domiciliaria de acueducto deberá tener en sus instalaciones los correspondientes grifos o llaves de control en buen estado y su falta o mal estado será causa para recargos por desperdicios.

**ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL ACUEDUCTO «EL TAURETE»
CORREGIMIENTO DE TABLONES - PALMIRA - VALLE
Nit: 815.003.805-2**

ARTICULO 18o: Cuando la propiedad cambie de dueño, los nuevos propietarios deberán solicitar a la junta administradora la expedición respectiva de paz y salvo, es responsabilidad de quien vende entregar libre de deuda al nuevo suscriptor, por concepto del servicio de acueducto y si no se cancelan este servicio será responsabilidad del nuevo suscriptor.

ARTICULO 19o: El servicio de acueducto, será primordialmente para uso doméstico.

ARTICULO 20o: Toda conexión domiciliaria, nueva o antigua del acueducto, deberá ser dotada de su medidor de agua, de acuerdo con las especificaciones que la junta determine (llaves de cierre y caja de protección del medidor), con costo al suscriptor.

**CAPITULO III
DE LA TARIFA BASICA**

ARTICULO 21o: Todos los servicios de acueducto, serán cobrados de conformidad, a la tarifa básica mensual determinada por los estatutos técnicos de la Junta Administradora.

ARTICULO 22o: La tarifa básica comprenderá los gastos operativos, mantenimiento, administración, depreciación de las instalaciones, interés y amortización del monto reembolsable a las entidades crediticias así como los gastos para el mejoramiento, recuperación y reforestación de las cuencas, micro cuencas, acuíferos que abastecen el acueducto.

ARTICULO 23o En el estudio de la tarifa básica, se tendrá en cuenta, la capacidad de pago de la comunidad, previo estudio socio económico. La cuota básica o familiar estará de acuerdo con la reglamentación que el gobierno nacional expida para los servicios públicos del sector rural.

ARTICULO 24o La tarifa básica estará sujeta a revisiones periódicas, a fin de ajustarla a los gastos reales de acuerdo a los balances obtenidos en los ejercicios anteriores. Los reajustes a que dieren lugar serán aplicados a partir del mes de enero de cada año o cuando el estado financiero del acueducto lo requiera.

ARTICULO 25o: Las instituciones oficiales serán exoneradas, con el compromiso de mantener sus redes internas y grifos en buen estado.

ARTICULO 26o: Los suscriptores del acueducto se clasificaran, solo en residencial.

**CAPITULO IV
DE LOS COBROS Y RECAUDACIONES**

ARTICULO 27o: La Junta Administradora, expedirá mensualmente los recibos de la facturación a cada suscriptor o local que disfrute del servicio de agua, el propietario del inmueble o arrendatario se hace responsable ante la Junta del pago de la cuota familiar y de los servicios facturados.

ARTICULO 28o: La Junta Administradora, realizara el recaudo de los pagos, en la oficina de la Asociación del “el Taurete”.

ARTICULO 29o: Todo suscriptor tiene derecho, a recibir oportunamente la cuenta de cobro o recibo, y la Junta la obligación de entregarlo oportunamente, la Junta deberá entregar las cuentas de cobro por lo menos con dos (2) días hábiles, de anticipación a la fecha de pago señalada en el recibo.

ARTICULO 30o: Cuando la Junta, haya desconectado una instalación domiciliaria y el suscriptor por su cuenta la conecta, este queda en la obligación de pagarle a la Junta, todo el servicio desde la fecha en que se ejecutó la interrupción más un valor equivalente a un día de salario mínimo legal vigente-

ARTICULO 31o: La tarifa básica será cobrada a partir de la fecha en que se presta el servicio.

ARTICULO 32o: La tarifa básica será cancelada por el suscriptor dentro del tiempo definido por la Junta, en caso de no recibir el respectivo cobro, el suscriptor debe solicitar una nueva factura antes del término fijado para su pago.

CAPITULO V DE LA SUSPENSIÓN Y LA REANUDACION DEL SERVICIO

ARTICULO 33o: SUSPENSIÓN Y MULTAS: La Junta Administradora, podrá suspender o multar el servicio a cualquier suscriptor, con base a lo estipulado en los artículos 138 y siguientes de la ley 142 y específicamente en los siguientes casos:

- a. Falta de pago oportuno, salvo que exista reclamación o recurso interpuesto.
- b. Reparación técnica, mantenimiento periódicos y racionamiento por razones de fuerza mayor, que afecten el sistema de abastecimiento, previa información de la Junta a la comunidad a través del medio de comunicación de mayor cobertura de la localidad afectada, esta información se dará con la antelación mínima de 24 horas, si las circunstancias lo permiten.
- c. Por inestabilidad del inmueble o terreno, previa notificación al usuario. En caso de emergencia, bastará la simple comunicación a cualquier morador del inmueble.
- d. Hacer conexiones fraudulentas o sin autorización de la Junta.
- e. Dar uso distinto al declarado o convenido cuando se solicito y obtuvo la conexión al servicio.
- f. Proporcionar agua a otro inmueble distinto al beneficiario distinto al de la acometida.
- g. Realizar modificaciones en las acometidas o hacer conexiones externas, sin autorización previa de la Junta.
- h. Aumentar el diámetro de la acometida sin la autorización de la Junta.
- i. Alterar conexiones, aparatos de medición, de control o alterar el normal funcionamiento de estos.
- j. Dañar el medidor, retirar o romper o alterar cualquiera de los sellos instalados en los equipos de medida que instale la empresa.
- k. Cuando se cancele el servicio con una cuenta de cobro adulterada.
- l. Impedir a los funcionarios autorizados por la Junta, debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas y equipos de medida y lectura de medidores.
- m. No permitir el traslado del equipo de medición a reparación o cambio justificado del mismo cuando sea necesario para garantizar la correcta medición.
- n. No ejecutar en el plazo fijado la adecuación de las instalaciones internas a las normas vigentes de la junta por razones técnicas o de seguridad en el suministro del servicio.
- o. Incumplimiento de las normas sanitarias y ambientales vigentes en el municipio.

ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL ACUEDUCTO «EL TAURETE»
CORREGIMIENTO DE TABLONES - PALMIRA - VALLE
Nit: 815.003.805-2

- p. Cuando se parcele, urbanice o construya sin cumplir los requisitos establecido en el presente reglamento para las urbanizaciones y sin las autorizaciones respetivas por la ley.
- q. Cuando lo solicite el suscriptor, salvo cuando el inmueble se encuentra habitado por un tercero en cuyo caso se requiera orden judicial al respecto.
- r. Interferir en el mantenimiento y operación de las instalaciones de los acueductos.

ARTICULO 34o: RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO EN CASO DE SUSPENSIÓN: Para restablecer el servicio, es necesario, que se elimine la causa que origino la suspensión, se cancelen los valores de reconexión, así, los demás pagos que a que hubiera lugar, la reanudación del servicio deberá realizarse inmediatamente después de efectuado el pago. El no cumplimiento de la conexión, en el término aquí establecido hará incurrir al funcionario responsable, en causal de mala conducta, en todo caso, no podrá cobrarse suma alguna por concepto de reconexión, cuando el servicio no hubiere sido efectivamente suspendido.

ARTICULO 35o: ACTA DE CONEXION: la Junta Administradora, dejará constancia escrita, de la fecha en que se hubiere efectuado la conexión, en caso de incurrir en fraude, la cual entregará, copia al suscriptor o en lugar de acceso al inmueble.

ARTICULO 36o: Además, de la posibilidad que tiene la entidad de suspender o cortar el servicio de acueducto, el suscriptor, deberá pagar a la Junta Administradora, por uso irregular del servicio los siguientes valores así;

- 1. Por infracción a los literales I,J y K del artículo 33, se cobrará, una multa hasta de uno (1) salarios mínimos mensuales legal vigente..
- 2. Por infracción a los literales D,G,y H, del artículo 33, se cobrara una multa hasta de dos (2) salarios mínimos mensuales legal vigente.
- 3. El pago de las multas no exime de la responsabilidad civil o penal a que haya de lugar según el daño causado a la instalación.

ARTICULO 37o: El propietario del predio será el responsable de la obligación que frente a la entidad se genere, como consecuencia del servicio prestado al inmueble. En el evento de que el predio que recibe el servicio no tenga titulación saneada, responderá por las obligaciones del poseedor del inmueble.

ARTICULO 38o: Las sanciones serán impuestas por la Junta Administradora, la que se registrá por las presentes disposiciones, el Administrador o el Presidente, se encargara de la notificación y ejecución.

ARTICULO 39o: Las multas deberán ser canceladas en la tesorería de la Junta Administradora, dentro de un plazo de cinco (5) días contados a partir de la fecha de notificación y ejecución de la imposición de la sanción. La reposición de los materiales y artefactos requeridos para la restitución del servicio será sufragado por el usuario que ocasione el daño.

CAPITULO VI
DEL DERECHO DE RECLAMACION Y QUEJA

ARTICULO 40o: Todo usuario tendrá derecho de presentar ante la Junta Administradora, las quejas y recursos que considere necesarios, de conformidad con el artículo 23 en su capítulo VI de los Estatutos.

**ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL ACUEDUCTO «EL TAURETE»
CORREGIMIENTO DE TABLONES - PALMIRA - VALLE
Nit: 815.003.805-2**

ARTICULO 41o: Las peticiones o recursos pueden ser presentados ante la Junta, individual o colectiva y obrarán, de acuerdo a la ley, con la asesoría de la personería municipales y de los comité de usuarios de los municipios.

ARTICULO 42: La Junta Administradora, no podrá exigir la cancelación de las cuentas para atender un reclamo ni suspender el servicio, antes de practicar la visita y pruebas técnicas, requeridas para identificar la causa que origina la reclamación y haber comunicado por escrito al suscriptor, el resultado de estas y los recursos de reposición y apelación interpuestos. Sin embargo el suscriptor deberá pagar las sumas no reclamadas.

ARTICULO 43o: CAUSALES DE RECLAMACION:

1. Las que se fundamenten en errores al clasificar el servicio en una categoría distinta a la cual pertenece el uso del inmueble.
2. Las que fundamenten en errores aritméticos, al elaborar la liquidación de las cuentas de cobro.
3. Las que se fundamenten en errores, en la determinación del valor de la unidad de consumo o en las lecturas de contadores o de la tarifa básica.
4. Las que se fundamenten en errores, de los consumos medidos.
5. Las que se fundamenten, en el doble de cobro del servicio o cuentas de cobro, canceladas total o parcialmente.
6. Las que se fundamenten, en fallas de los contadores de agua.
7. Las que se fundamenten, en violación a las tarifas vigentes.
8. Las que se fundamenten, en las que se manifiesta diferencia entre el consumo facturado con los promedios anteriores.
9. Las que se fundamentan, en las infracciones consignadas en el artículo respectivo a la multa.
10. Las que se fundamentan, en servicios no prestados.
11. Los que se fundamentan, en las fallas de la prestación del servicio.
12. Las demás que determine la ley 142.

ARTICULO 44o: El Tesorero o el Administrador, llevarán, una relación detallada de las quejas y reclamos presentados, que incluya el motivo, fecha de presentación, medio utilizado para presentarla, tiempo que tomó la Junta en resolver y la respuesta dada, esta información será disponible en todo momento para consulta de las autoridades competentes para vigilar y regular la prestación del servicio público domiciliario.

ARTICULO 45o: Las quejas o reclamos se presentarán por escrito. El funcionario deberá firmar y sellar una copia del reclamo, que quedará, en poder del reclamante. La presentación a través de personas autorizadas, no requieren de formalidad adicional ni de autorización ni de apoderado especial, todo reclamo presentado por cualquier suscriptor, debe ser tramitado por la respectiva Junta en los términos de este reglamento su pena de ser sancionado al respectivo miembro de la Junta, por negligencia por haber hecho incurrir a la Junta en mora.

ARTICULO 46o: La persona competente para atender los reclamos será el administrador o tesorero, según el caso, quien dará traslado al presidente, si no puede resolver el motivo de la queja para su respuesta.

ARTICULO 47o: Con la reclamación se podrán aportar pruebas o documentos y solicitar las visitas técnicas o revisiones por parte de la junta al inmueble para verificar los hechos constituidos del reclamo.

ARTICULO 48o: Las personerías municipales, podrán asesorar, a los suscriptores que los soliciten personalmente, el procedimiento de la reclamación mediante señalamiento de los tramites o pasos necesarios, la

**ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL ACUEDUCTO «EL TAURETE»
CORREGIMIENTO DE TABLONES - PALMIRA - VALLE
Nit: 815.003.805-2**

información adicional y la vigilancia de los conductos de los miembros de la junta y el procedimiento llevado a cabo para resolver el reclamo.

La junta administradora responderá a las reclamaciones en un término de 15 días hábiles contados a partir de la fecha de presentación.

La decisión o mejor la notificación de la decisión sobre reclamación, se hará personalmente por escrito, por correo certificado o por edicto, según los artículos 44y 47 del código contencioso administrativo.

Contra la decisión que resuelva el reclamo, procede el curso la apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos, estos recursos se interpondrán personalmente o por intermedio de un apoderado.

Negada una reclamación sin haber interpuesto recurso alguno, o resueltos estos desfavorablemente, el suscriptor deberá pagar las sumas facturadas, los cuales serán incluidos en la siguiente facturación, junto con los intereses corrientes liquidados desde la fecha en que debió facturarse el pago, hasta el día en que se produzca. La Junta diseñara y reglamentará, métodos de financiamientos para el pago, acogida o aceptada total o parcialmente la reclamación y resulte un resultado a favor del suscriptor, la Junta abonará a la siguiente facturación el valor correspondiente, las normas del código contencioso administrativo se aplicaran a las quejas, reclamos y recursos previstos en el presente capitulo.

JUNTA ADMINISTRADORA “ EL TAURETE”
Presidente