

**ORGANIZACIÓN COMUNITARIA GESTORA DEL AGUA
"ACUEDUCTO RURAL COLECTIVO DE LA VEREDA DE
CRISTALES DEL MUNICIPIO DE BARBOSA SANTANDER**

**Reglamento de prestación del servicio comunitario de acueducto y gestión del
sistema de suministro de agua**

**CAPÍTULO UNO
DISPOSICIONES GENERALES**

ARTÍCULO 1. OBJETO. Contar con las reglas claras sobre la prestación del servicio comunitario de acueducto que brinda la Asociación comunitaria gestora del agua, Acueducto Rural colectivo de la vereda Cristales, y la gestión en general del sistema de suministro.

ARTÍCULO 2. EL SERVICIO. Servicio comunitario de acueducto, es el conjunto de acciones desarrolladas por la asociación gestora del agua del servicio de acueducto de la vereda Cristales destinadas a garantizar de manera progresiva el derecho humano al agua, a través del acceso y suministro de agua cruda, sin perjuicio de las obligaciones del estado; para abastecer agua para uso personal y doméstico, consumo humano, de forma continua, económicamente asequible, culturalmente aceptable de acuerdo a los usos, costumbres y tecnologías socialmente aceptadas.

Estas acciones pueden incluir la captación, tratamiento, almacenamiento, conducción, transporte y distribución de agua desde una fuente hídrica, hasta las viviendas o predios de los asociados. Estas acciones se harán con sistemas de propiedad de la Asociación del Acueducto Rural Colectivo de la vereda cristales y aquellos que por convenios, comodatos o aporte bajo condición el Estado ponga a su disposición.

ARTÍCULO 3. EL INMUEBLE. Es el Predio debidamente identificado, evaluado y clasificado en la categoría correspondiente, donde se encuentra instalada una acometida del sistema de suministro de agua.

ARTÍCULO 4. EL USUARIO DEL SERVICIO. Se entiende por usuario del servicio a aquella **persona propietaria del inmueble** a quien se le aprobó un punto de acometida del servicio del sistema de suministro, y que asume como asociado el cumplimiento de las obligaciones adquiridas con la asociación.

ARTÍCULO 5. SOLICITUD DE NUEVO PUNTO DEL SERVICIO. Toda solicitud de instalación de servicios deberá presentarse por escrito, en **formulario u otro medio que determinará la Junta directiva**, expresando la información del predio, propietario, la destinación o uso que se le va a dar al servicio. Anexos al formulario se debe suministrar copia del documento de identidad del propietario del predio y un certificado de libertad y tradición, licencia de construcción, con estos documentos se hará el estudio de viabilidad y se generará la respectiva respuesta. De ser aprobada la solicitud se deberá cancelar el 50% del valor vigente del punto de servicio, posteriormente se otorgará un permiso para instalar una acometida

provisional por 3 meses. Los costos de instalación serán asumidos por el usuario, durante este tiempo se cancelará el servicio acorde al consumo. En estos tres meses el usuario deberá realizar la construcción de la vivienda la cual debe contar con las siguientes características mínimas: Cocina alcoba, unidad sanitaria con pozo séptico y tanque elevado mínimo de 500 litros, para realizar la instalación definitiva del punto de servicio. De no ser posible terminar la construcción, se podrá solicitar por escrito a la Junta Directiva prorrogar el tiempo hasta máximo un (1) año.

PARAGRAFO: Si en los 3 (TRES), meses de plazo no se realiza la construcción, y no se ha solicitado una prórroga de tiempo, se retirará el punto de servicio y no habrá devolución de los dineros depositados como anticipo y perderá los derechos adquiridos anteriormente.

ARTÍCULO 6. ESTUDIO DE SOLICITUDES. La Junta Directiva realizará el estudio de propiedad del predio, verificación del uso, capacidad técnica de la infraestructura del sistema de suministro y disponibilidad de caudal e impacto económico o administrativo en la asociación. Los resultados serán tenidos en cuenta por la Junta Directiva para la **aprobación, aplazamiento o negación de las solicitudes de servicio de Acueducto.** La Junta directiva comunicará la decisión a los interesados, por escrito o medio electrónico, en los siguientes 15 días después de tomada la decisión.

ARTÍCULO 7. VALOR DE LA MATRÍCULA Y FORMA DE PAGO. El valor de la matrícula o derecho de agua estará clasificado así:

Para uso personal y doméstico de la comunidad de la vereda Cristales el valor de la Matrícula será de 3,5 salarios mínimos legales mensuales vigentes.

PARÁGRAFO: Puntos Prohibidos: Le queda prohibido a la Junta Directiva autorizar asignación y venta de derechos de agua para urbanizaciones, condominios, fábricas, industrias, propiedad horizontal, loteos y los sectores declarados urbanos. Son exentos las sucesiones legalmente constituidas y sus beneficiarios sólo tendrán derecho a la asignación por venta de un punto de agua dependiendo de la disponibilidad del recurso hídrico.

FORMA DE PAGO: Una vez aprobada la solicitud, el interesado pagará en la cuenta bancaria dispuesta por la tesorería de la Junta el 50% del valor de la matrícula, el saldo restante podrá ser financiado hasta por un plazo máximo de 10 meses, respaldados por un acuerdo de pago y un título valor (letra de cambio). Si pasado ese tiempo hay atrasos en los pagos y no se ha cancelado la totalidad del saldo, previo debido proceso, se le suspenderá el servicio hasta que se ponga a paz y salvo, sin perjuicio de los intereses de mora a que haya lugar.

ARTÍCULO 8. INSTALACIÓN DE LA ACOMETIDA. A la presentación por el interesado, del recibo de pago o de la suscripción del acuerdo de pago de la matrícula, el presidente de la asociación ordenará por escrito los trabajos correspondientes a la instalación de la acometida.

PARÁGRAFO. Si pasados treinta (30) días desde la fecha de notificación de la aprobación de la solicitud del servicio, el interesado no hubiere pagado el valor correspondiente al 50% del valor de la matrícula, se considerará sin efecto la aprobación del punto y tendrá que hacer nuevamente la solicitud.

ARTÍCULO 9. COSTOS DE LAS NUEVAS ACOMETIDAS. Las nuevas acometidas serán de cargo del usuario.

ARTÍCULO 10. SOLIDARIDAD. Los propietarios del inmueble en el que se presta el servicio y arrendatarios son solidarios en los derechos y obligaciones adquiridas bajo este reglamento.

ARTÍCULO 11. PUBLICIDAD. La Asociación del Acueducto rural colectivo de la vereda cristales publicará la siguiente información para conocimiento de todos los USUARIAS Y/O USUARIOS:

1. Los Estatutos de la Asociación y el reglamento de Servicio Comunitario de Acueducto.
2. El avance en el cumplimiento de las metas del servicio.
3. Las tarifas vigentes.
4. El Plan de Inversiones proyectado, cuando aplique.

CAPÍTULO DOS RÉGIMEN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES

ARTÍCULO 12. DERECHOS Y OBLIGACIONES. Son derechos y obligaciones del USUARIO y de la ASOCIACIÓN todos aquellos contenidos en los estatutos, los reglamentos y la legislación vigente. Para efectos, los derechos y obligaciones generales de las partes se presentan a continuación.

ARTÍCULO 13. DERECHOS DEL USUARIO. Son derechos del USUARIO los siguientes:

1. A ser tratado dignamente por la Asociación.
2. A no ser discriminado por la Asociación y a recibir un trato igualitario.
3. Al debido proceso y al derecho de defensa y contradicción.
4. A obtener información completa, precisa y oportuna entre otras cosas sobre: sus obligaciones y las consecuencias por incumplimiento; los asuntos relacionados con la prestación del servicio comunitario; los requisitos jurídicos o técnicos de las peticiones, actuaciones, solicitudes o quejas; el estado de los trámites adelantados ante

la Asociación en los que tengan la condición de interesados; el contenido del documento de cobro del servicio. Igualmente, a obtener copias a su costa de los trámites o documentos que requiera y que no estén sujetos a reserva.

5. A la prestación del servicio, y a las reparaciones oportunas de las fallas en el sistema de suministros que afecten la prestación comunitaria del servicio.

6. A participar en los órganos administrativos y de vigilancia y control con los que cuenta la Asociación.

7. A que la Asociación mantenga la reserva de sus datos personales y garantice su derecho al habeas data.

ARTÍCULO 14. DERECHOS DE LA ASOCIACIÓN. Son derechos de la ASOCIACIÓN los siguientes:

1. Cobrar y recibir el pago del valor del servicio prestado aplicando las tarifas aprobadas por la Asamblea General de la asociación.

2. Exigir el cumplimiento de los estatutos, los reglamentos y normas que se relacionan con la prestación del servicio comunitario de acueducto.

3. Denunciar ante la autoridad competente el fraude a las acometidas y redes del sistema de suministro de agua.

ARTÍCULO 15. OBLIGACIONES DEL USUARIO. Son obligaciones del USUARIO los siguientes:

1. Hacer los pagos para el acceso y por la prestación del servicio, en los términos descritos en el presente reglamento.

2. Hacer buen uso del servicio, de modo que no genere riesgos excepcionales o se constituya en una carga injustificada para el sistema de suministro afectando a los demás miembros de la comunidad.

3. Informar, de inmediato y por escrito, a la Asociación, sobre cualquier cambio en las características, identificación o uso del inmueble reportado en el momento de la solicitud de instalación de aprobación de punto, o sobre la variación del propietario, u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en los libros de la asociación.

4. Velar por el buen estado de las redes y demás instalaciones del sistema de suministro, debiendo dar aviso de los daños a la Junta Directiva o al Fontanero de manera oportuna.

5. Permitir el acceso al personal de la asociación debidamente identificado, a realizar las revisiones de las redes, y del sistema de micro medición.

6. Mantener en óptimas condiciones los sistemas de potabilización implementados en cada casa.

7. Mantener las instalaciones intra- domiciliarias en buen estado y hacer uso del servicio de acuerdo con el presente reglamento y las instrucciones que para casos especiales determine la junta.

ARTÍCULO 16. OBLIGACIONES DE LA ASOCIACIÓN. Son obligaciones de la ASOCIACIÓN las siguientes:

1. La Junta Directiva deberá velar por la eficiencia en la prestación del servicio comunitario de Acueducto, con miras al bien general de la comunidad, buscando que estos sean costeables, en términos que se asegure su **sostenimiento, desarrollo y ampliación** de acuerdo con las necesidades y condiciones propias de la comunidad.

2. Suministrar el servicio a partir de la conexión, de acuerdo con las especificaciones técnicas del sistema de suministro y los estándares de servicio definidos en el presente reglamento.

3. Garantizar el funcionamiento óptimo del sistema de suministro, como mantener la presión mínima en la red, eliminación de fugas y filtraciones en la infraestructura, realización de ampliaciones, y adecuaciones técnicas.

4. implementación y seguimientos de los sistemas de potabilización que la Asamblea General decida.

5. Prestar ayuda al usuario cuando éste lo solicite, con el fin de detectar el sitio y la causa de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. El costo de estas acciones las debe pagar el usuario.

6. Investigar, de oficio, las desviaciones significativas frente a consumos anteriores.

7. Informar a los usuarios acerca de la manera de utilizar los servicios con eficiencia y seguridad, así como los sistemas alternativos de potabilización y adelantar campañas masivas de divulgación sobre el particular.

8. Respetar el debido proceso y el derecho de defensa del usuario en todas sus actuaciones frente a la Asociación.

9. Asignar al inmueble objeto del servicio, la categoría de uso correspondiente y modificarla en los casos que corresponda.

10. Adelantar las acciones contenidas en los planes de contingencia, necesarias para garantizar la continuidad y calidad de los servicios.

11. Realizar acciones que permitan avanzar en la meta del aseguramiento progresivo del derecho humano al agua.

12. Mantener la reserva de los datos personales del usuario y garantizar su derecho al *habeas data*.

CAPÍTULO TRES

COBRO DEL SERVICIO COMUNITARIO DE ACUEDUCTO

ARTÍCULO 17. COBRO DEL SERVICIO. La **ASOCIACIÓN** Cobrará el servicio de acuerdo con las tarifas aprobadas por la Asamblea General y la cual será el resultado de un estudio que garantice la sostenibilidad de la asociación. Esta tarifa aprobada se actualizará anualmente de manera automática con base en el Índice de Precios al Consumidor - IPC.

El documento de cobro contendrá, como mínimo, la siguiente información: Revisar

- El nombre de la asociación.
- El nombre del usuario, número de identificación del medidor al cual se presta el servicio y dirección del inmueble receptor de los servicios.
- La dirección del predio a la que se envía el documento de cobro.
- El período de tiempo que se está cobrando del servicio y la fecha de expedición del documento.
- El cargo por consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la asamblea general y la legislación vigente.
- Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.
- Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación, cuando a ello hubiere lugar, a cargo del usuario.
- La lectura anterior y la lectura actual del medidor. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos, se indicará la base promedio con la cual se liquida el consumo, establecido con base en consumos promedios del mismo usuario o de otros en condiciones similares o aforos.
- La comparación entre el valor del cobro por consumo y el volumen de los consumos con los que se cobraron los dos períodos inmediatamente anteriores, si el cobro del servicio es semestral, o los seis períodos inmediatamente anteriores, si el cobro es mensual.
- El valor y las fechas de pago oportuno, así como la fecha de suspensión del servicio.

En el documento de Cobro podrán incluirse cobros diferentes al consumo o cargo fijo, asociados a los servicios de acueducto. En cualquier caso, la **ASOCIACIÓN** deberá discriminar los conceptos y valores cobrados.

Las deudas a favor de la **ASOCIACIÓN** podrán cobrarse, ejecutivamente, ante la jurisdicción ordinaria o mediante el proceso administrativo.

Con el fin de que el documento de Cobro con la información actualizada, cuando la propiedad se venda, el nuevo propietario deberá informar a la **ASOCIACIÓN** para que se realice el cambio de registro del usuario, presentando el título de propiedad.

ARTÍCULO 18. ENTREGA DEL DOCUMENTO DE COBRO. La **ASOCIACIÓN** entregará los documentos de cobro observando las siguientes condiciones:

Lugar: Se entregará en el predio receptor del servicio, a solicitud del interesado se podrá enviar mediante medios tecnológicos.

Periodicidad: Semestral - Mensual

El documento de cobro se entregará por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago señalada en el recibo. Si este documento no se entrega dentro de este término, el **USUARIO** solicitará un duplicado en los puntos de atención que defina la Asociación.

La **ASOCIACIÓN** entregará el primer documento de Cobro en un plazo no superior a noventa (90) días a partir de la fecha de la conexión nueva, acompañada de una copia física del presente reglamento.

El **USUARIO** verificará que el documento de Cobro entregado corresponda al inmueble receptor de los servicios. En caso de presentarse alguna irregularidad, el **USUARIO** informará de tal hecho a la **ASOCIACIÓN** para hacer la corrección.

La **ASOCIACIÓN** entregará una comunicación con la copia de la lectura del consumo efectuada en el medidor al **USUARIO**, cuando éste lo solicite y cuente con micromedidor.

ARTÍCULO 19. PAGO DEL SERVICIO. El **USUARIO** pagará oportunamente el servicio. En caso de que el **USUARIO** no reciba oportunamente el documento de Cobro, solicitará a la **ASOCIACIÓN** una copia que será gratuita. El hecho de no recibir el documento de Cobro no exonera al **USUARIO** del pago, salvo que la **ASOCIACIÓN** no haya efectuado el proceso oportunamente.

Cuando el **USUARIO** no pague el servicio en el término fijado por la **ASOCIACIÓN**, sin exceder en todo caso de Un (1) período consecutivo en el evento en que esta sea Semestral, y de dos (2) períodos, cuando sea mensual, dará derecho a la **ASOCIACIÓN** a iniciar proceso de suspensión del servicio, salvo que medie reclamación o recurso interpuesto.

La **ASOCIACIÓN** no podrá exigir al **USUARIO** el pago del servicio como requisito para atender un recurso relacionado con el documento de Cobro. Sin embargo, para interponer el recurso, el **USUARIO** acreditará el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco (5) períodos.

Parágrafo 1. En caso de incumplimiento en el pago del servicio, la **ASOCIACIÓN** procederá a comunicar al **USUARIO** su estado de cuenta, con el fin de que este pueda demostrar o efectuar el pago de la obligación, así como controvertir aspectos tales como el monto de la obligación o cuota y la fecha de exigibilidad. La Asociación

garantizará el debido proceso al usuario con el fin de que pueda ponerse al día con sus cuentas pendientes, si después de esto el usuario no se pone al día o establece un acuerdo de pago, se iniciará proceso de suspensión del servicio.

ARTÍCULO 20. CONSUMOS DEJADOS DE COBRAR. La **ASOCIACIÓN** podrá recuperar los consumos dejados de cobrar por causas imputables al **USUARIO**, garantizando, en todo caso, su derecho de defensa y contradicción, con base en:

- Consumos promedios de otros periodos del mismo **USUARIO**.
- Consumos promedios de **USUARIOS** que estén en circunstancias similares.
- Aforos individuales.

CAPÍTULO CUATRO DEFENSA DEL USUARIO

ARTÍCULO 21. PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS. El **USUARIO** podrá presentar, respetuosamente y por escrito o medio electrónico, ante la **ASOCIACIÓN**, peticiones, quejas y recursos relacionados con la prestación comunitaria del servicio de acueducto.

La **ASOCIACIÓN** resolverá las peticiones, quejas y recursos que sean presentados por el **USUARIO** dentro del término de quince (15) días hábiles, contado a partir de la fecha de su presentación. Pasado este término sin que la **ASOCIACIÓN** haya resuelto la petición, queja o recurso, se entenderá que ha sido resuelto en forma favorable, salvo que se demuestre que el **USUARIO** auspició la demora o que se requirió la práctica de pruebas.

Dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento del término de los 15 días hábiles, la **ASOCIACIÓN** reconocerá al **USUARIO** los efectos del silencio administrativo positivo.

Cuando se trate de actos de suspensión, terminación, corte y cobro del servicio, el **USUARIO** podrá interponer, ante la **ASOCIACIÓN**, el recurso de reposición ante la Junta Directiva y, en subsidio, de apelación ante la Asamblea General en los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión de la Junta Directiva.

La **ASOCIACIÓN** garantizará el debido proceso y no podrá suspender, terminar o cortar el servicio, hasta tanto haya notificado al **USUARIO** la decisión sobre los recursos que hubiesen sido interpuestos oportunamente.

ARTÍCULO 22. FORMA DE PRESENTACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS. El **USUARIO** podrá presentar las peticiones, quejas y recursos, por escrito o electrónico, a través de cualquiera de los siguientes medios: físico en

los puntos de atención que la ASOCIACIÓN defina, correo electrónico, correo certificado, o cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.

El USUARIO podrá presentar peticiones, quejas y recursos, en:

- Correo electrónico: tesoreriaasocristales@gmail.com
- Página Web: <https://acueductocristales.com.co/>
- Las peticiones, quejas y recursos serán resueltas en primera instancia por la junta directiva.

CAPÍTULO CINCO FACULTADES DE LA ASOCIACIÓN

ARTÍCULO 23. MEDIDAS EN CASO DE INCUMPLIMIENTO. La ASOCIACIÓN podrá imponer medidas de suspensión, corte del servicio y aplicar intereses moratorios en caso de incumplimiento del presente reglamento por parte del USUARIO. Para la imposición de estas medidas se observará y garantizará el debido proceso.

ARTÍCULO 24. SUSPENSIÓN. La ASOCIACIÓN podrá suspender el servicio (interrupción temporal), respetando el derecho al debido proceso, y el derecho de contradicción y defensa del USUARIO, por las siguientes causas:

- **Incumplimiento del presente reglamento.** En los siguientes eventos:
 - La falta de pago por el término que fije la asociación, sin exceder, en todo caso, de Un (1) período de cobro del servicio, salvo que exista reclamación o recurso interpuesto.
 - La alteración inconsulta y unilateral, por parte del usuario, de las condiciones del presente contrato.
 - Realizar conexiones fraudulentas o sin autorización de la Asociación.
 - Dar al servicio domiciliario un uso distinto del declarado o convenido con la Asociación.
 - Proporcionar el servicio domiciliario a otro inmueble o usuario distinto del beneficiario del servicio.
 - Realizar modificaciones en las acometidas o conexiones, sin autorización previa de la Asociación.
 - Aumentar los diámetros de las acometidas, la capacidad instalada y el número de derivaciones, sin autorización de la Asociación.
 - Adulterar las conexiones y/o aparatos de medición o de control, o alterar su normal funcionamiento.

- Dañar o retirar el aparato de medida; retirar, romper o adulterar cualquiera de los sellos instalados en los equipos de medida, protección, control o gabinete, o cuando se verifique que los existentes no correspondan a los reglamentados por la Asociación.
- Efectuar, sin autorización de la Asociación, una reconexión cuando los servicios hayan sido suspendidos.
- Interferir en la utilización, operación o mantenimiento de las líneas, redes y demás equipos necesarios para suministrar el servicio domiciliario, sean de propiedad de la ASOCIACIÓN o de los usuarios.
- Impedir a las personas autorizadas por la Asociación, debidamente identificadas, hacer inspecciones de las instalaciones internas, de los sistemas alternativos de potabilización, de los equipos de medida o de lectura de los medidores.
- No permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o cambio justificado del mismo, cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición.
- No ejecutar, dentro del plazo fijado, la adecuación de las instalaciones internas a las normas vigentes y requeridas por razones técnicas o por seguridad en el suministro del servicio.
- Conectar equipos a las acometidas y redes sin la autorización de la Asociación.
- Interconectar las tuberías de acueducto, atendidas por la Asociación, con cualquier otra fuente de agua.
- Accionar o alterar las válvulas, llaves, candados de las cajas de registro o cualquier dispositivo en las líneas de conducción o en las redes públicas.
- El reiterado desperdicio de agua.

Interés del servicio. Cuando la suspensión sea para mantener la continuidad del servicio, no se considera falla en su prestación cuando se hace con los siguientes fines:

- Realizar reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por motivos de fuerza mayor, siempre que la ASOCIACIÓN dé aviso amplio y oportuno de ello al USUARIO.
- Evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que se haya empleado toda la diligencia posible dentro de las circunstancias para que el USUARIO pueda hacer valer sus derechos.

Parágrafo 1. El USUARIO podrá solicitar la suspensión del servicio por escrito y que no supere los 6 meses, sin que con ello se interrumpan las obligaciones con la asociación.

Parágrafo 2. La ASOCIACIÓN avisará al USUARIO de la suspensión, con una antelación no inferior a 24 horas, indicando los términos y motivos de la suspensión de los servicios programada, salvo que se trate de emergencias o eventos fuera del control de la Asociación.

ARTÍCULO 25. CORTE DE LOS SERVICIOS. La **ASOCIACIÓN** podrá cortar los servicios (interrupción definitiva), respetando el debido proceso, el derecho de contradicción y defensa del **USUARIO**, en los siguientes eventos:

- La falta de pago de Dos (2) períodos cobrados del servicio o la reincidencia en una causal de suspensión dentro de un período de dos (2) años.
- Cuando se verifique la instalación de acometidas fraudulentas por más de dos (2) veces consecutivas.
- La demolición del inmueble en el que se prestaba el servicio, sin perjuicio de los derechos de la **ASOCIACIÓN** a realizar los cobros a que haya lugar.
- La reconexión del servicio no autorizada, por más de dos (2) veces consecutivas, sin que se haya eliminado la causa que originó la suspensión.
- La adulteración por más de dos (2) veces de las conexiones, aparatos de medición, equipos de control y sellos, o alteraciones que impidan el funcionamiento normal de los mismos.
- Cuando el constructor haga uso indebido de la conexión.

ARTÍCULO 26. IMPROCEDENCIA DE LA SUSPENSIÓN. La **ASOCIACIÓN** no suspenderá el servicio por incumplimiento del **USUARIO**, por falta de pago, en estos eventos: i) falla en la prestación del servicio; ii) entrega inoportuna del documento de cobro, no entrega del duplicado cuando se solicite y, iii) no cobro del servicio.

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

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

ARTÍCULO 27. REINSTALACIÓN Y RECONEXIÓN DEL SERVICIO. La **ASOCIACIÓN** reconectará el servicio dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a la decisión favorable de restablecer los servicios o a la desaparición de la causal que originó la suspensión. Igualmente, reinstalará el servicio dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al momento en que desaparezca la causal que originó el corte del servicio.

Parágrafo. Para el restablecimiento del servicio suspendido o que hayan sido objeto de corte por causas imputables al **USUARIO**, este pagará, previamente, los gastos de corte, suspensión, reconexión o reinstalación en los que incurra la **ASOCIACIÓN**, y cumplirá las demás medidas previstas en el presente reglamento o estatutos de la asociación.

ARTÍCULO 28. COBRO DE INTERESES. La **ASOCIACIÓN** podrá aplicar intereses de mora, cuando los **USUARIOS** incurran en mora en el pago del servicio.

CAPITULO SEIS

CONDICIONES ESPECÍFICAS Y TÉCNICAS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

ARTÍCULO 29. INSTALACIONES INTERNAS. El **USUARIO** responderá por el mantenimiento de las redes internas, para lo cual, podrá solicitar a la **ASOCIACIÓN** su revisión con el fin de establecer si hay deterioro en ellas, y, de ser el caso, para que efectúe las recomendaciones que considere oportunas para su reparación o adecuación por parte del personal técnico.

El **USUARIO** permitirá la revisión de las instalaciones domiciliarias y atenderá las exigencias respecto de las adecuaciones y reparaciones que estime necesarias la **ASOCIACIÓN** para la correcta utilización de los servicios.

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

ARTÍCULO 30. PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES. La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida externa será de quien los hubiere pagado. Pero ello no exime al **USUARIO** de las obligaciones resultantes del contrato referidas a esos bienes. La asociación se encargará del mantenimiento de la acometida hasta el micromedidor.

ARTÍCULO 31. ACOMETIDAS. La **ASOCIACIÓN** autorizará una acometida de acueducto por predio, para vivienda unifamiliar.

Los **USUARIOS** comunicarán a la **ASOCIACIÓN** cualquier modificación, división o aumento de unidad a la cual se le presta el servicio, para que evalúe la posibilidad técnica de la prestación de los mismos y determine las modificaciones hidráulicas que se requieran.

1. Cambio de localización de la acometida. La **ASOCIACIÓN** podrá realizar cambios en la localización de la acometida y en el diámetro de la misma, así como las independizaciones a que haya lugar, previo el pago de los costos que se ocasionen por parte del **USUARIO**.

Cuando por reconstrucción o modificación de un inmueble se dificulte la identificación del sitio de entrada de la acometida, el **USUARIO** informará a la **ASOCIACIÓN**, dentro de los treinta (30) días siguientes, para que realice, a cargo del **USUARIO**, los cambios del caso.

2. **Derivación de las acometidas.** El **USUARIO** no podrá derivar acometidas desde la red matriz o de la red local sin autorización previa de la **ASOCIACIÓN**.

ARTÍCULO 32. MEDICIÓN. La **ASOCIACIÓN** realizará, a través de instrumentos de medida, la medición de los consumos reales del **USUARIO**, la cual constituirá la base para el cobro del servicio.

Cuando sin acción u omisión de las partes, durante un período de cobro de servicio determinado, no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos de agua, su valor podrá establecerse en consumos promedios o aforos,

Obligatoriedad de los medidores de acueducto. Cada acometida contará con el correspondiente medidor de acueducto, el cual será instalado en cumplimiento de los programas de micro medición establecidos por la **ASOCIACIÓN**.

La **ASOCIACIÓN** determinará el sitio de colocación de los medidores, procurando que sea de fácil acceso para efecto de su mantenimiento y lectura, y podrá instalar los medidores a los inmuebles que no lo tienen. En este último caso, el costo del medidor correrá por cuenta del **USUARIO**. Cuando el usuario deba cambiar el micromedidor debe asumir el 100% del valor del micromedidor.

1. **Medidores.** La **ASOCIACIÓN** podrá exigir que el **USUARIO** adquiera, instale, mantenga y repare los instrumentos necesarios para medir los consumos de agua. El **USUARIO** podrá adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tenga y la **ASOCIACIÓN** los aceptará siempre que reúnan las siguientes características técnicas:

Servicio de Acueducto:

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

Medidores de Acueducto:

Tipo medidor:	Velocidad	X
Diámetro:	1/2	Pulgada
Caudal permanente (Q3):	3	m ³ /hora

2. **Instalación del medidor por primera vez.** La **ASOCIACIÓN** podrá determinar el lugar donde técnicamente debe ubicarse el medidor para los casos en que se vaya a instalar por primera vez.

3. **Toma de lecturas y revisiones.** El **USUARIO** permitirá la toma de lecturas de los medidores y la realización de revisiones técnicas, cuando la **ASOCIACIÓN** lo solicite.

La **ASOCIACIÓN** identificará a las personas autorizadas para ingresar a las instalaciones de los **USUARIOS**, con el fin de practicar revisiones y tomar lecturas de los medidores. El **USUARIO**, garantizará la integridad física del funcionario que realice dicha labor.

La **ASOCIACIÓN**, salvo en los casos de visitas para la lectura ordinaria del medidor, para efectos de desarrollar el proceso de cobro, dejará copia del informe de visita al **USUARIO** con ocasión de cualquier verificación en terreno, así como en el caso de instalación, suspensión, corte, conexión, reinstalación y revisión del instrumento de medida.

Tanto la **ASOCIACIÓN** como el **USUARIO** podrán verificar el estado de los instrumentos de medición y adoptarán precauciones eficaces para que no se alteren.

El **USUARIO** mantendrá la caja o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos.

Cuando el **USUARIO**, pasado un período de cobro y a partir de la comunicación de la necesidad del cambio del medidor, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la **ASOCIACIÓN** podrá hacerlo con cargo al **USUARIO**.

La **ASOCIACIÓN** entregará el medidor reemplazado al **USUARIO**, cuando este último lo solicite, salvo que, por razones de tipo probatorio, la **ASOCIACIÓN** lo requiera por un tiempo.

4. Retiro del Medidor. La **ASOCIACIÓN** comunicará al **USUARIO** la necesidad de retirar el medidor con una antelación no inferior a dos (2) días hábiles a la fecha de la operación, indicando la posibilidad de ejercer el derecho a solicitar la asesoría o participación de un técnico. Una vez se lleve a cabo la operación, se suscribirá un acta en la que conste el estado en que se encuentra el equipo y la forma como se procedió a su retiro. En este documento, el **USUARIO** dejará las constancias que considere necesarias. Los datos que se consignen en el acta deben ser legibles, claros, sin tachones o enmendaduras. La copia del acta se entregará al **USUARIO**, quien deberá firmarla.

Si el **USUARIO** se niega a firmar el acta respectiva, el funcionario de la asociación dejará constancia explicando las razones que motivan la no suscripción del acta por parte del **USUARIO**, y ésta deberá contar con la firma de dos (2) testigos diferentes al personal de la Asociación.

El **USUARIO** tendrá la opción de reemplazar o reparar el medidor, asumiendo los costos correspondientes. Si la reparación o el reemplazo lo realiza alguien diferente a la **ASOCIACIÓN**, el **USUARIO** enviará el medidor a la **ASOCIACIÓN** para que proceda a instalarlo. El medidor deberá cumplir la condición establecida en el numeral 3 del presente **ARTÍCULO**. Durante este tiempo el servicio estará suspendido.

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

ARTÍCULO 33. CONDICIONES DE CALIDAD. Para la prestación del servicio comunitario de acueducto, las partes del contrato cumplirán las siguientes condiciones de calidad, continuidad y presión:

La calidad de agua suministrada se mejorará de manera progresiva por la **ASOCIACIÓN** con el fin de cumplir con lo señalado con la ley.

La **ASOCIACIÓN** prestará el servicio comunitario de acueducto con una continuidad de: 24 horas día. Excepto que fallas en el sistema de suministro o las condiciones climáticas obliguen el corte o el racionamiento del servicio.

La **ASOCIACIÓN** prestará el servicio comunitario de acueducto con una presión de servicio mínima en la red de distribución garantizando que a todos los usuarios del sistema de suministro les llegue el caudal suficiente a sus predios.

CAPÍTULO SIETE LAS TARIFAS Y CARGAS PECUNIARIAS ESPECIALES

ARTÍCULO 34: Los servicios de Acueducto se clasificarán en los siguientes tipos según el uso:

a. Doméstico (consumo humano)

ARTÍCULO 35: La junta Directiva con fundamento en las disposiciones oficiales, y en la realidad socioeconómica de sus asociados, previo estudio y debidamente asesorada, hará seguimiento a las tarifas aprobadas de acuerdo al tarifario de consumo establecido, el volumen de consumo de agua y los costos que ocasionen la prestación de los servicios. Esto con el fin de que la asociación cuente con los recursos necesarios para garantizar el sostenimiento de la infraestructura y la calidad del servicio.

PARÁGRAFO: Dentro del mismo sistema de tarifas se determinará el costo por reconexión y reinstalación.

ARTÍCULO 36: Todos los fondos provenientes de la prestación comunitaria del servicio estarán destinados única y exclusivamente a atender el pago de los gastos de operación, mantenimiento, administración, reservas legales, depreciación y servicios técnicos y los demás relacionados con el servicio.

ARTÍCULO 37: Las tarifas serán definidas con base en presupuesto elaborado por la Junta directiva y aprobadas por la Asamblea general, estas serán revisadas por la Junta Directiva, y su valor será ajustado con el fin de mantener coherencia con los gastos que, además de las reservas, demande la administración y operación del sistema. De no ser necesario un reajuste anual de la tarifa esta se mantendrá igual a la del año inmediatamente anterior y sólo aumentará un porcentaje igual al índice de precios al consumidor.

ARTÍCULO 38: La tarifa será cobrada a partir del mes en que se inicie la prestación del servicio, para lo cual la Junta Directiva expedirá un documento de cobro, con las características detalladas en el presente reglamento.

CARGAS PECUNIARIAS ESPECIALES:

ARTÍCULO 39: Además de la posibilidad que tiene la **Asociación** de suspender o cortar el servicio de acueducto en los términos de los artículos anteriores los Usuarios deberán pagar a la organización por el uso irregular del servicio los siguientes valores:

- a. Por aumentar el diámetro de la acometida sin autorización de la Asociación, se cobrará el equivalente a dos veces el valor de conexión vigente para la acometida nueva.
- b. Por fraude en las conexiones o aparatos de medición o control se cobrará, por primera vez un valor equivalente a dos (2) veces la diferencia entre consumo real y el registrado en el medidor y a cuatro (4) veces en caso de reincidencia. De no ser factible establecer fehacientemente el tiempo de permanencia de esta anomalía, se tomará un periodo máximo de doce (12) meses,
- c. Por dañar o retirar el medidor se cobrará, por cada periodo de cobro en que se presente esta situación, una suma equivalente a dos (2) veces el valor del consumo promedio normal de los últimos tres (3) cobros.
- d. Por reconexión no autorizada de un servicio suspendido, se cobrará medio (1/2) salario mínimo mensual legal vigente.

PARÁGRAFO: El propietario del inmueble es responsable, solidariamente con los inquilinos y ocupantes del mismo, de las obligaciones que se hayan dejado de cubrir por concepto de servicios de acueducto.

El presente reglamento es aprobado por unanimidad por los asistentes a la Asamblea General Extraordinaria de la ORGANIZACIÓN COMUNITARIA GESTORA DEL AGUA "ACUEDUCTO RURAL COLECTIVO DE LA VEREDA CRISTALES DEL MUNICIPIO DE BARBOSA SANTANDER. El día 12 de abril del año 2025.

Para constancia firman el presidente y secretario de la Asamblea General Extraordinaria


ERASMO CASTAÑEDA
C.C 91.012.042 Barbosa
PRESIDENTE


YULI GRACIELA PINZÓN BLANCO
C.C. 52.225.224 Barbosa
SECRETARIA