

**AGUAS DE LA SABANA DE BOGOTA S.A. ESP****CONTRATO CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO  
DOMICILIARIO DE ACUEDUCTO****Capítulo I  
Disposiciones Generales**

**Cláusula 1.- Objeto y Alcance:** **Objeto:** el presente contrato de condiciones uniformes tiene por objeto definir las condiciones de la prestación del servicio público domiciliario de acueducto entre la empresa **AGUAS DE LA SABANA DE BOGOTA S.A. ESP**, en adelante **ASB**, y los usuarios. **Alcance:** La empresa **AGUAS DE LA SABANA DE BOGOTA S.A. ESP**, prestará el servicio público domiciliario de acueducto, en favor del suscriptor y/o usuario, dentro de la zona en la que ASB ha indicado en el anexo técnico que presta el servicio, siempre que las condiciones técnicas de ASB lo permitan, a cambio de un precio en dinero, el cual se determinará de conformidad con la normatividad vigente.

**Parágrafo:** cualquier cambio en el uso del predio o modificación del inmueble deberá ser informado por el suscriptor o usuario a ASB, para que ésta evalúe la posibilidad técnica de la prestación de los mismos y determine las modificaciones hidráulicas que se requieran.

**Cláusula 2.- Definiciones:** al interpretar las condiciones uniformes del presente contrato se aplicarán las definiciones consagradas en la Ley 142 de 1994, Decreto 1077 de 2015, 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 aplicables y cualquier otra norma que las adicione, modifique, derogue, complemente o desarrolle y que tenga relación con la prestación del servicio de acueducto.

En especial, se aplicarán las siguientes definiciones:

1. **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 éste.
2. **Acometida clandestina o fraudulenta:** acometida o derivación de acueducto o alcantarillado no autorizada por la entidad prestadora del servicio.
3. **Agua potable o agua para consumo humano:** es aquella que por cumplir las características físicas, químicas y microbiológicas, en las condiciones señaladas y demás normas que la reglamente, es apta para consumo humano.
4. **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.
5. **Cámara del registro:** es la caja con su tapa colocada generalmente en propiedad pública o 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.

6. **Cargo fijo:** costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independiente del nivel de uso.
7. **Conexión:** ejecución de la acometida e instalación del medidor de acueducto o ejecución de la acometida de alcantarillado.
8. **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 entidad prestadora del servicio público, por su propiedad o representante legal, por un período determinado, por un proceso constructivo o un evento autorizado por la autoridad competente.
9. **Contribución de Solidaridad:** aporte que de manera obligatoria deben hacer los usuarios del servicio de acueducto y alcantarillado pertenecientes a los estratos 5 y 6 del sector residencial y los usuarios no residenciales pertenecientes a los sectores industrial y comercial, de acuerdo con la normatividad que para el efecto expida la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y el Gobierno Nacional.
10. **Corte:** desinstalación del sistema de medición y la acometida en terreno causada por la pérdida del derecho al suministro del servicio público en caso de ocurrencia de alguna de las causales contempladas en la Ley 142 de 1994, en las Condiciones Uniformes del Contrato de Servicios Públicos de acueducto y alcantarillado y en las demás disposiciones vigentes que rigen la materia.
11. **Corte del servicio de acueducto:** interrupción definitiva del servicio que implica la desconexión o taponamiento de la acometida.
12. **Costos Directos de Conexión:** son los costos en que incurre la persona prestadora del servicio de acueducto o alcantarillado para conectar un inmueble al sistema o red de distribución existente, por concepto de medidor, materiales, accesorios, mano de obra y demás gastos necesarios. También se deben considerar como Costos Directos de Conexión los de diseño, interventoría, restauración de vías y del espacio público deteriorado por las obras de conexión, así como los Estudios particularmente complejos, en caso de presentarse. En todo caso sólo se podrán incluir, los costos directos relacionados con la conexión por primera vez de un inmueble o grupo de inmuebles.
13. **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.
14. **Defraudación de Fluidos:** Conducta penal consagrada en el artículo 256 del Código Penal o las normas que lo sustituyan, adicionen o complementen que 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, aumentó en la tercera parte en el mínimo y en la mitad en el máximo, en virtud de lo consagrado en el artículo 14 de la Ley 890 de 2004.
15. **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 la entidad prestadora del servicio.
16. **Desviaciones significativas:** se entenderá por desviación significativa en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos que comparados con los promedios de

los últimos tres (3) períodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis (6) períodos si la facturación es mensual, sean mayores al 35% para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a 40m<sup>3</sup> y 65% para usuarios con un promedio de consumo menor a 40 m<sup>3</sup>. En los casos de inmuebles en los que no existan consumos históricos, se seguirá lo establecido en el Artículo 1.3.20.6 de la Resolución CRA 151 de 2001. Mientras se establece la causa de desviación del consumo, la persona prestadora determinará el consumo de la forma establecida en los artículos 149 y 146 de la Ley 142 de 1994.

17. **Factura del servicio público:** cuenta presentada con la información mínima establecida en el presente contrato, que una persona prestadora de servicios públicos entrega o remite al suscriptor y/o usuario, por causa del consumo y demás bienes y servicios inherentes al desarrollo del contrato de prestación de servicios públicos. De conformidad con lo establecido en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, la factura expedida por la empresa y debidamente firmada por el representante legal de la entidad prestará mérito ejecutivo, de acuerdo con las normas del derecho civil y comercial.
18. **Falla en la prestación del servicio:** incumplimiento por parte de la persona prestadora en la prestación continúa de un servicio de buena calidad, en los términos del artículo 136 de la Ley 142 de 1994 y de la regulación vigente expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.
19. **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.
20. **Fuga perceptible:** volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y es detectable directamente por los sentidos.
21. **Independización del servicio:** nuevas acometidas que autoriza la entidad prestadora del servicio para atender el servicio de una o varias unidades segregadas de un inmueble. Esta nueva acometida contarán con sus propios equipos de medición previo cumplimiento de lo establecido en el reglamento interno o en el contrato de condiciones uniformes.
22. **Instalación interna de acueducto del inmueble:** conjunto de tuberías, accesorios, estructura y equipo que integran 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.
23. **Instalación legalizada:** son aquellas que han cumplido todo los trámites exigidos por la entidad prestadora de los servicios públicos y tiene vigente un contrato de condiciones uniformes.
24. **Instalación no legalizada:** son aquellas que no han cumplido todos los requisitos exigidos por la entidad prestadora de los servicios públicos.
25. **Medidor:** dispositivo encargado de medir y acumular el consumo de agua.
26. **Medidor individual:** dispositivo que mide y acumula el consumo de agua de un usuario del sistema de acueducto.
27. **Multiusuarios:** Edificación de apartamentos, oficinas o locales con una medición colectiva o general constituida por dos o más unidades independientes.

28. **Peticiones:** aquellas solicitudes que sean presentadas por los suscriptores o usuarios a los prestadores y que no se derivan de una inconformidad o controversia entre el suscriptor o usuario y la empresa.
29. **Reclamación:** aquellas quejas o recursos presentado por los suscriptores o usuarios a los prestadores, respecto de los cuales exista inconformidad o controversia.
30. **Reconexión:** Es el restablecimiento de los servicios de acueducto y/o alcantarillado a un inmueble al cual le habían sido cortados.
31. **Recursos:** 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. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley.
32. **Red local de acueducto:** es el conjunto de redes o tuberías que conforman el sistema de suministro del servicio público a una comunidad del cual se derivan las acometidas de los inmuebles.
33. **Red matriz o troncal de acueducto:** es el conjunto de tuberías y equipos que conforman la malla principal del servicio de acueducto de una población y que transporta el agua procedente de la planta de tratamiento a los tanques de almacenamiento o tanques de compensación. La red primaria mantiene las presiones básicas de servicio para el funcionamiento correcto de todo el sistema y generalmente no reparte agua en la ruta.
34. **Registro de corte o llave de corte:** dispositivo situado en la cámara de registro del medidor que permite la suspensión del servicio de acueducto de un inmueble.
35. **Reinstalación:** Es el restablecimiento del servicio de acueducto a un inmueble al cual se le habían suspendido.
36. **Servicio comercial:** es el servicio que se presta a predios o inmuebles destinados a actividades comerciales, en los términos del Código de Comercio.
37. **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 entidad prestadora, autorizando dicho servicio.
38. **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.
39. **Servicio oficial:** es el que se presta a las entidades de carácter oficial, a los establecimiento 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, centro de salud, ancianato, orfanatos de carácter oficial.
40. **Servicios público domiciliario de acueducto o servicio público domiciliario de agua potable:** es la distribución municipal de agua apta para el consumo humano, incluida su conexión y medición. También forma parte de este servicio las actividades complementarias tales como captación de agua, procesamiento, tratamiento, almacenamiento, conducción y transporte.

41. **Servicio regular:** es el servicio que se presta a un inmueble de manera permanente.
42. **Servicio residencial:** es el servicio que se presta para el cubrimiento de las necesidades relacionadas con la vivienda de las personas.
43. **Servicio temporal:** es el que 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.
44. **Subsidio:** diferencia entre lo que se paga por un bien o servicio y el costo de éste, cuando tal costo es mayor al pago que se recibe. De acuerdo con la Ley 142 de 1994, se podrán dar subsidios por parte del Estado como inversión social a los suscriptores y/o usuarios de los estratos 1 y 2, y al 3 en las condiciones que para el efecto establezca la Comisión.
45. **Suscriptor:** Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.
46. **Suscriptor potencial:** persona natural o jurídica que ha iniciado consultas para convertirse en suscriptor y/o usuario del servicio público ofrecido por la persona prestadora.
47. **Suspensión:** 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 Decreto 1077 de 2015, en las condiciones uniformes del contrato de servicio público y en las demás normas concordantes.
48. **Terceros afectados por la suspensión o terminación del contrato:** Son las personas que habitan o utilizan un inmueble, que son consumidores del servicio que se presta en virtud del presente contrato, pero que no son sus suscriptores o usuarios obligados por el CSP.
49. **Unidad independiente:** apartamento o casa de vivienda, local u oficina independiente con acceso a la vía pública o a las zonas comunes de la unidad inmobiliaria.
50. **Unidad no habitacional:** unidad independiente, cuyo uso principal es institucional, oficial, comercial o industrial
51. **Usuario:** persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario de un inmueble en donde éste se presta, o como receptor directo del servicio, equiparándose este último con el término consumidor.

**Cláusula 3.- Partes del contrato:** son partes del contrato de servicio público domiciliario de acueducto, en adelante CSP, por una parte la empresa **Aguas de la Sabana de Bogotá S.A. ESP** y por la otra el suscriptor y todo aquel que lo suceda en sus derechos reales sobre el inmueble al que se preste el servicio, a cualquier título, por acto entre vivos o causa de muerte. Los poseedores y tenedores del todo o la parte del bien beneficiada con el servicio y los usuarios o consumidores a que alude el artículo 14.33 de la ley 142 de 1994, quedan sometidos a las reglas del presente CSP y son solidarios con el propietario en sus obligaciones y derechos emanados del mismo, en los términos previstos en la ley.

ASB celebrará el CSP para prestar los servicios de acueducto con cualquier persona capaz, propietaria de un inmueble o que demuestre por alguno de los medios probatorios su posesión, tenencia o simple habitación del inmueble o una parte de él, siempre que el inmueble o la parte respectiva, reúnan las condiciones de acceso aquí previstas.

**Parágrafo:** cuando ASB incumpla su obligación de suspender el servicio de acueducto al predio en el cual el suscriptor o usuario haya dejado de pagar oportunamente los servicios durante dos (2) períodos consecutivos de facturación, en el evento de ser la facturación bimestral o tres (3) períodos de ser ésta mensual, se extinguirá la solidaridad prevista en el inciso primero de la presente cláusula y, en consecuencia, sólo podrá adelantar las acciones de cobro de los consumos posteriores a los citados dos (2) períodos de facturación, contra el beneficiario real del servicio.

**Cláusula 4.- Naturaleza jurídica y régimen del CSP:** corresponde a un contrato de adhesión y hacen parte de él no sólo sus estipulaciones escritas, sino todas las que la empresa ASB aplica de manera uniforme en la prestación del servicio de acueducto. El presente contrato se regirá por lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, por las condiciones especiales que se pacten con los usuarios, por las condiciones uniformes previstas y por las normas del Código de Comercio y del Código Civil.

**Parágrafo:** la modificación de la normatividad que hace parte del presente CSP se entenderá incluida en el mismo, desde el momento en que entre en vigencia la modificación respectiva.

**Cláusula 5.- Vigencia del contrato:** el CSP se entiende celebrado por un término indefinido, a partir del momento del perfeccionamiento del contrato, salvo que las partes decidan darlo por terminado de mutuo acuerdo o por las causales previstas en este documento y en la Ley.

## Capítulo II Acceso al Servicio

**Cláusula 6.-Solicitud del servicio:** para obtener el servicio de acueducto es necesario la solicitud ante ASB, la cual puede presentarse de forma verbal o por escrito en los puntos de atención de ASB, bien de modo personal, por correo o por otros medios indicando su condición de propietario, poseedor, tenedor o usuario del inmueble que permitan identificar al suscriptor y/o usuario potencial el cual deberá obtener autorización previa del arrendador en dado caso, en el que además deberá manifestar su voluntad inequívoca.

Al recibir la solicitud, uno de los funcionarios dejará constancia escrita de ello, así como de los datos y documentos pertinentes, en un formulario preparado para ese efecto. Los formularios se ofrecerán de manera gratuita a todos los suscriptores y/o usuarios.

ASB no podrá prestar el respectivo servicio, sin el cumplimiento del requisito de que trata el inciso primero de la presente cláusula. (Requisitos anexo técnico)

**Cláusula 7.- Estudio de la solicitud:** dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud, ASB definirá si ésta se ajusta a las condiciones que se expresan en este CSP. Si se requiere la práctica de alguna prueba o informe o documento adicional para tomar esas decisiones, se deberá informar así al interesado, expresando los motivos y la fecha en que se resolverá o dará respuesta y se comenzará la ejecución.

ASB podrá negar la solicitud por razones técnicas debidamente sustentadas, e indicará las condiciones que deberá cumplir el suscriptor potencial para resolver los inconvenientes técnicos que sustentan la negativa. Se aclara que, en algunos casos podrá haber una negativa puntual, pero susceptible de ser subsanada de modo que solamente hasta que se resuelvan los problemas técnicos se atenderá la solicitud.

**Parágrafo:** si una solicitud de conexión implicara estudios particularmente complejos, su costo, justificado en detalle, podrá cobrarse al interesado, salvo que se trate de un usuario residencial perteneciente a los estratos 1, 2 y 3.

**Cláusula 8.- Desistimiento de la solicitud:** el peticionario podrá desistir de su solicitud comunicando esa determinación, por escrito ASB, dentro de los quince (15) días hábiles posteriores a la presentación de la solicitud y siempre que para la fecha del desistimiento no se haya producido ya la instalación pertinente. De haberse ejecutado obras civiles para atender la solicitud, ASB cobrará los costos en que haya incurrido por la ejecución de dichas obras.

**Cláusula 9.- Iniciación de la prestación del servicio:** salvo fuerza mayor o caso fortuito la iniciación en la prestación del servicio solicitado no podrá superar cuarenta (40) días hábiles contados desde el momento en el que ASB indique que está en posibilidad de prestar el servicio y el suscriptor y/o usuario ha atendido las condiciones uniformes.

Para todos los efectos, la obtención del servicio por parte de un usuario hace presumir la celebración del CSP y, en consecuencia, las partes tendrán los derechos y deberán cumplir las obligaciones y cargas derivadas del mismo.

**Cláusula 10.- Perfeccionamiento del CSP:** el presente CSP se perfecciona cuando ASB define las condiciones uniformes y comunica al usuario que está dispuesta a prestar el servicio para el inmueble determinado por el solicitante, siempre que éste y el inmueble se encuentre en las condiciones previstas por ASB. Del mismo modo se entenderá que existe CSP, en el caso de haber recibido efectiva y legalmente la prestación de los servicios objeto del presente CSP.

Hace parte del CSP, y es obligatorio, el anexo técnico y todas aquellas condiciones que ASB aplica de manera uniforme en la prestación del servicio de acueducto; las firmas se dejan en el anexo, porque ese es el texto que señala los acuerdos particulares.

**Parágrafo:** no habrá más de un contrato con el mismo objeto en relación con el mismo inmueble.

**Cláusula 11.- Publicidad:** el CSP se dará a conocer a los suscriptores y/o usuarios efectivos o potenciales, por medio de los siguientes medios:

1. La entrega de copias del contrato y de sus anexos, siempre que lo solicite el suscriptor y/o usuario o el suscriptor potencial. En el caso de solicitud del suscriptor y/o usuario, las copias serán gratuitas.
2. La difusión y publicación de los textos de condiciones uniformes en los centros de atención al usuario y en las oficinas de peticiones, quejas y recursos en lugar visible y fácilmente accesible, con las explicaciones que sean necesarias para su comprensión. Igualmente se mantendrán copias de ejemplares de las condiciones uniformes de su contrato, en las oficinas donde se atiende a los usuarios.
3. Para efectos de cambio o reparación de los instrumentos de medición, se informará al suscriptor y/o usuario las características mínimas de éstas, de acuerdo con lo establecido en el reglamento técnico del sector (RAS).

**Parágrafo 1:** el CSP y sus modificaciones adolecerán de nulidad relativa si se celebran sin dar copia al suscriptor y/o usuario que lo solicite. Para constancia de la entrega, se llevará un registro en el que obre constancia de dicha entrega.

**Parágrafo 2:** en todo caso, del presente CSP no se derivan obligaciones y derechos hasta tanto no se perfeccione de conformidad con la cláusula 10.

### **Capítulo III De las Obligaciones y Derechos de las Partes**

**Cláusula 12.- Obligaciones de la persona prestadora:** sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones de ASB, las siguientes:

1. Iniciar la prestación de los servicios, con la calidad y condiciones previstas en este CSP, a partir de su conexión dentro del término previsto en la cláusula 9 del presente CSP y una vez se hubieren pagado los costos de conexión si fuere el caso. En este último evento, ASB otorgará plazos razonables para amortizar dicho valor.

2. Suministrar continuamente un servicio de buena calidad en el inmueble para el cual se hizo la solicitud, de acuerdo con los parámetros fijados por las autoridades competentes y con las especificaciones técnicas determinadas por ASB, las cuales se encuentran contenidas en el anexo técnico, el cual hace parte integrante de este CSP.

3. Permitir al suscriptor y/o usuario elegir libremente al proveedor de los bienes necesarios para la utilización de los servicios, siempre y cuando reúnan las condiciones técnicas definidas por el Ministerio Vivienda, Ciudad y Territorio.

4. Medir los consumos o en su defecto, facturar el servicio con base en consumos promedios cuando durante un período no sea posible medirlos con instrumentos, de acuerdo con lo previsto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 y en la cláusula 22 de este contrato o de la forma en que lo disponga la regulación aplicable.

5. Facturar el servicio de forma tal que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor y/o usuario, de acuerdo con los parámetros señalados por la Ley 142 de 1994 o por las autoridades competentes.

Cuando se trate de la primera factura del consumo, se efectuará el cobro proporcional sobre el cargo fijo y el consumo medido desde la instalación hasta el cumplimiento del período.

El cobro de la liquidación de los correspondientes valores de conexión, cuando estos valores correspondan al usuario por no haber sido cancelados previamente por el constructor, será incluido en la primera factura que se produzca del predio beneficiario de los servicios. En caso de existir financiación para el pago de los valores de conexión, las cuotas correspondientes serán incluidas en la respectiva facturación, de manera discriminada.

Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, ASB no podrá cobrar bienes o servicios que no facturó por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor y/o usuario. Para efectos de la determinación de la fecha de entrega de la factura, se tomará aquella señalada para el primer vencimiento.

6. Entregar las facturas de acuerdo con lo establecido en la cláusula 21 del presente CSP y discriminar en la factura cuando se cobren varios servicios, cada uno por separado.

7. Ayudar al suscriptor y/o usuario a detectar el sitio y la causa de fugas imperceptibles de agua, en el interior del inmueble, en los términos del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 y del artículo 21 del Decreto 302 de 2000 compilado en el decreto 1077 de 2015 o cuando así sea solicitado formalmente ante ASB.

8. Al momento de preparar las facturas investigar de oficio, las desviaciones significativas frente a consumos anteriores, si esta se presentará de conformidad con el artículo 149 de la Ley 142 de 1994.

9. Cerciorarse de que los medidores funcionen de manera adecuada, mediante la realización de las revisiones técnicas, cuando el suscriptor y/o usuario lo solicite o cuando ASB tenga dudas sobre su correcto funcionamiento. La calibración del estado de los medidores se hará por medio de laboratorios acreditados por la entidad nacional de acreditación competente o quien haga sus veces.

Cuando el suscriptor y/o usuario, en su propio interés, solicite a ASB los servicios de revisión de las instalaciones internas; revisión y chequeo de medidores, entre otros, ASB cobrará por estos los costos de acuerdo con las tarifas vigentes establecidas al momento de la ejecución de la actividad.

No se cobrará valor alguno cuando la revisión técnica se produzca como consecuencia de la revisión tendiente a investigar una desviación significativa.

10. Devolver al suscriptor y/o usuario el medidor y demás equipos retirados por ASB que sean de su propiedad, salvo que por razones de tipo probatorio, éstos se requieran por un período de tiempo. ASB 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 período tiempo requerido para tales efectos. Tampoco devolverá al suscriptor y/o usuario el medidor cuando éste lo haya enajenado a ASB.

En caso de reemplazo de un medidor, ASB entregará al suscriptor y/o usuario, el concepto técnico en el cual se pruebe o se justifique la necesidad de dicho cambio, salvo que el medidor sea reemplazado a costo de ASB previa aprobación del suscriptor y/o usuario. Lo anterior, sin perjuicio del derecho del suscriptor y/o usuario de adquirir los instrumentos de medida en el mercado, consagrado en el artículo 19 del Decreto 203 de 2000 compilado actualmente en el Decreto 1077 de 2015.

11. Salvo en los casos de visitas para la lectura ordinaria del medidor para efectos de facturación, ASB dejará 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, reconexión, reinstalación y revisión del instrumento de medida.

12. Suspender la prestación de servicio público domiciliario de acueducto cuando el suscriptor y/o usuario incumpla la obligación de pagar vencidos los plazos fijados en la factura de acuerdo con el artículo 140 de la Ley 142 de 1994 y parágrafo de la cláusula 3 del presente CPS.

13. Restablecer el servicio dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a la fecha en que ASB haya recibido noticia de que ha desaparecido la causa o causas que dieron origen a la suspensión. Siempre que se hayan cancelado los costos a que se refiere cláusula 29 del presente CSP en que haya incurrido ASB para la reinstalación del servicio, a menos que dichos valores sean incluidos en una factura posterior.

14. Mientras medie reclamación o recurso debidamente interpuesto y sean cancelado los valores que no hacen parte de la petición ASB no podrá suspender o cortar el servicio de acueducto. En el evento de suspensión o corte no justificado, ASB restablecerá el servicio de manera inmediata de conformidad con lo establecido en parágrafo segundo de la cláusula 29 del presente CSP.

15. Informar, por lo menos con 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 ASB.
16. Hacer los descuentos y reparar e indemnizar los perjuicios ocasionados como consecuencia de falla en la prestación del servicio, salvo que medie caso fortuito o fuerza mayor de acuerdo con lo establecido por la Ley 142 de 1994 y demás normas reglamentarias y regulatorias.
17. Devolver los cobros no autorizados, de conformidad con la regulación vigente.
18. Disponer en los centros de atención ASB copias legibles del CSP.
19. 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.
20. Dotar de carné de identificación a los funcionarios y demás personal autorizado para ingresar a las instalaciones de los suscriptores y/o usuarios a practicar revisiones y tomar lecturas de los medidores. Dicho carné contendrá, como mínimo, el nombre, el documento de identidad, el cargo y la foto reciente de la persona y será exhibido al momento de solicitar al suscriptor y/o usuario permiso para ingresar a su domicilio.
21. Dar garantía de las acometidas por un período de tres (3) años, cuando la misma sea ejecutada directamente por ASB de conformidad con lo previsto en el artículo 15 del Decreto 302 de 2000 compilado en el Decreto 1077 de 2015 o las normas que lo modifiquen, complementen y adicionen. El costo de reparación o reposición de las acometidas estará a cargo de los suscriptores y/o usuarios, una vez expirado el período de garantía.
22. Ofrecer financiamiento a los suscriptores de uso residencial de los estratos 1, 2 y 3, para cubrir los costos de la acometida nueva, su reposición o reparación. Esta financiación será de por lo menos, treinta (36) meses, dando libertad al suscriptor y/o usuario de pactar períodos más cortos si así lo desea. Este cobro se hará junto con la factura de servicios de acueducto.
23. Devolver al usuario y/o suscriptor el medidor y demás equipos retirados por ASB que sean de su propiedad, salvo que por razones de tipo probatorio, éstos se requieran por un tiempo. ASB 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.
24. Respetar el debido proceso y derecho de defensa al suscriptor y/o usuario, observando la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa prevista en el presente CSP, la Constitución Política, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y demás normas complementarias y concordantes aplicables sobre el particular.
25. Aplicar al suscriptor y/o usuario el estrato correspondiente, de conformidad con el establecido para tal fin por la autoridad competente.
26. Asignar al inmueble objeto del servicio la categoría del uso correspondiente y modificarlo en los casos que corresponda.
27. Cobrar las contribuciones de solidaridad y otorgar los subsidios de acuerdo con la Ley.

28. Realizar el mantenimiento y reparación de las redes a su cargo, de acuerdo a los planes y programas establecidos para garantizar la continuidad del servicio y acorde con los procedimientos, normas, especificaciones técnicas y con sus planes de operación e inversiones establecidos por ASB.
29. Remitir a la SSPD los expedientes para resolver el recurso de apelación de las reclamaciones de los suscriptores y/o usuarios, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el recurso de reposición.
30. Disponer de formatos que faciliten a los usuarios presentar peticiones, quejas y recursos.
31. Mantener 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 suscriptores y/o usuarios o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta ASB.
32. Las demás contenidas en la Ley 142 de 1994 y en las normas que la adicionen y modifiquen.

**Cláusula 13.- Obligaciones del usuario y/o suscriptor:** sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones del suscriptor y/o usuario, las siguientes:

1. Hacer buen uso del servicio, de modo que no genere riesgos excepcionales o se constituya en una carga injustificada para ASB o los demás miembros de la comunidad.
2. Vincularse a los servicios de acueducto y/o alcantarillado conjuntamente, siempre y cuando los mismos se encuentren disponibles, o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad, previa certificación de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en los términos del artículo 16 de la Ley 142 de 1994.
3. Realizar el pago del valor facturado por concepto de la prestación de los servicios y demás obligaciones pecuniarias a su cargo y que cumplan con los requisitos legales, dentro de los plazos establecidos en las respectivas facturas.
4. 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 ASB
5. Realizar el pago de los costos directos de conexión, elementos o equipos suministrados y revisiones, cuando a ello hubiere lugar.
6. Solicitar la factura a ASB cuando aquella no haya llegado oportunamente. El no recibir la factura no lo exonera del pago, salvo que ASB no haya efectuado la facturación en forma oportuna.
7. Permitir la inspección, lectura y revisión técnica de los medidores a los funcionarios de ASB o a quienes ella faculte para tal fin, quienes contarán con una identificación que los acredite para realizar la labor. El suscriptor y/o usuario deberá mantener despejada y limpia la cajilla del medidor.
8. No cambiar la destinación del inmueble receptor del servicio sin el lleno de requisitos exigidos por las autoridades competentes. En caso de división del inmueble, de conformidad con lo estipulado en el artículo 13 decreto 302 de 2000 compilado en el Decreto 1077 de 2015 las instalaciones de acueducto deberán independizarse; en consecuencia, aquellas porciones del inmueble que quedaren sin derecho al servicio,

deberán solicitar a ASB la construcción de sus respectivas acometidas y pagar los derechos a que hubiere lugar.

9. Tomar las acciones necesarias para reemplazar los medidores cuando ASB lo solicite, dentro del término no mayor a un período de facturación. De lo contrario, ASB podrá hacerlo por cuenta del suscriptor y/o usuario.

En el evento en que ASB asuma el costo del aparato, el usuario continuará con la custodia y la obligación de reposición sobre el nuevo aparato.

10. No variar el uso del servicio público domiciliario de acueducto declarado o convenido con ASB, sin previa autorización de la misma para que ésta evalúe la posibilidad técnica de la prestación de los mismos y determine las modificaciones hidráulicas que se requieran. El suscriptor y/o usuario deberá solicitar con quince (15) días hábiles de anterioridad, autorización a ASB para realizar cualquier variación en el uso del(los) servicio(s). ASB dará trámite a la solicitud en un término no superior a quince (15) días hábiles.

11. Permitir la revisión de las instalaciones internas cuando tal revisión sea necesaria para la adecuada prestación del servicio y/o investigación por desviación significativa. Para estos efectos, la persona que realice la revisión deberá contar con una identificación que lo acredite para realizar tal labor, dar aviso previo al suscriptor y/o usuario por escrito indicando la fecha y el momento del día, mañana o tarde, durante el cual se realizará la visita y respetar las normas del Código de Policía sobre penetración a domicilio ajeno.

Corresponde al usuario la custodia de todos los elementos propios del servicio, incluyendo los elementos de seguridad dispuestos por ASB y en consecuencia será responsable en los términos de la ley.

12. Cada inmueble objeto del servicio deberá contar con un tanque de almacenamiento de agua: Los tanques de almacenamiento deberán disponer de los elementos necesarios para evitar los desperdicios y la contaminación del agua en virtud de lo estipulado en el numeral 7.8 del artículo 7 del decreto 302 de 2000 compilado en el Decreto 1077 de 2015.

13. Permitir la suspensión o corte del servicio, si se realizan de conformidad con la normatividad vigente.

12. Para el restablecimiento del servicio suspendido o que haya sido objeto de corte por causas imputables al suscriptor y/o usuario, éste debe eliminar su causa, cancelar de manera previa todos los gastos de corte o suspensión y reconexión o reinstalación en los que incurra ASB y satisfacer las demás obligaciones previstas en la cláusula 29 del presente CSP, sin perjuicio de poder incluir estos costos en la siguiente factura. Aclarando que ASB para facilitar el restablecimiento del servicio puede no exigir el pago inmediato del costo de reinstalación sino lo incluye en la siguiente factura.

14. En el caso de suscriptores y/o usuarios no residenciales, garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo, en el evento de plazo especial para el pago o refinanciación de obligaciones en mora

15. Contratar personal idóneo para la ejecución de trabajos en las instalaciones internas, o la realización de labores relacionadas con modificaciones, ampliaciones y trabajos similares. Queda bajo su exclusiva responsabilidad los riesgos que puedan presentarse por el incumplimiento de esta disposición. Los costos que se generen por la adecuación, renovación o mantenimiento de redes internas serán asumidos por el suscriptor y/o usuario.

16. Adquirir, instalar y mantener los instrumentos para medir los consumos de acuerdo con las condiciones técnicas exigidas por ASB, en concordancia con la reglamentación vigente expedida por la autoridad competente. Velar porque no se causen daños al medidor y sus elementos, accesorios, incluidos los de protección e igualmente reemplazar dichos instrumentos cuando su funcionamiento no permita determinar en forma adecuada los consumos o cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos. ASB podrá, a solicitud del usuario, realizar las actividades aquí previstas, cobrando el respectivo servicio. Cualquier modificación en las condiciones de los elementos de medición, requiere autorización previa de ASB.

17. Permitir a ASB el cambio de acometida y medidor cuando no tenga el diámetro adecuado para la prestación del servicio o cuando la misma se encuentre deteriorada y pagar los costos que genere dicho cambio.

18. Los multiusuarios deberán contar con medición individual, incluyendo las áreas comunes y las redes contra incendio.

En el caso que la medición individual técnicamente no sea posible y, a fin de que ASB tome las medidas necesarias para expedir una única factura, presentar ante ésta, 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.

19. No realizar construcciones ni ampliaciones de la edificación sobre redes externas o accesorios del sistema de acueducto toda vez que ASB es la autorizada para interferir las redes sean propias o construidas por particulares e incorporadas al sistema.

20. Abstenerse de conectar mecanismos de bombeo que succionen el agua directamente de las redes locales o de las acometidas de acueducto.

21. Corregir, de acuerdo con las recomendaciones y términos que ASB indique, las conexiones erradas comprobadas. Si transcurridos sesenta (60) días calendario el suscriptor y/o usuario se negare a realizar las correcciones entenderá por incumplido el presente CSP y se dará aplicación en literal k) numeral 3 de la cláusula 25 del mismo

22. Informar de inmediato a la persona prestadora sobre cualquier irregularidad, anomalía o cambio que se presente en las instalaciones internas, 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.

23. Las demás contenidas en la Ley 142 de 1994 y en las demás normas que la modifiquen, complementen, adicionen o aclaren.

**Cláusula 14.- Derechos de las partes:** se entienden incorporados en el CSP los derechos que, a favor de los suscriptores y/o usuarios y de las empresas de servicios públicos domiciliarios, además de los que se desprendan de este contrato, se encuentran consagrados en la Constitución Política, la Ley 142 de 1994 el Decreto 1077 de 2015 y demás disposiciones concordantes, así como las normas que las modifiquen, adicionen o subroguen.

**Cláusula 15.- Derechos de la persona prestadora:** constituyen derechos de ASB:

1. Cobrar, de conformidad con la normatividad vigente, el valor de los servicios prestados, incluidos los cobros dejados de efectuar por error u omisión dentro de los cinco (5) meses siguientes a haberse entregado la facturación.
2. Suspende y/o cortar los servicios, de conformidad con la legislación y regulación vigentes y las previsiones del presente CSP.
3. Solicitar a los suscriptores y/o usuarios no residenciales una garantía adicional de pago para el suministro del servicio, en los términos dispuestos en la Ley 142 de 1994.
4. Verificar el estado de los instrumentos de medición, así como adelantar revisiones y/o verificaciones técnicas, efectuar registros visuales o remotos sobre los mismos, en cualquier momento, con el fin de cerciorarse del estado y correcto funcionamiento de los equipos instalados, incluyendo su retiro temporal para la verificación. En caso de retiro del medidor ASB instalará un dispositivo de medición equivalente, con carácter provisional, mientras se efectúa la revisión. 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 y adoptará medidas eficaces, para prevenir y controlar cualquier hecho que pueda implicar un uso no autorizado del servicio.
5. Cobrar los consumos dejados de facturar en los términos del artículo 150 de la ley.
6. 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 de acueducto, conforme a la normatividad vigente.
7. Exigir la realización de las adecuaciones necesarias para corregir las conexiones erradas que se encuentren en el inmueble.
8. Realizar las revisiones técnicas de las instalaciones interiores de acueducto a que haya lugar, incluyendo los equipos de medida, y solicitar su reparación, adecuación o sustitución, cuando sea necesario.
9. Suspende el servicio, de manera general o particular, sin que constituya falla en su prestación, para: realizar reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por motivos de fuerza mayor, siempre que de ello se dé aviso amplio y oportuno a los suscriptores o usuarios; o para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno, y siempre que se haya empleado toda la diligencia posible dentro de las circunstancias para que el suscriptor o usuario pueda hacer valer sus derechos.
10. Colocar, a su costa, elementos destinados a evitar el uso no autorizado del servicio.
11. Ejercer las acciones de cobro prejurídico de las obligaciones en mora, de conformidad con la ley.
12. Adelantar los procedimientos administrativos y presentar denuncias penales a que haya lugar en los eventos en que se detecte incumplimiento del CSP y/o defraudación de fluidos.
13. Los demás que le sean otorgados por la ley.

**Cláusula 16.- Derechos del suscriptor y/o usuario:** constituyen derechos del suscriptor y/o usuario, los siguientes:

1. A ser tratado dignamente por ASB.
  2. Al debido proceso y defensa establecido en el capítulo VI del presente CSP
  3. A no ser discriminado por ASB. Los usuarios tienen derecho a obtener tratamiento igual para situaciones iguales.
  4. A ser informado clara y oportunamente de sus obligaciones y de las consecuencias de incumplirlas.
  5. A que no se 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 del prestador del servicio y del proveedor de los bienes necesarios para su obtención o utilización.
  8. A la medición de sus consumos reales. La medición de consumos se realizará de conformidad con lo establecido en 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.
- Sin perjuicio del derecho de todo suscriptor y/o usuario a la medición de sus consumos reales, los productores de servicios marginales, independientes o para uso particular de acueducto que hayan sido certificados como tales por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliario, en todo caso los costos correspondientes.
9. A obtener información completa, precisa y oportuna sobre asuntos relacionados con la prestación del servicio.
  10. 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.
  11. A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados y obtener copias, a su costa, de documentos contenidos en ellos.
  12. A abstenerse de presentar documentos no exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.
  13. A reclamar cuando ASB aplique un estrato diferente al establecido por la respectiva entidad territorial competente para tales fines.
  14. A reclamar en contra del uso asignado por ASB al inmueble objeto del servicio, cuando se le hubiere asignado uno diferente al real.
  15. A conocer las condiciones uniformes de los contratos de servicios públicos.
  16. A ser protegido contra el abuso de posición dominante contractual de ASB de servicios públicos.

17. 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 una información clara, completa, precisa y oportuna en las facturas.
19. A presentar peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos.
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. En caso de corte del servicio mediante el retiro de elementos de la acometida, a recibir de ASB el medidor y/o los elementos retirados, si es el propietario de los mismos, en los términos del artículo 135 de la Ley 142 de 1994.
22. En los casos de revisión por anomalías, retiro provisional del equipo de medida, cambio del mismo 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.
23. A la participación en los comités de desarrollo y control social.
24. A obtener los bienes y servicios ofrecidos en calidad o cantidad superior a las proporcionadas de manera masiva, siempre que ello no perjudique a terceros y que el usuario asuma los costos correspondientes.
25. A recibir copia de la lectura efectuada para efectos de facturación, cuando lo solicite el suscriptor y/o usuario.
26. A que no se le suspenda el servicio, ni se le cobre la reinstalación, cuando demuestre que se efectuó el pago.

**Parágrafo:** para hacer efectiva esta asesoría y/o participación a la que hace referencia el numeral 22 de la presente cláusula, se dará aviso de la visita correspondiente a la revisión, retiro provisional o cambio, así como de cualquier visita de carácter técnico, con antelación de tres (3) días. Excepcionalmente y en el caso de visitas técnicas tendientes a la determinación de anomalías no será necesario dar el aviso referido en el presente parágrafo, y para garantizar este derecho, el usuario tendrá una hora para obtener la asesoría o participación de un técnico.

#### **Capítulo IV Facturación**

**Cláusula 17.- Principio general de facturación:** la factura sólo incluirá valores expresamente autorizados conforme con la ley, la regulación y las condiciones uniformes del presente CSP.

**Cláusula 18.- Contenido mínimo de las facturas:** la factura que expida ASB deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

1. El nombre de la persona prestadora responsable de la prestación del servicio y su NIT.

2. El nombre del suscriptor y/o usuario, cuenta contrato, 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 suscriptor y/o usuario sea residencial, y clase de uso del servicio
5. El período de facturación del servicio y fecha de expedición de la factura.
6. El cargo por unidad en el rango de consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente.
7. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.
8. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar.
9. 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.
10. 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 períodos, si la facturación es mensual.
11. 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 y las normas que la desarrollen, modifiquen, sustituyan, adicionen o reglamenten.
12. Los valores unitarios y totales cobrados al usuario por concepto de las tasas ambientales para acueducto cuando haya lugar a su cobro.
13. Aguas y fechas de pago oportuno, así como de suspensión del servicio.

**Parágrafo:** adicionalmente en el caso de multiusuarios, la factura indicará el número de unidades independientes por estrato y por sector, el nivel de consumo según el rango definido por la CRA, el valor por el cargo fijo y el valor por cargo de consumo.

**Cláusula 19.- Facturación y pago de otros cobro y servicios:** en la factura de servicio público ASB podrá incluir otros cobros a los que tenga derecho, relacionados con la prestación del servicio, los cuales se distinguirán de los que originan los consumos o cargos fijos y la razón de los mismos se explicará en forma precisa.

Quando se facturen los servicios de saneamiento básico, conjuntamente con otro servicio público domiciliario, no podrá cancelarse este último con independencia de los servicios de aseo o alcantarillado, salvo en aquellos casos en que exista prueba de mediar petición, queja o recurso debidamente interpuesto ante la entidad ASB.

En las obligaciones derivadas o conexas con los servicios públicos de acueducto, bastará el requerimiento de ASB a través de la factura, para que el suscriptor o usuario quede constituido en mora de conformidad artículo 36.1 de la Ley 142 de 1994.

**Parágrafo 1:** las facturas que se emitan en desarrollo del CSP y en cuanto incluyan únicamente valores por servicios de acueducto y alcantarillado, deben ser pagadas en forma conjunta y los intereses aplicables por falta de pago procederán respecto al valor de la suma de ambos servicios, sin perjuicio del ejercicio de su derecho de reclamación.

**Parágrafo 2:** en las facturas en las que se cobren varios servicios, será obligatorio totalizar por separado cada servicio. Las medidas jurídicas aplicables por no pago procederán únicamente respecto del servicio que no sea pagado.

**Parágrafo 3:** cuando la reclamación o recurso se refiera al monto de la factura, el usuario deberá pagar oportunamente, cuando menos las cifras o valores no discutidos, para lo cual se expedirá una factura con los valores a cobrar.

**Cláusula 20.- Periodicidad de la facturación:** las facturas se entregarán mensualmente, en cualquier hora y día hábil en el predio en el que se presta el servicio. En todo caso, la factura estará en conocimiento de los suscriptores y/o usuarios vinculados al contrato con al menos cinco (5) días de antelación a la fecha de primer vencimiento, mediante los mecanismos de reparto y sectorización que garanticen su entrega oportuna. En el evento en que la factura no sea entrega al suscriptor y/o usuario en la fecha indicada, éste deberá solicitar duplicado ante ASB para proceder a su pago oportuno.

En caso que sea necesario para la adecuada facturación del servicio prestado, ASB podrá ajustar su período de facturación. Tal ajuste no excluirá la obligación de poner en conocimiento la factura al usuario y/o suscriptor en los términos establecidos en la presente cláusula.

**Cláusula 21.- Sitio de entrega de la factura:** se hará entrega de la factura en el predio en el que se presta el servicio o en el lugar acordado entre las partes.

**Cláusula 22.- Imposibilidad de medición:** cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período de facturación determinado, no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos de agua, su valor podrá establecerse así:

1. Con base en los consumos promedios del mismo suscriptor y/o usuario, durante los últimos tres (3) períodos de facturación, cuando es bimestral, y seis (6) períodos de facturación, cuando sea mensual, si hubiese estado recibiendo el servicio en ese lapso y el consumo hubiese sido medido con instrumentos.
2. De no ser posible aplicar el procedimiento descrito en el numeral anterior, con base en los consumos promedios de otros suscriptores y/o usuarios durante los últimos tres (3) períodos de facturación, cuando es bimestral y seis (6) períodos de facturación, cuando sea mensual, si las características de los consumidores beneficiados con el contrato de los otros suscriptores y/o usuarios, fuere similar a los de quienes se benefician del contrato cuyo consumo se trata de determinar
3. De no ser posible aplicar los procedimientos descritos en los numerales anteriores, el cálculo se realizará con base en aforo individual que se haga, o una estimación, teniendo en cuenta las actividades y el número de consumidores que se benefician con el contrato.

**Parágrafo 1:** en caso de fugas imperceptibles los consumos se medirán en los términos del artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

**Parágrafo 2:** la medición de los consumos en caso de sistemas distintos a la micromedición, autorizados por la regulación vigente, se realizará de conformidad con lo establecido en ésta.

**Cláusula 23.- Cobro de sumas adeudadas:** las deudas derivadas del CSP podrán ser cobradas ejecutivamente ante los jueces competentes. La factura expedida por ASB firmada por el representante legal de la misma o su delegado, prestará mérito ejecutivo. La factura no pierde su valor ejecutivo así el diseño de ésta sea diferente al que fue enviado al usuario.

**Parágrafo:** al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas la EMPRESA no podrá cobrar bienes o servicios que no facturó por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor y/o usuario

## **Capítulo V**

### **Continuidad, Suspensión y Reinstalación del Servicio**

**Cláusula 24.- Continuidad en el servicio:** ASB prestará el servicio de manera continua y permanente, en las condiciones acordadas con el suscriptor y/o usuario y relacionadas en el anexo técnico, salvo las excepciones que se consagran en este CSP.

**Cláusula 25.- Suspensión del servicio:** ASB procederá a la suspensión del servicio de acueducto, sin que se derive responsabilidad alguna, en los siguientes eventos:

**1. Suspensión de Común Acuerdo:** el servicio puede suspenderse cuando lo solicite el suscriptor y/o usuario vinculado al CSP, siempre y cuando convengan en ello ASB y los terceros que puedan resultar afectados; o si lo solicita ASB, el suscriptor y/o usuarios vinculados, y los terceros que puedan resultar afectados convengan en ello.

Para efectos de proteger los intereses de terceros, cuando exista solicitud de suspensión del servicio, ASB enviará comunicación a las personas que se conozca que viven en el inmueble donde se presta el servicio, y se fijará copia de ella en una cartelera en un lugar público de las oficinas de ASB; al cabo de cinco (5) días hábiles de haber hecho entrega de ella en el inmueble, si ASB no ha recibido oposición, se suspenderá el servicio.

**2. Suspensión en interés del Servicio:** ASB podrá suspender el servicio, sin que se considere falla en la prestación del mismo, en los siguientes casos:

- a. Para hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor, siempre que de ello se dé aviso amplio y oportuno a los suscriptores y/o usuarios.
- b. Para 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 suscriptor y/o usuario pueda hacer valer sus derechos.
- c. Por orden de autoridad competente.

**Parágrafo:** ASB deberá informar a la comunidad o al usuario los términos y motivos de la suspensión del servicio de acueducto, con una anticipación no inferior a veinticuatro (24) horas de la suspensión, salvo fuerza

mayor que impida esa comunicación.

**3. Suspensión por incumplimiento:** la suspensión del servicio por incumplimiento del CSP, imputable al suscriptor y/o usuario, tiene lugar en los siguientes eventos:

- a. No pagar antes de la fecha señalada en la factura para la suspensión del servicio, sin que ésta exceda en todo caso de dos (2) períodos de facturación en el evento en que ésta sea bimestral y de tres (3) períodos cuando sea mensual, salvo que medie reclamación o recurso interpuesto, del artículo 140 de la Ley 142 de 1994.
- b. Hacer conexiones fraudulentas o sin autorización de ASB.
- c. Dar al servicio público domiciliario de acueducto o al inmueble receptor de dicho servicio, un uso distinto al declarado o convenido con ASB.
- d. Realizar modificaciones en las acometidas, hacer conexiones externas sin previa autorización de ASB.
- e. Proporcionar, de forma permanente o temporal, el servicio público domiciliario a otro inmueble o usuario distinto al beneficiario del servicio.
- f. Adulterar las conexiones o aparatos de medición o de control, así como alterar el normal funcionamiento de éstos.
- g. Dañar o retirar el equipo de medida; retirar, romper o adulterar cualquiera de los sellos instalados en los equipos de medida, protección, control o gabinete.
- h. Cancelar las facturas con cheques que no sean pagados por el banco respectivo, salvo que exista causa justificada de no pago, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes, o cuando se cancele el servicio con una cuenta de cobro adulterada.
- i. Interferir en la utilización, operación y mantenimiento de las redes y demás equipos necesarios para suministrar el servicio público domiciliario, sean de propiedad de ASB o de los suscriptores y/o usuarios.
- j. Impedir a los funcionarios, autorizados por ASB y debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas, equipos de medida o la lectura de contadores, siempre que se hayan cumplido los requisitos previstos en el numeral 20 de la cláusula 12 de este contrato.
- k. No efectuar dentro del plazo fijado, la adecuación de las instalaciones internas de acuerdo a las normas vigentes o a las recomendaciones que realice de ASB por razones técnicas o de seguridad en el suministro del servicio.
- l. Conectar equipos sin la autorización de ASB a las acometidas externas o redes interna del servicio de acueducto que afecten la prestación del servicio y/o a los usuarios.
- m. Efectuar sin autorización de ASB una reinstalación cuando el servicio se encuentre suspendido.
- n. La alteración inconsulta y unilateral por parte del suscriptor y/o usuario de las condiciones contractuales de la prestación del servicio.

ñ. La falta de medición del consumo por acción u omisión del suscriptor y/o usuario.

o. No permitir el traslado del equipo de medición, la revisión, la reparación o el cambio justificado del mismo, cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición.

p. Las demás previstas en la Ley 142 de 1.994 y normas concordantes.

**Parágrafo:** en caso de suspensión del servicio, ASB dejará en el inmueble la información correspondiente, indicando además la causa de la suspensión.

**Parágrafo 1:** durante la suspensión, ninguna de las partes puede tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas tan pronto termina la causal de suspensión.

Haya o no suspensión, ASB puede ejercer los demás derechos que las leyes y las condiciones uniformes del CSP le conceden, en el evento de un incumplimiento imputable al suscriptor y/o usuario, incluyendo actuaciones administrativas tendientes a recuperar el consumo no autorizado y la denuncia ante las autoridades competentes de aquellas actuaciones que constituyan delito, o contravención.

**Parágrafo 2:** de conformidad con lo dispuesto por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, desde el momento del corte no habrá lugar al pago del cargo fijo y del cargo por unidad de consumo previsto en la regulación vigente.

**Cláusula 26.- Imprudencia de la suspensión o corte del servicio:** no se procederá a suspender o cortar el servicio por las causales establecidas en el literal a) del numeral 3 de la cláusula 24 y en el literal a) del numeral 2 de la cláusula 46 del presente CSP, cuando la ASB:

1 Habiendo incurrido en falla en la prestación del servicio no haya procedido a hacer las reparaciones establecidas en el artículo 137 de la Ley 142 de 1994.

2 Entregue de manera inoportuna la factura, o habiendo solicitado el suscriptor duplicado de la misma, no se le haya entregado.

3 No facture el servicio prestado.

**Parágrafo:** si ASB procede a la suspensión o el corte del servicio estando incurso dentro de estas circunstancias, deberá reconectar el servicio sin costo alguno para el suscriptor y/o usuario, e indemnizarlo si fuere el caso.

**Cláusula 27.- Procedimiento de la suspensión:** para suspender el servicio, ASB deberá garantizar el debido proceso, e informar al suscriptor y/o usuario la causa de la suspensión.

**Cláusula 28.- Reglas comunes a la suspensión del servicio:** cuando se trate del incumplimiento de obligaciones no pecuniarias, para que ASB pueda proceder a la suspensión del servicio, deberá cumplir el procedimiento establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo para las actuaciones administrativas iniciadas de oficio.

Por lo tanto, el procedimiento de suspensión o corte, además de consagrar términos ciertos, debe garantizar la legalidad, la imparcialidad, la publicidad, y permitir la contradicción, solicitud y practica de material probatorio por parte del suscriptor y/o usuario, de conformidad con la ley.

Las causales de suspensión y de corte que puedan ser imputadas a actuaciones dolosas o culposas del suscriptor y/o usuario originarán la suspensión o corte del servicio al inmueble a través de la acometida o acometidas autorizadas por ASB, así como el taponamiento y las demás que se encuentren beneficiando al mismo, siempre y cuando tales acometidas se encuentren bajo la responsabilidad del mismo suscriptor y/o usuario que dio origen a la causal de suspensión.

La suspensión y el corte del servicio de acueducto y alcantarillado los realizará ASB en el momento mismo en que detecte la existencia de cualquiera de las causales de suspensión o corte previstas en el presente CSP y luego de agotado el debido proceso previsto para el efecto.

**Parágrafo:** las medidas de que trata la presente cláusula se aplicarán sin perjuicio de las decisiones adoptadas por la jurisdicción penal en el evento de conductas de tal naturaleza.

**Cláusula 29.- Restablecimiento del servicio después del corte o suspensión:** 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 los cobros e intereses moratorios de ley y las tarifas de reconexión. Esto último, de conformidad con lo que para ello disponga ASB al momento de la ejecución de la actividad.

En el evento de corte del servicio, el restablecimiento del servicio se hará dentro de los cinco (5) días hábiles contados desde el momento en que el usuario lo solicite, siempre y cuando haya eliminado la causa que dio origen al corte. La ausencia de corte o la mora en la reconexión, hará perder a ASB, el derecho al cobro de estos conceptos.

En caso de suspensión, para restablecer el suministro del servicio es necesario que se elimine la causa que originó la suspensión, se cancelen los costos de reinstalación, así como los demás pagos a que hubiere lugar de conformidad con las tarifas vigentes establecidas en la resolución que para ello disponga ASB al momento de la ejecución de la actividad.

La reanudación del servicio suspendido deberá realizarse a más tardar dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a la fecha en la que ha desaparecido la causa o causas que dieron origen a la suspensión. En el evento de no producirse oportunamente la reinstalación, o no haberse suspendido efectivamente el servicio, ASB se abstendrá de cobrar el valor de la tarifa de reinstalación.

Para restablecer el servicio luego de la suspensión, si la medida se debió a hechos imputables al suscriptor y/o usuario, éste debe eliminar su causa, cancelar todos los gastos de reinstalación en los que ASB incurra, así como los intereses moratorios de ley.

**Parágrafo 1:** corresponde al suscriptor y/o usuario asumir los costos en que incurra ASB cuando sea ésta la que adelante los trabajos tendientes a la detección y eliminación de la causal de corte o suspensión.

**Parágrafo 2:** cuando ASB realice la suspensión o corte del servicio sin causa justificada deberá restablecer el servicio de inmediato, sin perjuicio de las indemnizaciones que deba pagar al usuario por la falla en el servicio.

**Parágrafo 3:** en todo caso, no podrá cobrarse suma alguna por concepto de reinstalación, cuando el servicio no hubiere sido efectivamente suspendido.

## Capítulo VI Obligaciones accesorias y falla del servicio

**Cláusula 30.- Intereses de mora:** en el evento en que el suscriptor y/o usuario incurra en mora en el pago de las tarifas por concepto de la prestación del servicio objeto del CSP y demás conceptos incorporados en cada factura relacionados con la prestación directa del servicio, ASB podrá aplicar intereses de mora sobre saldos insolutos de conformidad con la tasa de interés moratorio aplicable en el Código Civil.

Con respecto a los suscriptores y/o usuarios no residenciales, la tasa de interés moratorio aplicable será la que corresponda al régimen comercial, de conformidad con el artículo 884 del Código de Comercio y las normas que lo sustituyan.

ASB se abstendrá de aplicar intereses de mora sobre aquellas sumas que el suscriptor y/o usuario haya reclamado, pero los aplicará sobre el valor no discutido.

**Parágrafo:** la imputación de pagos parciales se someterá a las reglas del Código Civil.

**Cláusula 31.- Reporte a las centrales de riesgo:** ASB podrá, siempre que el suscriptor y/o usuario haya otorgado su consentimiento expreso al momento de la celebración del presente CSP o mediante escrito posterior, informar a una entidad que maneje y/o administre bases de datos, la información sobre la existencia de deudas a su favor cuyo hecho generador sea la mora de un suscriptor y/o usuario en el cumplimiento de sus obligaciones.

**Parágrafo 1:** el consentimiento expreso al que hace referencia la presente cláusula, deberá ser manifestado por el suscriptor y/o usuario en documento independiente de este CSP. La celebración del CSP no implica el consentimiento del suscriptor y/o usuario al que hace referencia la presente cláusula. En todo caso, la no suscripción de la autorización que se menciona en este parágrafo, no será causal para que ASB niegue la prestación del servicio.

Lo anterior sin perjuicio de los reportes contables que deban hacerse a las autoridades competentes de conformidad con la ley.

**Cláusula 32.- Garantías exigibles:** ASB podrá exigir garantías mediante títulos valores para el pago de la factura a cargo del suscriptor y/o usuario de inmuebles no residenciales.

**Cláusula 33.- Falla en la prestación del servicio:** el incumplimiento de ASB en la prestación continua de un servicio de buena calidad, atendiendo los parámetros establecidos por ASB en la prestación del servicio de acueducto de acuerdo con lo establecido en el Anexo Técnico del CSP, se denomina falla en la prestación del servicio.

El acaecimiento de una falla en la prestación del servicio confiere el derecho al suscriptor y/o usuario, desde el momento en que se presente, a la resolución del CSP, o a su cumplimiento con las reparaciones de que trata el artículo 137 de la Ley 142 de 1994. El descuento en el cargo fijo opera de oficio, cuando ocurran fallas continuas en la prestación del servicio durante (15) quince días o más, durante un mismo período de facturación. La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito. La suspensión o corte del servicio por parte de ASB sin tener derecho a ello, será considerada como falla en el servicio.

Si el suscriptor y/o usuario opta por la resolución del CSP, deberá demostrar que se cuenta con alternativas de los servicios que no perjudiquen a la comunidad y que se encuentren debidamente aprobadas por la

Superintendencia de Servicios Públicos.

**Cláusula 34.- Solidaridad entre suscriptores y/o usuarios:** los propietarios o poseedores del inmueble en el que se presta el servicio, los demás usuarios y los suscriptores son solidarios en sus obligaciones y derechos en el CSP.

**Parágrafo:** ASB deberá suspender el servicio de acueducto al predio en el cual el suscriptor y/o usuario haya dejado de pagar oportunamente los servicios de conformidad con el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001 y, de no hacer tal suspensión, se romperá la solidaridad prevista en el inciso primero de la presente cláusula.

## **Capítulo VII Peticiones, Quejas y Recursos**

**Cláusula 35.- Peticiones, quejas, reclamaciones y recursos:** el suscriptor y/o usuario tiene derecho a presentar peticiones, quejas, reclamaciones y recursos. Los recursos se presentarán, tramitarán y decidirán de conformidad con lo previsto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, las normas que lo sustituyan o modifiquen o en la Ley 142 de 1994 y demás disposiciones que la modifiquen, adicionen o reglamenten, se tendrán en cuenta las costumbres comerciales de ASB en el trato con su clientela.

Las peticiones, quejas y reclamos se tramitarán sin formalidades en las oficinas organizadas para atención al suscriptor y/o usuario. ASB no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender la reclamación.

**Cláusula 36.- Procedencia:** las peticiones se presentarán en las instalaciones de ASB, en los puntos de atención al suscriptor y/o usuario, y podrán formularse verbalmente o por escrito, a través de cualquier canal de atención, internet u otro medio electrónico ofrecido por ASB.

**Parágrafo 1:** las peticiones y quejas, no requerirán presentación personal ni intervención de abogado aunque se emplee un mandatario para ello, pero el poder deberá estar escrito.

**Parágrafo 2:** en ningún caso procederán reclamaciones contra las facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por ASB.

**Cláusula 37.- Requisitos de las peticiones escritas:** Las peticiones escritas deberán contener, por lo menos, los siguientes requisitos:

1. La designación del prestador al que se dirigen;
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad, la dirección y el número de la cuenta contrato o matrícula cuando se trate de reclamación comercial;
3. Lo que se solicite y la finalidad que se persigue;
4. Las razones en que se apoya;
5. La relación de documentos que se acompañan;
6. La dirección de notificación, y
7. La firma del peticionario, cuando fuere el caso.

El funcionario que reciba la petición verificará el cumplimiento de los requisitos señalados.

**Cláusula 38.- Peticiones verbales y su decisión:** las peticiones verbales se recibirán por el funcionario de ASB y se trasladarán a documento escrito o digital de manera sucinta y deberán contener cuando menos la información de que trata la cláusula precedente.

Si quien presenta una petición verbal afirma no saber o no poder escribir y pide constancia de haberla presentado, la persona que reciba su petición, le expedirá copia del documento de recepción de la petición.

**Decisión.** Las peticiones verbales se resolverán en la misma forma e inmediatamente si fuere posible. Cuando no se puedan resolver en estas condiciones, se dejará constancia escrita de la fecha, del cumplimiento de los requisitos de la cláusula precedente y se responderá dentro de los términos establecidos para las peticiones. Copia de esta constancia se entregará al peticionario.

**Cláusula 39.- Cumplimiento de requisitos o información adicional:** si la información o documentos que proporciona el peticionario no son suficientes para decidir, el funcionario competente, para dar trámite a lo solicitado lo requerirá por una sola vez, mediante oficio dirigido a la dirección registrada en el escrito para que, en el término máximo de diez (10) días siguientes a la fecha de la radicación, aporte lo que haga falta. Si dentro del mes siguiente a la solicitud de cumplimiento de requisitos o de información adicional, el interesado no se pronunciare al respecto o no hubiere enviado la información requerida, se entenderá que ha desistido de la misma, procediéndose en consecuencia a decretar el desistimiento y ordenar el archivo de la solicitud, mediante acto administrativo motivado, el cual se notificará personalmente sin perjuicio de que el interesado presente posteriormente una nueva solicitud.

Contra el acto que decreta el desistimiento y ordene el archivo del expediente procede el recurso de reposición.

**Parágrafo:** los funcionarios no podrán exigir a los particulares constancias, certificaciones o documentos que reposen en los archivos de ASB. De igual forma, para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones, únicamente podrán exigirse las autorizaciones, requisitos o permisos que estén previstos taxativamente en la ley o se encuentren autorizados expresamente por esta. En tales casos ASB no podrá exigir certificaciones, conceptos o constancias.

**Cláusula 40.- Peticiones incompletas:** si al verificar el cumplimiento de los requisitos, la recepción de correspondencia encuentra que no se acompañan las informaciones y documentos necesarios, se requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de la radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

**Cláusula 41.- Rechazo de las peticiones:** habrá lugar a rechazar las peticiones presentadas en forma irrespetuosa o desobligantes, las que utilizan amenazas, improperios, insultos, ofensas, afrentas, provocaciones, son manifiestamente impertinentes o improcedentes.

**Parágrafo:** la negativa de cualquier petición deberá ser siempre motivada y respondida a fondo, 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.

**Cláusula 42.- Régimen de los recursos:** los recursos se regirán por las siguientes reglas:

1. Los recursos se presentarán, tramitarán y decidirán de conformidad con lo previsto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo cuando no exista norma aplicable en la Ley 142 de 1994, y demás disposiciones que la modifiquen, adicionen o reglamenten, se tendrán en cuenta las

costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela, siempre y cuando estas últimas no contraríen disposiciones legales, reglamentarias, regulatorias o contractuales.

2. Contra los actos en los cuales se niegue la prestación del servicio, así como los actos de suspensión, terminación, corte, facturación, proceden el recurso de reposición, y el de apelación subsidiariamente en los casos en que expresamente lo contempla la Ley.

3. El recurso de reposición podrá interponerse por escrito en la diligencia de notificación personal, o dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a ella, o a la notificación por aviso, o al vencimiento del término de publicación, según sea el caso.

4. No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.

5. ASB podrá practicar pruebas, cuando quien interpuso el recurso las haya solicitado o cuando el funcionario que ha de decidir el recurso considere necesario decretarlas de oficio. La práctica de dichas pruebas se sujetará a lo previsto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

6. ASB no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con ésta. Sin embargo, para interponer los recursos contra el acto que decida la reclamación, 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 períodos, a menos que la reclamación cubra la totalidad de la factura.

7. El recurso de apelación será subsidiario del recurso de reposición y procede contra los actos que resuelvan reclamaciones, debiendo interponerse ante el Gerente de ASB o su delegado, si la decisión es negativa al peticionario, en la diligencia de notificación personal o dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a ella, o a la notificación por aviso, o al vencimiento del término de publicación, según sea el caso. ASB deberá remitirlo junto con el expediente respectivo dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el recurso de reposición, a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para que lo resuelva.

**Cláusula 43.- Término para resolver las peticiones quejas y recursos.** Las peticiones en interés particular, así como las quejas y los recursos que presente un suscriptor y/o usuario en desarrollo de la ejecución del CSP, deberán ser resueltas de fondo, es decir, dando respuesta a todas las cuestiones planteadas dentro del término de quince (15) días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación.

Pasado el término anterior, salvo que se demuestre que el suscriptor y/o usuario auspició la demora o que se requirió la práctica de pruebas, se entenderá que la petición, queja o recurso ha sido resuelto en forma favorable. Dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes al vencimiento del término de los quince (15) días hábiles, ASB reconocerá al suscriptor y/o usuario los efectos del silencio administrativo positivo. Si no lo hiciera, el peticionario podrá solicitar de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la imposición de las sanciones a que haya lugar conforme a la ley, sin perjuicio de que ella adopte las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto.

**Parágrafo 1:** expedido oportunamente el acto procederá a notificarse de conformidad con la ley.

**Parágrafo 2:** de tratarse de una petición que se deba resolver mediante una actuación de ASB, ésta ejecutará la actuación de manera adecuada y durante el término fijado por la ley para atender las peticiones, y una vez

ejecutada se dará noticia al peticionario cuando éste no esté enterado de la actuación, su apoderado o mandatario, según se trate.

**Cláusula 44.- Notificaciones:** a efectos de garantizar el debido proceso y el principio de publicidad, los actos que decidan las peticiones y recursos deberán ser respondidos de fondo, constar por escrito y se notificarán de conformidad con lo previsto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y las demás disposiciones que la modifiquen, adicionen o reglamenten.

Los actos que no pongan fin a una actuación administrativa y los que resuelvan peticiones en interés general, serán objeto de comunicación en los términos establecidos por los artículos 67 y ss del mencionado Código, y las demás disposiciones que la modifiquen, adicionen o reglamenten.

La notificación que se haga al propietario, poseedor o tenedor del inmueble, será oponible a todos aquellos que sean solidarios en las obligaciones derivadas del presente CSP. La extensión de la notificación a quienes tiene derechos o actúan de hecho sobre el inmueble, además de corresponder al principio legal de la solidaridad –art. 2540 C.C.-, es necesaria, para evitar tener que notificar a todos los eventuales obligados de quienes muchas veces no se conoce su paradero o son indeterminados.

**Parágrafo:** ASB no suspenderá, terminará o cortará el servicio dentro de un proceso de reclamación, hasta tanto haya agotado el debido proceso y notificado al suscriptor y/o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna, salvo en los casos de suspensión en interés del servicio.

## Capítulo VIII Modificaciones y Terminación del Contrato

**Cláusula 45.- Modificaciones del CSP:** el CSP sólo podrá ser modificado en los siguientes eventos:

1. Por acuerdo entre las partes.
2. Por parte de ASB, cumpliendo con los siguientes requisitos:
  - a) Deberá informar al suscriptor y/o usuario de la modificación propuesta con un (1) mes de antelación a la entrada en vigencia de la misma, directamente o a través de un medio de amplia divulgación.
  - b) Deberá permitir al suscriptor y/o usuario el ejercicio efectivo de su derecho a no aceptar la modificación propuesta.
3. Por decisión de autoridad competente.

**Parágrafo:** lo dispuesto en el numeral 2 de la presente cláusula no será aplicable en caso de modificación unilateral por parte de ASB dado el evento de caso fortuito o fuerza mayor, en los términos del artículo 64 del Código Civil.

**Cláusula 46.- Terminación del contrato y corte del servicio:** respetando siempre el debido proceso del suscriptor y/o usuario, ASB podrá tener por resuelto el CSP y proceder al corte del servicio en los siguientes eventos:

1. **Por mutuo acuerdo.** Cuando lo solicite un suscriptor y/o usuario, si convienen en ello ASB y los terceros que puedan resultar afectados; y cuando lo solicite ASB, si el suscriptor y/o usuario, los usuarios vinculados, y

los terceros que puedan resultar afectados convienen en ello. Siendo la aplicación del principio del “mutuo disenso”, pero se agrega el caso de no ser requerido realmente y jurídicamente por el usuario.

Para efectos de proteger los intereses de terceros, cuando exista solicitud de terminación del CSP, se enviará comunicación a las personas que se conozca que viven en el inmueble donde se presta el servicio, y se fijará copia de ella en una cartelera en un lugar público de las oficinas de ASB; al cabo de cinco (5) días hábiles de haber hecho entrega de ella a algún consumidor o de haberla fijado en cartelera, si ASB no ha recibido oposición, se terminará el contrato.

**2. Por incumplimiento del contrato.** Por un período de varios meses, o en forma repetida, o en materias que afecten gravemente a ASB o a terceros. Aplicándose la condición resolutoria tácita (art. 1546 C.C.).

Son causales que afectan gravemente a ASB o a terceros las siguientes:

- a) El atraso en el pago de tres (3) facturas de servicios durante un período de dos (2) años.
  - b) Reincidencia en alguna de las causales de suspensión por incumplimiento, enunciadas en el punto 3° de la cláusula 27 del presente CSP dentro de un período de dos (2) años.
  - c) La instalación de acometidas fraudulentas.
  - d) Reinstalación del servicio no autorizada, por más de dos (2) veces consecutivas, sin que se haya eliminado la causa que dio origen a la suspensión.
  - e) Adulteración por más de dos (2) veces de las conexiones, aparatos de medición, equipos de control, sellos y/o elementos de seguridad, o alteraciones que impidan el funcionamiento normal de los mismos.
3. Por el no pago oportuno en la fecha que la ASB señale para el corte del servicio.
  4. Por suspensión del servicio por un período continuo de seis (6) meses, excepto cuando la suspensión haya sido solicitada por el suscriptor y/o usuario, o cuando la suspensión obedezca a causas imputables a ASB.
  5. Por demolición o englobamiento del inmueble en el cual se prestaba el servicio, sin perjuicio de los derechos de ASB.
  6. Por decisión unilateral del suscriptor y/o usuario de resolver el CSP, en el evento de falla en la prestación del servicio por parte de ASB.
  7. Por declaración judicial, relativa a la eficacia del vínculo contractual.
  8. Por solicitud del suscriptor y/o usuario cuando acredite que dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad. En los términos del parágrafo del artículo 16 de la Ley 142 de 1994.

**Parágrafo:** la terminación del contrato extinguirá toda relación jurídica con ASB y por tanto no se causará el cobro cargo fijo.

## Capítulo IX Disposiciones Finales

**Cláusula 47.- Cesión del CSP:** salvo que las partes dispongan lo contrario, se entiende que hay cesión del CSP cuando medie enajenación del bien raíz al cual se le suministra el servicio público domiciliario de acueducto. La cesión opera de pleno derecho, e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para usar el servicio. El nuevo propietario, poseedor o tenedor sucede en todos los derechos y obligaciones actuales y futuros al anterior, y podrá solicitar a ASB la adecuación de los registros para que la cuenta figure a su nombre. De igual manera ASB se reserva el derecho a modificar los registros cuando tenga información fidedigna del cambio de titular o tenedor del inmueble.

Sin perjuicio de lo anterior, ASB 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 éstas no se autoriza, salvo acuerdo especial entre las partes de este CSP.

ASB podrá ceder el contrato cuando en éste se identifique al cesionario. Igualmente, ASB podrá ceder el contrato cuando, habiendo informado al suscriptor y/o usuario de su interés en cederlo, con una antelación de por lo menos (2) meses, no haya recibido manifestación explícita al respecto.

**Parágrafo:** en la cesión del CSP no se entenderá incluida la cláusula compromisoria, de modo que si el cesionario no se adhiere a dicha cláusula ASB no podrá negarse a prestar el servicio.

**Cláusula 48.- Conexión y propiedad de las conexiones:** si no son inmuebles por adhesión, las redes, equipos y elementos que integran una acometida pertenecerán a quien los hubiere pagado, de lo contrario serán del propietario del inmueble al cual se adhieren. Sin embargo, en virtud de lo anterior, el suscriptor y/o usuario no queda eximido de las obligaciones resultantes del CSP que se refieran a esos bienes.

Cuando ASB construya las redes, los equipos y los elementos que integran las acometidas externas que se utilicen para prestar los servicios a los que se refiere este documento, está obligada a conservar la prueba de los gastos que realice.

**Cláusula 49.- Acuerdos especiales:** sin perjuicio de los acuerdos que llegaren a celebrarse en desarrollo del CSP, el suscriptor y/o usuario potencial que no estuviere de acuerdo con alguna de las condiciones del contrato, podrá manifestarlo así, y hacer una petición con la contrapropuesta del caso.

Si ASB la acepta, se convertirá en suscriptor y/o usuario con acuerdo especial, sin que por ello deje de ser un contrato uniforme de servicios públicos. Salvo lo previsto en ese acuerdo, a tal suscriptor y/o usuario se aplicarán las demás condiciones uniformes que contiene este CSP. Cuando haya conflicto entre las condiciones uniformes y las condiciones especiales se preferirán estas.

**Cláusula 50.- Solución de controversias:** las diferencias que surjan entre ASB y cualquiera de las otras personas que sean partes en el CSP, con ocasión de la celebración, ejecución, terminación o liquidación del CSP, y que no hayan podido resolverse aplicando las normas que este 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.

Si se optare por decisión de un tribunal de arbitramento, tal decisión deberá constar en las condiciones especiales del contrato y se seguirán las siguientes reglas:

Se someterá a la decisión de un árbitro único, quien decidirá en derecho, de acuerdo con las normas vigentes sobre la materia. El arbitramento se llevará a cabo en el municipio en el que deben prestarse los servicios objeto de este contrato y el proceso no deberá durar más de seis meses.

Asimismo, las partes pueden solicitar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios 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.

La negativa a suscribir la cláusula compromisoria a la que hace referencia el inciso segundo de esta cláusula, no será motivo para negar la celebración del contrato de servicios públicos.

**Cláusula 51.- Anexos:** hace parte del contrato y es obligatorio, de acuerdo con lo expuesto en las cláusulas anteriores, el anexo técnico de los servicios de acueducto

**Parágrafo 1:** ASB podrá modificar el anexo técnico, solamente por razones derivadas de la aplicación del plan de inversiones o de la optimización de los sistemas.

**Parágrafo 2:** el contenido del anexo técnico no podrá restringir ni ser interpretado en sentido que restrinja los derechos y garantías reconocidos al usuario y/o suscriptor en el presente CSP, ni las obligaciones y deberes a cargo de ASB.

En constancia de lo cual, suscribo este original, en mi calidad de representante legal de AGUAS DE LA SABANA DE BOGOTA S.A. ESP, el día diez (10) del mes de Mayo del 2016.

**HECTOR ARANGO VILLEGAS**  
**C.C. 10.240.669 de Manizales**  
**Gerente General y Representante Legal**  
**Aguas de la Sabana de Bogotá S.A E.S.P.**  
**NIT. 900.021.737-4**

E. S. P.

# ANEXO TÉCNICO ACUEDUCTO



Aguas de la Sabana de Bogotá S.A.

E. S. P.

Hace parte de este CSP y es obligatorio de acuerdo con lo dispuesto en la cláusula 51, el Anexo Técnico del servicio público domiciliario de acueducto, el cual de acuerdo con la Resolución CRA 375 de 2006, en su cláusula 49, contiene la información pertinente respecto al servicio prestado, tal como se detalla a continuación:

## 1. Área de prestación del servicio acueducto en la cual se aplica al CSP.

**AGUAS DE LA SABANA DE BOGOTA S.A. E.S.P.**, prestará el servicio público domiciliario de acueducto en las zonas Industriales y Agroindustriales del municipio de Cota, definidas en el POT del municipio, el corredor vial de influencia de la vía regional Chía - Funza, operada por la Concesión Devisab, en territorios de los municipios de Funza y Tenjo. (Ver plano a folio 39)

## 2. Solicitudes para la prestación del servicio público domiciliario de acueducto

Cuando un usuario requiera el servicio público domiciliario de acueducto por parte de ASB, deberá obtener previamente de ésta, la información necesaria y suficiente para los diseños de redes e instalaciones internas, y de esta forma ASB podrá garantizarle en el futuro la prestación de un servicio adecuado y acorde con la normatividad técnica existente.

El usuario diligenciará, en caso de ser necesario, ante ASB, previamente a la solicitud de prestación de servicio de qué trata la cláusula 6 del presente CSP, una "Solicitud de Viabilidad", mediante la cual informará a ASB los requerimientos básicos de su proyecto y la cual será respondida por ASB haciendo constar la información técnica necesaria que le permita al usuario realizar los diseños de redes e instalaciones internas y conocer las condiciones particulares en las cuales se le podrá prestar el servicio.

Con la información suministrada por ASB, el usuario deberá realizar los diseños de redes e instalaciones internas de su proyecto, observando las normas de ASB, el RAS 2000 o vigente, la NTC 1500, y las demás normas aplicables.

Efectuados los diseños, planos y memorias hidráulicas el usuario deberá presentarlos a ASB para revisión y aprobación por parte de ASB.

Aprobada la solicitud del servicio y sus anexos, ASB se compromete a la prestación del mismo, sujeto a que el usuario realice los trámites pertinentes y los pagos a que haya lugar, teniendo claro que dicha disponibilidad tendrá una fecha de vencimiento, la cual deberá constar en el documento entregado al usuario.

En el evento en que quien solicite la viabilidad y disponibilidad del servicio público domiciliario sea un urbanizador y/o constructor, deberá presentar a consideración de **AGUAS DE LA SABANA DE BOGOTA S.A. E.S.P.**, para su revisión y aprobación los diseños hidráulicas, planos y memorias de cálculo. ASB no se hace responsable de los diseños, planos y memorias hidráulicas revisadas, siendo estos únicamente de responsabilidad del diseñador y del urbanizador, constructor y/o usuario.

ASB cobrará por la revisión de los planos y diseños particularmente complejos, conforme a lo señalado en el artículo 95 de la Ley 142 de 1994.

Se consideran estudios particularmente complejos aquellos necesarios para atender una solicitud de conexión de un inmueble o grupo de inmuebles al servicio, dada las razones técnicas, económicas, y las características particulares del sitio de ubicación de la conexión, son adicionales a los normalmente realizados por ASB.

Para las solicitudes de conexión que impliquen estudios particularmente complejos, su costo debidamente justificado, se cobrará al interesado, salvo que trate de un usuario residencial perteneciente a los estratos 1, 2 y 3. No se considera para esta excepción, urbanizadores o constructores que construyan inmuebles en estos estratos.

Estos estudios estarán plenamente justificados por ASB y a disposición de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en cumplimiento de sus funciones de inspección, vigilancia y control.

Una vez viabilizada la prestación del servicio por parte de ASB, el usuario diligenciará la solicitud del servicio, la cual deberá ir acompañada de la siguiente información: diámetro de la acometida, uso del servicio, la dirección del predio, nombre del suscriptor, y demás datos que ASB considere relevante para identificar las condiciones técnicas particulares en que se prestará el servicio público domiciliario de acueducto.

De igual modo deberá adjuntar la siguiente documentación: folio de matrícula inmobiliaria del predio, si es persona jurídica certificado de existencia y representación legal; copia del documento de identificación de quien lo representa y Rut. Si el titular tiene constituido un patrimonio autónomo se debe solicitar autorización del fideicomiso o poder debidamente conferido cuando fuere el caso para tramitar la conexión al servicio.

Revisada la documentación, ASB le notificará al usuario sobre una visita que realizará para determinar las condiciones técnicas de la conexión al servicio, para lo cual se fijará fecha de visita y el usuario deberá entregar planos hidráulicos y memorias de cálculo de las redes internas del predio.

De acuerdo a la visita técnica ASB informará sobre las condiciones técnicas de acceso al servicio las cuales se describen en el siguiente numeral del presente anexo técnico.

Los documentos aportados por el usuario en las solicitudes de viabilidad, disponibilidad y prestación del servicio, formarán parte integral de este contrato y serán registrados en el archivo de clientes de ASB y en la base de datos respectiva.

### **3. Condiciones técnicas de acceso al servicio**

Para obtener la conexión definitiva de los servicios de acueducto, el inmueble deberá cumplir los siguientes requisitos, de acuerdo con lo dispuesto en el Decreto 302 de 2000 compilado en el Decreto 1077 de 2015:

- Estar ubicado dentro del perímetro de servicio, tal como lo dispone el parágrafo segundo del artículo 12 de la Ley 388 de 1997.
- Contar con la Licencia de Construcción cuando se trate de edificaciones por construir, o la cédula catastral en el caso de obras terminadas.
- Estar ubicado en zonas que cuenten con vías de acceso o espacios públicos; y en todo caso dentro del perímetro del servicio, que permitan el acceso a las redes de acueducto proyectadas por **AGUAS DE LA**

**SABANA DE BOGOTA S.A. E.S.P.**, requeridas para adelantar la construcción de las redes locales y conexiones domiciliarias para atender las necesidades del inmueble.

- Estar conectado al sistema público de alcantarillado, cuando se pretenda la conexión al servicio de acueducto, salvo lo establecido en el parágrafo del artículo 16 de la Ley 142 de 1994.
- Contar con un sistema de tratamiento y disposición final adecuada de aguas residuales no domesticas debidamente aprobado por la autoridad ambiental competente, cuando no obstante, ser usuario o suscriptor de la red de acueducto, no existe red de alcantarillado en la zona del inmueble.
- Instalar, mantener y operar los equipos de bombeo para acueducto cuando la edificación tenga más de tres (3) pisos, los correspondientes sistemas de almacenamiento de agua.
- Para los inmuebles que presenten alguna de las siguientes características: predio con cuatro (4) o más unidades independientes; edificaciones de cuatro o más pisos, edificaciones que superen los quince (15) metros de altura medidas al nivel más bajo de la vía pública sobre la cual va a tomar el servicio; toda edificación con cualquier tipo de uso; cuya demanda no pueda ser atendida con una diámetro menor o igual a  $\frac{3}{4}$ " ; toda edificación con sótano o semisótano, predios con uso industrial, estaciones de servicio; predios con uso oficial deberán cumplir con los requisitos establecidos en el Reglamento de Urbanizadores y Constructores establecido por ASB.

ASB autorizará la conexión definitiva del servicio de acueducto, sólo cuando se verifique que en los domicilios se hayan instalado equipos, sistemas o implementos de bajo consumo de agua conforme a lo establecido en el decreto 3102 de 1997 compilado en el Decreto 1077 de 2015.

- De acuerdo con la norma técnica colombiana NTC 1500 Código Colombiano de fontanería vigente, el usuario deberá contar con un tanque de almacenamiento de agua con los elementos que permitan disponer de un volumen de almacenamiento que supla sus necesidades, en concordancia con el numeral 7.8 del artículo 7 del Decreto 302 del 2000 compilado en el Decreto 1077 de 2015. Para estos efectos se recomiendan las siguientes especificaciones:

- El tanque debe disponer de un volumen de almacenamiento que supla sus necesidades durante por lo menos veinticuatro (24) horas sin servicio y debe estar en un lugar de fácil acceso
- Para hospitales, establecimientos educativos, centros comerciales y, en general, lugares de concentración pública, la capacidad de almacenamiento deberá permitir suplir las necesidades por un término de cuarenta y ocho (48) horas sin servicio.
- Los beneficiarios del servicio deben velar por la calidad del agua almacenada, el mantenimiento y el lavado de tanques mínimo establecido por la norma.

#### **4. Características mínimas de la acometida, de los instrumentos de medición, y casos en los cuales es imposible reparar dichos instrumentos:**

##### **4.1. Características mínimas de las acometidas.**

- La tubería para la acometida debe tener como mínimo un diámetro de 13 mm (0.5 pulgadas).

- Las tuberías para construir las acometidas deben ser de PEAD.
- AGUAS DE LA SABANA DE BOGOTA S.A. E.S.P., de acuerdo con la información suministrada por el usuario no residencial, en cuanto a caudales y consumos esperados, definirá el diámetro de la misma.
- La acometida será construida por ASB, o por terceros con interventoría de ASB, en ambos casos con cargo al usuario y la misma se considera entregada por el usuario a ASB para su operación y mantenimiento, desde el momento mismo de la construcción.
- En caso de que ASB decida optar por permitir la participación del usuario directamente en la realización de alguno de estos trabajos, los mismos se desarrollarán de acuerdo con las especificaciones y condiciones técnicas que establezca ASB, siempre con la interventoría técnica de ASB. En este caso los costos asociados a la interventoría, así como los estudios particularmente complejos que realice ASB, correrán por cuenta de los usuarios.
- Las personas autorizadas por ASB para realizar las labores de mantenimiento e instalación de nuevas acometidas deberán cumplir con todas las especificaciones técnicas, legales y administrativas definidas para el efecto, y cumplir con los plazos y funciones definidas por ASB, en el presente contrato de servicios públicos, incluyendo garantía de tres (3) años sobre los trabajos que ejecuten. Las personas autorizadas por ASB para estas funciones deberán ceñirse a las condiciones que señale la interventoría asignada y reparar, ajustar o realizar obras a su costo para cumplir con las calidades y especificaciones requeridas
- ASB, podrá vincular las conexiones a los usuarios no legalizados que estando ubicados en zonas donde exista disponibilidad del servicio no se hayan vinculado como usuarios y/o suscriptores, ni acrediten que disponen de alternativas que no perjudiquen a la comunidad.
- La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios será la entidad competente para determinar si la alternativa propuesta no causa perjuicios a la comunidad.

#### **4.2. Unidad de la acometida domiciliaria de acueducto por suscriptor y/o usuario.**

ASB sólo estará obligada a autorizar una acometida de acueducto por unidad habitacional o unidad no habitacional, salvo que por razones técnicas se requieran acometidas adicionales. ASB podrá exigir la independización de las acometidas cuando lo estime necesario. En edificios multifamiliares y multiusuarios, ASB podrá autorizar acometidas para atender una o varias unidades independientes.

Para los usuarios temporales, ASB podrá exigir una ubicación fija y visible de una caja o cajilla para el medidor, con el fin de verificar la lectura y la revisión de control.

La construcción de las redes locales y demás obras necesarias para conectar uno o varios inmuebles al sistema de acueducto será responsabilidad de los urbanizadores y/o constructores, no obstante ASB podrá ejecutar estas obras, en cuyo caso el costo de las mismas será asumido por los usuarios del servicio.

En el evento de que las redes locales sean construidas por terceros estas deberán cumplir con las especificaciones técnicas y contarán con la interventoría técnica de ASB.

Ningún particular podrá utilizar las redes públicas o aquellas entregadas a ASB para su administración, ni realizar obras sobre éstas, salvo con autorización de ASB.

El diámetro y ubicación, así como las condiciones técnicas generales de una red local será definida por ASB y estará acorde con las necesidades de servicio de la zona a atender.

En caso de que un urbanizador y/o constructor requiera una red local de menor diámetro que el requerido o necesario para la zona, según consideración de ASB, esta deberá asumir el valor del mayor costo de la obra, la cual deberá considerarse en la metodología tarifaria como bienes recibidos de terceros.

#### **4.3. Cambio de localización de las acometidas domiciliarias de acueducto.**

Es atribución exclusiva de ASB, realizar cambios en la localización de las acometidas y en el diámetro de las mismas, así como efectuar las independizaciones del caso, el pago de los costos que se generen, estarán a cargo del usuario o suscriptor.

Es responsabilidad del suscriptor y/o usuario efectuar los trámites previos de solicitud(es) del(los) cambio(s) de localización o del diámetro de la(s) acometida(s), de acuerdo a las necesidades de demanda de agua y/o el estado de la(s) acometida(s).

Cuando, por reconstrucción o modificación de un inmueble, se dificulte la identificación del sitio de la(s) acometida(s), el suscriptor y/o usuario deberá informar a ASB, dentro de los treinta (30) días siguientes, para que se ejecuten con cargo al suscriptor y/o usuario, los cambios del caso. En esta circunstancia cuando el suscriptor y/o usuario sea diferente al propietario del inmueble se registrará por lo dispuesto en el Código Civil.

#### **4.4 Reparación o reposición de acometidas.**

El costo de reparación o reposición de las acometidas estará a cargo de los suscriptores o usuarios, una vez expirado el período de garantía. En los casos en los que el usuario lo solicite, ASB prestará este servicio. Los costos que ésta intervención genere serán asumidos por el usuario acorde con la tarifas de costos vigentes establecidas por ASB para este servicio, cuyo cobro se hará conjuntamente con la facturación de la prestación del servicio.

### **5. Medición del servicio.**

El consumo por el servicio de acueducto, será objeto de medición por parte de ASB, mediante sistemas técnicos que permitan una adecuada contabilización del servicio suministrado. ASB determinará el sitio de instalación del medidor y las características de la cajilla que lo alojará.

El medidor deberá quedar ubicado en un sitio de fácil acceso para permitir su rápida y adecuada lectura y mantenimiento.

#### **5.1. Características mínimas de los instrumentos de medición**

ASB, establece las siguientes características mínimas generales de los medidores, que se deben instalar para medir el consumo de agua potable, cuyas especificaciones particulares las definirá ASB al momento en que se atienda la solicitud de disponibilidad, de acuerdo al tipo de servicio e instalación requerida y a las condiciones del predio.

DIAMETRO	ESPECIFICACIÓN
1/2"	Medidor de velocidad clase B como mínimo, chorro único o múltiple L =110mm ó 190mm, transmisión mecánica o magnética con salida de pulsos on/off libre de potencial con medición de 0.1 a 0.01 m3/pulso con protección IP68 en el emisor, la caja del registro (esfera seca) debe ser empacada al vacío con antiempañante.
3/4"	Medidor de velocidad clase B como mínimo, chorro único o múltiple L=190 mm, transmisión mecánica o magnética con salida de pulsos on/off libre de potencial con medición de 0.1 a 0.01 m3/pulso con protección IP68 en el emisor, la caja del registro (esfera seca) debe ser empacada al vacío con antiempañante.
1"	Medidor de velocidad clase B como mínimo, chorro único o múltiple L=190mm, transmisión mecánica o magnética con salida de pulsos on/off libre de potencial con medición de 0.1 a 0.01 m3/pulso con protección IP68 en el emisor, la caja del registro (esfera seca) debe ser empacada al vacío con antiempañante.
1 1/2"	Tipo Woltman clase B como mínimo con salida para pulsos
1 3/4"	Tipo Woltman clase B como mínimo con salida para pulsos
2"	Tipo Woltman clase B como mínimo con salida para pulsos
3"	Tipo woltman clase B como mínimo con salida para pulsos

## 5.2. Adquisición del Medidor

El suscriptor o usuario podrá adquirir el medidor con cualquier proveedor de medidores certificados con las características mínimas señaladas anteriormente.

Para realizar el trámite de verificación de cumplimiento de las características mínimas ante ASB, el usuario deberá presentar el medidor nuevo con la factura original de compra que cumpla con los requisitos tributarios vigentes y la certificación escrita de la garantía.

En caso de ser rechazado un medidor por no cumplir con las especificaciones o las características mínimas establecidas por ASB, el proveedor autorizado o el suscriptor o usuario deberán reemplazarlo. La nueva revisión por parte de ASB deberá ser cancelada por el proveedor autorizado o el suscriptor o usuario.

ASB, al momento de adquirir medidores aplicará muestreo de lotes de acuerdo con la norma 1063 o 4064 para la homologación respectiva.

## 5.3. Trámite de calibración

Todos los medidores a usar por ASB, ya sean adquiridos directamente por los usuarios o por ASB deben estar calibrados por un laboratorio certificado por la Organización Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC), ya sea que este proceso lo adelante el usuario o ASB, en este último caso, el costo debe ser asumido por el usuario.

## 5.4. Casos en los cuales es imposible reparar los medidores

ASB procederá al cambio de los medidores, conforme a lo indicado en los artículos 144 de la Ley 142 de 1994

y 14 del Decreto 302 de 2000 compilado en el Decreto 1077 de 2015, 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.

Se tendrán como aquellos casos en los cuales es imposible reparar los medidores, y en consecuencia ASB procederá a aplicar lo dispuesto en el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, los siguientes:

1. Cuando el medidor haya registrado más de 3000 metros cúbicos (artículo 2.1.1.4. resolución 151 de 2001).
2. En cualquier evento de daño del medidor, en su estructura o partes, que no permitan su arreglo y esto impida determinar en forma adecuada los consumos (rotura total o parcial, desgaste significativo de sus partes)
3. Cuando siendo posible su arreglo, la relación costo – beneficio de dicho arreglo sea negativa.

### **5.5 Garantía de los medidores.**

Cuando el equipo de medida sea suministrado por ASB, se dará garantía del mismo por un período de tres (3) años, contados a partir de la fecha de instalación; la garantía se limita a los daños que se produzcan en el uso normal y ordinario del medidor y no cubre aquellos daños intencionales o accidentales ocasionados por el usuario o suscriptor o terceros.

Si el medidor instalado es suministrado por el suscriptor y/o usuario no aplicará la garantía ofrecida por ASB. El costo de reposición del medidor estará a cargo del usuario o suscriptor, una vez expirado el período de garantía.

### **5.6 Financiación de medidores.**

ASB ofrece financiamiento a los suscriptores y/o usuarios residenciales de los estratos 1, 2 y 3, para cubrir los costos de suministro e instalación, obra civil o reemplazo del aparato, plazo que deberá ser por lo menos de 3 años, dando libertad al usuario de pactar un período más corto, de conformidad con lo estipulado en el artículo 97 de la ley 142 de 1994.

### **5.7. Procedimiento para el mantenimiento y reemplazo del medidor.**

Cuando sea necesario proceder al retiro del medidor, se comunicará al usuario y/o suscriptor, con una antelación no inferior a tres (3) días hábiles a la fecha de la operación, indicándole la posibilidad de ejercer el derecho a ser asistido. 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 y/o suscriptor dejará las constancias que considere necesarias. Los datos que se consignen en la respectiva acta deben ser legibles, claros, sin tachones o enmendaduras; copia de esta acta se entregará al usuario y/o suscriptor, quien deberá firmarla.

ASB, firman el Acta de Verificación y solicitan la firma de la persona que atendió la visita técnica. Si el usuario y/o suscriptor se niega a firmar el acta respectiva, el funcionario de ASB dejará constancia explicando las razones que motivan la no suscripción del acta por parte del usuario y/o suscriptor y esta deberá contar con la firma de dos (2) testigos diferentes al personal de ASB.

ASB serán responsables de la conservación de las condiciones técnicas del equipo retirado en el estado que conste en el acta de retiro, documento en el que el usuario y/o suscriptor tendrá la posibilidad de consignar las observaciones que considere pertinentes respecto de la forma en que ASB procedió a colocar el aparato de medición en el vehículo que lo transportará. ASB deberán registrar las actividades de manejo y transporte de las evidencias físicas involucradas en su actuación, a fin de conservar el estado real del equipo de medición al momento del retiro.

En todo caso, ASB deberán entregar dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes al retiro del medidor el informe de revisión realizado por el laboratorio debidamente acreditado. Si como resultado de la revisión técnica, se concluye que el medidor no funciona adecuadamente, la decisión será comunicada al usuario y/o suscriptor, adjuntando el resultado.

Además cuando el medidor sea retirado para su reemplazo, éste será entregado al usuario y/o suscriptor, en su condición de propietario del mismo, salvo indicación en contrario (custodia por parte de ASB).

El usuario y/o suscriptor tendrá la opción de reemplazar el medidor asumiendo los costos correspondientes. Si el reemplazo lo realiza alguien diferente a ASB, el usuario y/o suscriptor deberá enviarlo a esta para que proceda a instarlo. En aquellos casos en los cuales el usuario y/o suscriptor, presente un informe de calibración del equipo de medida expedido por un laboratorio debidamente acreditado, se dará por cumplida la condición establecida en el artículo 10 de la Resolución CRA 413 de 2006. Si por el contrario el usuario y/o suscriptor no presenta dicho informe, ASB podrán, a cargo del usuario y/o suscriptor, calibrar el equipo en un laboratorio debidamente acreditado por la autoridad competente.

Una vez vencido el término consagrado en el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, para efectos del reemplazo de los medidores, sin que el usuario y/o suscriptor hubiere tomado las medidas aquí establecidas, ASB dejarán como definitivo el medidor que había sido instalado provisionalmente con cargo al usuario. En caso de no instalarse el medidor provisional como consecuencia del retiro del medidor, será aplicable la previsión del artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

## **6. Continuidad y calidad del servicio**

ASB garantizará las condiciones de prestación de los servicios de acueducto de la siguiente manera

### **6.1 Continuidad en la prestación del servicio.**

ASB prestará el servicio de acueducto en forma permanente durante las veinticuatro (24) horas diarias todos los días de la semana, salvo en los siguientes casos, en donde podrán existir suspensiones temporales de los servicios:

- Reparación de daños programados o no programados o imprevistos sobre las redes y/o acometidas.
- Ejecución de obras programadas que modifican y optimizan la topología de las redes.
- Conexión de nuevas redes y acometidas o domiciliarias.
- Investigación y solución de fallas en la continuidad de los servicios.
- Pruebas de optimización y sectorización.
- Cualquier evento que produzca riesgo en la salud pública e integridad física de los usuarios y/o suscriptores.
- Cualquier evento que vulnere la infraestructura de ASB.
- Daños o actividades generadas u ocasionados por terceros.

Cuando se requiera la intervención de una red de acueducto, por falla en el servicio o por fuga de agua, es atribución exclusiva de ASB o de quien ella delegue oficialmente realizar el mantenimiento, reparación o reposición de la misma o a quien ésta delegue.

Los costos en los que incurra ASB por daños ocasionados por terceros a las redes o infraestructura de ASB serán asumidos directamente por quien los haya generado, a los precios establecidos por ASB y registrados en factura de cobro respectiva.

### **Manejo de contingencias.**

ASB está obligada a dar aviso a través de medios masivos de comunicación para todos aquellos eventos o actividades susceptibles de ser programadas, que impliquen la suspensión de los servicios.

Así como a mitigar el efecto de todas las suspensiones producto de eventos o actividades imprevistas y programadas que superen las veinticuatro (24) horas, mediante el empleo de carro tanques o medios de suministro alternativos.

En aquellos casos en que periódicamente se comprometa la continuidad del servicio en un área específica de prestación del servicio, ASB propenderá por generar proyectos o programas tendientes a solucionar el inconveniente que se presenta, salvo que existan restricciones legales, comerciales, técnicas, financieras o de competencia, que impidan la implementación de la solución.

### **6.2 Presión:**

El servicio público domiciliario de acueducto se prestará con una presión dinámica mínima, que debe ser de 98.1 kPa (10 m.c.a.).

La red de distribución debe estar subdividida en tantas zonas de presión como se requieran para cumplir con la anterior condición de presión.

La presión del servicio se puede ver afectada por las siguientes causales fortuitas, no imputables a deficiencias de operación de ASB:

- Suspensión del servicio por presencia de daños o escapes en la red de acueducto.
- Suspensiones programadas para optimización o expansión de la red de acueducto.
- Vejez u obsolescencia de los materiales de las acometidas del usuario o suscriptor.
- Daños imprevistos de elementos que restrinjan el flujo del agua.
- Descalibración de elementos de control.
- Deficiencia en la capacidad de las redes por crecimiento de las demandas motivadas por desarrollos urbanísticos no autorizados por ASB.
- Cambios de operación para manejo de contingencias.
- Daños o actividades generadas u ocasionados por terceros.

Para los casos anteriores, ASB propenderá por efectuar una rápida solución o mitigación de su ocurrencia.

### **6.3 Caudal.**

ASB garantizará en las redes matrices y locales la cantidad por unidad de tiempo de agua suficiente para atender la demanda de agua autorizada a cualquier usuario o suscriptor. Es obligación del suscriptor disponer de una acometida correctamente dimensionada para recibir el volumen de agua requerido que atienda sus necesidades. En todo caso, el diámetro de la acometida no podrá ser superior a  $\frac{3}{4}$  partes de la red local de distribución, de requerirse diámetros superiores a estas o refuerzos, será responsabilidad del suscriptor y/o

usuario efectuar el redimensionamiento de la red local desde su punto de conexión hasta la red de alimentación que ASB le indique.

El caudal se puede ver afectado por las mismas fortuitas de la presión, no imputables a deficiencias de operación de ASB. Para lo cual, ASB propenderá por efectuar una rápida solución o mitigación de su ocurrencia.

#### **6.4 Calidad física, química y bacteriológica del agua.**

El agua suministrada por ASB será apta para el consumo humano cumpliendo con la norma de calidad de agua potable correspondiente al Decreto 1575 de 2007 “Por el cual se establece el Sistema para la Protección y Control de la Calidad del Agua para Consumo Humano”, la Resolución 2115 de 2007 “Por la cual se señalan características, instrumentos básicos y frecuencias del sistema de control y vigilancia para la calidad del agua para consumo humano.”, la Resolución 0811 de 2008 “Por medio de la cual se definen los lineamientos a partir de los cuales la autoridad sanitaria y las personas prestadoras, concertadamente definirán en su área de influencia los lugares y puntos de muestreo para el control y la vigilancia de la calidad del agua para consumo humano en la red de distribución.” que la normatividad que los reemplacen, modifiquen o sustituyan.

La calidad del agua en la red oficial de acueducto se puede ver afectada por las siguientes causales no imputables a deficiencias de operación de ASB:

- Presencia de daños o escapes en la red de acueducto y su posterior reparación.
- Trabajos para la optimización o expansión de la red de acueducto.
- Conexiones fraudulentas para abastecimiento de usuarios o suscriptores no residenciales.
- Cambios de operación para manejo de contingencias o implementación de alternativas de servicio.
- Cambios de fuentes de abastecimiento.
- Daños o actividades generadas u ocasionados por terceros.

#### **6.5 Manejo de contingencias relativas a la calidad del agua.**

Para efectos de asegurar la calidad del agua una vez ésta se ha visto afectada por las causales anteriormente mencionadas o cualquier otra, ASB aplicará lo dispuesto en el Plan de Contingencias del Sistema de Acueducto

#### **7. Restricciones en la prestación del servicio de acueducto**

Bajo ninguna circunstancia AGUAS DE LA SABANA DE BOGOTA S.A. E.S.P. permitirá:

- a) Conectar mecanismo de bombeo que succionen el agua directamente de las redes o de las acometidas de acueducto.
- b) Interconectar fuentes de agua privadas con el sistema de acueducto.
- c) Interconectar la red de hidrantes con las instalaciones internas del acueducto de un inmueble.
- d) La utilización de hidrantes sin previa autorización o celebración de convenios.

#### **8. Operación de la red de acueducto**

Si para la adecuada operación de la red, como por ejemplo en el caso de altas demandas requeridas por los usuarios no residenciales, es necesario acordar con uno o varios de ellos normas, horarios o procedimientos

especiales de operación, se suscribirá con el usuario un Contrato de Condiciones Especiales que incluya un manual de operación que contemple estos aspectos, teniendo presente que en él, se debe dar prelación al adecuado funcionamiento de la red.

#### **9. Multiusuarios.**

En el caso de multiusuarios, cuando sea técnicamente posible deberá contar con micromedición para cada uno de los inmuebles que lo constituyan.

#### **10. Unidades inmobiliarias cerradas y/o parques industriales.**

Para este caso se deberá construir una sola acometida para la unidad inmobiliaria.

El costo de la acometida será asumida por la copropiedad o administración de la unidad o parque industrial. Las redes internas, así como las acometidas individuales de cada uno de los componentes del parque o unidad inmobiliaria cerrada, serán construidas y mantenidas por la copropiedad o administración conforme el artículo 3 de la ley 675 de 2001.

Las áreas comunes de las unidades inmobiliarias cerradas deben disponer de medición que permitan facturar los consumos correspondientes. De no ser técnicamente posible la medición individual del consumo de áreas comunes, se debe instalar un medidor general en la acometida y calcular el consumo de las áreas comunes como la diferencia entre el volumen registrado por el medidor general y la suma de los consumos registrados por los medidores individuales.

El presente anexo técnico de acueducto forma parte integral del CSP de acueducto y las disposiciones aquí contenidas son de obligatorio cumplimiento.

En constancia de lo cual, suscribo este original, en mi calidad de representante legal de **AGUAS DE LA SABANA DE BOGOTA S.A. ESP**, el día diez (10) del mes de Mayo del 2016.

**HECTOR ARANGO VILLEGAS**  
**C.C. 10.240.669 de Manizales**  
**Gerente General y Representante Legal**  
**Aguas de la Sabana de Bogotá S.A E.S.P.**  
**NIT. 900.021.737-4**

