

# Contrato de prestación de servicios públicos domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado.

## AGUAS DE LA SABANA DE BOGOTÁ S.A E.S.P

### Contenido

CAPÍTULO I .....	4
DISPOSICIONES GENERALES .....	4
CLÁUSULA 1. OBJETO .....	4
ALCANCE .....	4
CLÁUSULA 2. EL SERVICIO .....	4
CLÁUSULA 3. INMUEBLE .....	5
CLÁUSULA 4. ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO -APS .....	5
CLÁUSULA 5. VIGENCIA.....	5
CLÁUSULA 6. RÉGIMEN LEGAL DEL CONTRATO .....	5
CLÁUSULA 7. NATURALEZA JURÍDICA DEL CONTRATO .....	6
CLÁUSULA 8. DE LAS PARTES.....	6
CLÁUSULA 9. SOLIDARIDAD .....	6
CLÁUSULA 10. PUBLICIDAD .....	7
CAPÍTULO II. ....	7
RÉGIMEN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES.....	7
CLÁUSULA 11. DERECHOS Y OBLIGACIONES.....	7
CLÁUSULA 12. DERECHOS DEL SUScriptor Y/O USUARIO.....	7
CLÁUSULA 13. DERECHOS DE LA EMPRESA.....	9
CLÁUSULA 14. OBLIGACIONES DEL SUScriptor Y/O USUARIO.....	10

CLÁUSULA 15. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA .....	14
<b>CAPÍTULO III. ....</b>	<b>14</b>
<b>COBRO DE LOS SERVICIOS.....</b>	<b>14</b>
CLÁUSULA 16. FACTURACIÓN DE LOS SERVICIOS .....	14
CLÁUSULA 17. PRINCIPIO GENERAL DE LA FACTURACIÓN .....	15
CLÁUSULA 18. DE LA DETERMINACIÓN DEL CONSUMO.....	16
CLÁUSULA 19. DE LA DETERMINACIÓN DEL CONSUMO DE MULTIUSUARIOS (Resolución CRA 319 de 2005).....	16
CLÁUSULA 20. SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR .....	17
Sistema general o totalizador Tipo Uno .....	18
Sistema general o totalizador Tipo Dos .....	18
CLÁUSULA 21. ENTREGA DE LA FACTURA .....	19
CLÁUSULA 22. PAGO DE LA FACTURA .....	20
CLÁUSULA 23. CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR .....	21
CLÁUSULA 24. COBROS NO AUTORIZADOS .....	22
<b>CAPÍTULO IV. ....</b>	<b>22</b>
<b>DEFENSA DEL SUScriptor Y/O USUARIO .....</b>	<b>22</b>
CLÁUSULA 25. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y RECURSOS .....	22
CLÁUSULA 26. FORMA DE PRESENTACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS .....	24
CLÁUSULA 27. FALLA EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.....	24
<b>CAPÍTULO V. ....</b>	<b>24</b>
<b>FACULTADES DE LA EMPRESA .....</b>	<b>24</b>
CLÁUSULA 28. MEDIDAS EN CASO DE INCUMPLIMIENTO .....	24
CLÁUSULA 29. SUSPENSIÓN .....	25
Incumplimiento del contrato .....	25
Suspensión en interés del servicio.....	26
CLÁUSULA 30. CORTE DE LOS SERVICIOS.....	26
CLÁUSULA 31. IMPROCEDENCIA DE LA SUSPENSIÓN.....	27
CLÁUSULA 32. REINSTALACIÓN Y RECONEXIÓN DE LOS SERVICIOS .....	27
CLÁUSULA 33. COBRO DE INTERESES .....	27
<b>CAPÍTULO VI. ....</b>	<b>27</b>
<b>MODIFICACIÓN, CESIÓN Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO .....</b>	<b>27</b>
CLÁUSULA 34. MODIFICACIÓN .....	27

<b>CLÁUSULA 35. CESIÓN .....</b>	<b>28</b>
<b>CLÁUSULA 36. TERMINACIÓN.....</b>	<b>28</b>
<b>CLÁUSULA 37. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS .....</b>	<b>28</b>
<b>CAPÍTULO VII .....</b>	<b>28</b>
<b>CONDICIONES ESPECÍFICAS Y TÉCNICAS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.....</b>	<b>28</b>
<b>CLÁUSULA 38. INSTALACIONES INTERNAS .....</b>	<b>28</b>
<b>CLÁUSULA 39. PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES .....</b>	<b>29</b>
<b>CLÁUSULA 40. ACOMETIDAS .....</b>	<b>29</b>
1. Cambio de localización de la acometida .....	29
2. Derivación de las acometidas .....	29
<b>CLÁUSULA 41. DEL RÉGIMEN DE ACOMETIDAS .....</b>	<b>29</b>
<b>CLÁUSULA 42. MEDICIÓN.....</b>	<b>30</b>
<b>CLÁUSULA 43. VERIFICACIÓN DE INSTRUMENTOS DE MEDIDA.....</b>	<b>31</b>
<b>CLÁUSULA 44. OTROS ASPECTOS RELACIONADOS CON LA MEDICIÓN.....</b>	<b>32</b>
<b>CLÁUSULA 45. SERVICIO DE ALCANTARILLADO: MEDICIÓN DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO BAJO METODOLOGÍA CRA 800 DE 2017 .....</b>	<b>35</b>
<b>CLÁUSULA 46. SUSCRIPTORES Y USUARIOS QUE PUEDEN OPTAR POR LA APLICACIÓN DE LA MEDIDA.....</b>	<b>35</b>
<b>CLÁUSULA 47. GARANTÍA INTEGRAL DE LA MEDICIÓN TOTAL DE VERTIMIENTOS.....</b>	<b>35</b>
<b>CLÁUSULA 48. VIABILIDAD TÉCNICA PARA LA OPCIÓN DE MEDICIÓN DE VERTIMIENTOS Y COSTES DE SU CONSTRUCCIÓN, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO, MANTENIMIENTO Y VERIFICACIÓN DE PRECISIÓN DE MEDICIÓN .....</b>	<b>35</b>
<b>CLÁUSULA 49. DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN PARA VERTIMIENTOS Y SU EQUIPAMIENTO TECNOLÓGICO, Y LA MEDICIÓN.....</b>	<b>36</b>
<b>CLÁUSULA 50. DE LA MEDICIÓN DE VERTIMIENTOS CON COMPONENTE DE AGUAS LLUVIAS.....</b>	<b>36</b>
<b>CLÁUSULA 51. CUMPLIMIENTO DE LA CARACTERIZACIÓN DE VERTIMIENTOS.....</b>	<b>36</b>
<b>CLÁUSULA 52. DE LA PRESENTACIÓN DE LA SOLICITUD Y TRÁMITE PARA LA MEDICIÓN DE VERTIMIENTOS ANTE LA EMPRESA .....</b>	<b>37</b>
<b>CLÁUSULA 53. PLAZO MÍNIMO DE LA OPCIÓN DE MEDICIÓN DE VERTIMIENTOS .....</b>	<b>37</b>
<b>CLÁUSULA 54. OBLIGACIONES DE LOS SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS QUE HAYAN OPTADO POR LA MEDICIÓN DE VERTIMIENTOS .....</b>	<b>37</b>
<b>CLÁUSULA 55.....</b>	<b>38</b>

<b>CLÁUSULA 56. CALIBRACIÓN DE LOS DISPOSITIVOS Y/O ESTRUCTURAS DE MEDICIÓN DE VERTIMIENTOS.....</b>	<b>38</b>
<b>CLÁUSULA 57. TÉRMINO PARA LA INSTALACIÓN DE LOS DISPOSITIVOS Y/O ESTRUCTURAS DE MEDICIÓN.....</b>	<b>38</b>
<b>CLÁUSULA 58. DEL RÉGIMEN DE ACOMETIDAS Y MEDIDORES DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ALCANTARILLADO.....</b>	<b>39</b>
<b>CLÁUSULA 59. CONDICIONES DE CALIDAD .....</b>	<b>39</b>
<b>CLÁUSULA 60. METAS DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ACUEDUCTO .....</b>	<b>39</b>
<b>CLÁUSULA 61. DEFINICIONES .....</b>	<b>40</b>

<b>Persona Prestadora:</b>	Aguas de la Sabana de Bogotá S.A E.S.P
<b>NIT:</b>	900.021.737-4
<b>Dirección:</b>	Autopista Medellín Km 3.9 Centro Empresarial Metropolitano-Edificio Centro Empresarial de Negocios Piso 5º
<b>Municipio:</b>	Cota, Tenjo y Funza
<b>Departamento:</b>	Cundinamarca

## **CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES**

**CLÁUSULA 1. OBJETO.** Este contrato tiene por objeto definir las condiciones de la prestación de servicios públicos domiciliarios por parte de LA EMPRESA AGUAS DE LA SABANA DE BOGOTÁ S.A E.S.P, en adelante **LA EMPRESA**, a un **SUSCRIPTOR YIO USUARIO**, a cambio de un precio en dinero.

**ALCANCE: LA EMPRESA** prestará y tendrá a su cargo la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado en la zona que ha sido definida en su cláusula cuarta como APS y de conformidad con el plano geo referenciado que hace parte del presente contrato (página 47) y teniendo en cuenta que las condiciones técnicas lo permitan.

**CLÁUSULA 2. EL SERVICIO.** **LA EMPRESA** prestará los servicios de:

Acueducto       X  
Alcantarillado   X

**CLÁUSULA 3. INMUEBLE. LA EMPRESA** prestara los servicios de acueducto y/o alcantarillado en los inmuebles ubicados en su área de influencia, ubicada en los municipios de Cota, Funza y Tenjo, como se define en la cláusula 4, con uso: 1.- Industrial, y/o, 2.- Comercial, y/o, Residencial, u Otro<sup>1</sup>.

**Parágrafo.** No habrá más de un contrato con el mismo objeto en relación con el mismo inmueble. Se exceptúan los casos de independizaciones del servicio que sean debidamente presentadas y aprobadas por **LA EMPRESA** siempre que sea técnicamente posible.

**CLÁUSULA 4. ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO -APS. LA EMPRESA** prestará los servicios de acueducto y/o alcantarillado 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, de los municipios de Funza y Tenjo, y en aquellas zonas en las que técnicamente sea posible, sin perjuicio de las posibilidades de expansión, en el departamento de Cundinamarca (Hace parte de esta cláusula el mapa contentivo del área de Prestación del Servicio, anexo página 47).

- ∴ Municipio de Cota- detalle APS. **Suelo Rural- Con uso principal Agropecuario e Industrial.** Acuerdo PBOT No 012- del 20 de octubre de 2000- Artículos 59-61-68 y 169.
- ∴ Municipio de Funza. Detalle APS. **Suelo Rural- Con uso principal Agropecuario e Industrial.** Decreto 00140 del 13 de septiembre de 2000- Artículos 11-16 y 83.
- ∴ Municipio de Tenjo. Detalle APS.- **Suelo Rural- Con uso principal Agropecuario e Industrial.** Acuerdo Municipal 014- de 2000- Artículos 17,18, 19, 24, 30, 43,44,49,50, 53,54,59, 61,145 y 148.

La Empresa Aguas de la Sábana S.A E.S. P llega a las zonas definidas como su perímetro de servicios de acuerdo con los PBOT de cada municipalidad (suelo rural- Agroindustrial) por un sistema propio y en ninguno de los tres municipios se encuentra usando infraestructura de los operadores de la zona urbana, es decir, no existe interconexión de que trata la CRA 759 de 2016<sup>2</sup>.

**CLÁUSULA 5. VIGENCIA.** El contrato se entenderá celebrado a término indefinido.

**CLÁUSULA 6. RÉGIMEN LEGAL DEL CONTRATO.** El contrato se rige por la normatividad vigente de los contratos de servicios públicos y, en particular, por la Ley 142 de 1994, sus decretos reglamentarios, las normas del Código de Comercio y del Código Civil que sean pertinentes, la regulación, en especial de la Comisión de Regulación de Agua Potable y

---

<sup>1</sup> Se fijará en cada caso en particular. (Campo para la Empresa).

<sup>2</sup> **Contrato de interconexión de acueducto:** Es el acuerdo de voluntades entre prestadores, en virtud del cual un proveedor permite a un beneficiario el acceso a sus subsistemas de suministro, transporte y/o distribución de agua potable en al menos dos puntos (entrada y salida) previamente definidos por las partes, a cambio del pago de un peaje

Saneamiento Básico - CRA<sup>3</sup>, las condiciones uniformes y los acuerdos especiales que pacten las partes, y se tendrá presente los precedentes emitidos por las Altas Cortes que resulten vinculantes en la ejecución contractual, en consideración de los dispuesto en sentencias tales como la C -634 de 2011.

**Parágrafo Primero.** Cuando haya conflicto entre las condiciones uniformes y las condiciones especiales, se preferirán las últimas.

**Parágrafo Segundo.** Se entenderán incorporadas en este contrato de servicios públicos domiciliarios las disposiciones que puedan expedirse y que regulen la materia, y excluidas las que en un momento determinado lleguen a ser modificadas, derogadas por la autoridad competente.

**CLÁUSULA 7. NATURALEZA JURÍDICA DEL CONTRATO:** corresponde a un contrato de principalmente uniforme, consensual, oneroso, a través del contrato se definen las condiciones en las que se prestarán los servicios a cambio de un precio; sin embargo, a pesar de las condiciones descritas anteriormente, el contrato también tiene una característica estatutaria en la medida en que se pueden involucrar derechos fundamentales, de allí que no sea únicamente una relación reglamentaria, y regulatoria, sino que comprende aspectos de orden constitucional.

**CLÁUSULA 8. DE LAS PARTES.** Son partes en el contrato **LA EMPRESA** y el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**.

Se entiende por suscriptor aquella persona con la cual se celebra el contrato y por usuario aquella persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se denomina también consumidor.

**CLÁUSULA 9. SOLIDARIDAD.** Los propietarios o poseedores del inmueble en el que se prestan los servicios, los suscriptores y/o usuarios son solidarios en los derechos y obligaciones de este contrato.

El arrendador de bienes inmuebles no será responsable y su inmueble dejará de estar afecto al pago de los servicios públicos, a partir del vencimiento del periodo de facturación correspondiente a aquel en el que el arrendador efectúe la denuncia del contrato de arrendamiento ante **LA EMPRESA** y permita las garantías a depósitos constituidos para el pago de las facturas correspondientes.

En este evento, notificada **LA EMPRESA** y acaecido el vencimiento del periodo de facturación, la responsabilidad sobre el pago de los servicios públicos será única y exclusiva del arrendatario.

---

<sup>3</sup> Resolución CRA 151 de 2001, Resolución CRA 413 de 2006, Resolución CRA 424 de 2007. Resolución CRA 457 de 2008, y, Resolución CRA 825 de 2017, modificada y adicionada por la Resolución CRA 844 de 2018 y, o las que las modifiquen, adicionen, sustituyan o deroguen.

Igualmente, no habrá solidaridad cuando **LA EMPRESA**, en caso de incumplimiento del suscriptor y/o usuario en el pago de las facturas de dos (2) períodos por ser facturación mensual, y no suspenda los servicios.

**Parágrafo. Remisión al ANEXO TÉCNICO No 1 de Denuncia de Contrato de Arrendamiento.** El procedimiento y detalle de que cómo debe aplicarse la figura de la denuncia del contrato de arrendamiento de vivienda urbana, se detalla en el anexo técnico No 1 del presente contrato de servicios públicos domiciliarios.

**CLÁUSULA 10. PUBLICIDAD.** **LA EMPRESA** publicará en la página web: <https://www.asb.com.co>, la siguiente información para conocimiento del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**:

1. El contrato de servicios públicos domiciliarios, así como la modificación del mismo.
2. El avance en el cumplimiento de las metas del servicio.
3. Las tarifas vigentes.
4. El Plan de Inversiones proyectado, cuando aplique.

## **CAPÍTULO II.**

### **RÉGIMEN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES**

**CLÁUSULA 11. DERECHOS Y OBLIGACIONES.** Son derechos y obligaciones del suscriptor y/o usuario y de **LA EMPRESA** todos aquellos contenidos en la legislación, reglamentación y regulación vigente. Para efectos de las condiciones uniformes, los derechos y obligaciones generales de las partes se enlistan, de manera enunciativa, en las cláusulas que a continuación se presentan, y los específicos se consagran a lo largo del presente contrato, se entenderá que hacen parte de este contrato los derechos que también puedan ser reconocidos para ambas partes en los precedentes vinculantes de la Corte Constitucional, Consejo de Estado y hasta la de la Corte Suprema de Justicia cuando aplique.

**CLÁUSULA 12. DERECHOS DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.** Son derechos del suscriptor y/o usuario los siguientes:

1. A ser tratado dignamente por **LA EMPRESA**.
2. A no ser discriminado por **LA EMPRESA** prestadora y a recibir un trato igualitario. Los suscriptores y/o usuarios tienen derecho a obtener tratamiento igual para situaciones iguales; sin embargo, se analizará por parte de **LA EMPRESA** las circunstancias fácticas y jurídicas de cada caso en particular para garantizar la igualdad material, real y efectiva.
3. Al debido proceso, al derecho de defensa y contradicción, cuando se encuentre en sede de **LA EMPRESA** en procesos tales como: reclamación, peticiones, quejas, reclamos o recursos, a que sus pruebas sean valoradas, si son presentadas de forma oportuna; así mismo, tendrá derecho al debido proceso, al derecho de

defensa y contradicción cuando se adelanten procesos correspondientes a recuperación de consumos dejados de facturar, cambio de instrumento de medida, entre otros.

4. A obtener información completa, precisa y oportuna entre otras cosas sobre: sus obligaciones y las consecuencias por incumplimiento; los asuntos relacionados con la prestación de los servicios: los requisitos jurídicos o técnicos de las peticiones, actuaciones, solicitudes, quejas; el estado de los trámites adelantados ante **LA EMPRESA** en los que tengan la condición de interesados; el contenido de la factura, y las condiciones uniformes del contrato. Igualmente, a obtener copias a su costa de los trámites o documentos que requiera y que no estén sujetos a reserva.
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 suscriptor y/o usuario, o su apoderado; sin embargo, para no proceder con la suspensión o corte del servicio cuando existe reclamación en trámite, el suscriptor y/o usuario deberá pagar las sumas no reclamadas y las que posteriormente sean facturadas y no sean parte del objeto de reclamo, pues el incumplimiento de pago de éstas últimas si permite a **LA EMPRESA** proceder con la suspensión o corte del servicio.
6. A la medición de consumos reales. La medición de consumos se realizará de conformidad con lo establecido en la regulación vigente y no habrá lugar al cobro de más de un cargo fijo por cada equipo de micro medición por suscriptor y/o usuario
7. Sin perjuicio del derecho de todo suscriptor y/o usuario a la medición de sus consumos reales, los productores marginales, independientes o para uso particular de acueducto que hayan sido certificados como tales por la SSPD, tendrán derecho al aforo del servicio de alcantarillado, asumiendo en todo caso los costos correspondientes, así como a efectuar el pago correspondiente por la contribución que le aplique.
8. A reclamar en contra del uso asignado por **LA EMPRESA** al inmueble objeto del servicio, cuando se le hubiere asignado uno diferente al real.
9. A la libre elección de LA PRESTADORA DEL SERVICIO. .
10. A no presentar documentos que no sean exigidos para las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.
11. A ser protegido contra los presuntos y posibles abusos de posición dominante contractual de **LA EMPRESA**, para la cual se deben tener en cuenta las causales que presumen abuso de la posición dominante, previstas en el artículo 133 de la Ley 142 de 1994.
12. A recibir la factura a su cargo por lo menos con cinco (5) días de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma.
13. En caso de corte del servicio mediante el retiro de elementos de acometida, a recibir de **LA EMPRESA** el medidor, y los elementos retirados, si es el propietario de los mismos, en los términos del artículo 135 de la Ley 142 de 1994.
14. A solicitar a **LA EMPRESA**, la revisión de las instalaciones internas con el fin de establecer si hay deterioro en ellas, y de ser el caso, que ésta efectúe las recomendaciones que considere oportunas para su reparación o adecuación, por parte del personal técnico. En todo caso las recomendaciones que efectúe **LA EMPRESA** no comprometen su responsabilidad ni en la ejecución, ni en la calidad de las mismas.



15. A solicitar la asesoría y/o participación de un técnico particular o de cualquier otra persona para que verifique el proceso de revisión de los equipos de medida e instalaciones internas, en los casos de revisión por anomalías, retiro provisional del equipo de medida, cambio del mismo y visitas técnicas.
16. 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 no asuma los costos correspondientes.
17. A recibir copia de la lectura efectuada para efectos de facturación, cuando lo solicite el suscriptor y/o usuario.
18. A la prestación continua de un servicio de buena calidad y a las reparaciones por falla en la prestación de los servicios, de conformidad con el artículo 137 de la Ley 142 de 1994.
19. A que **LA EMPRESA** mantenga la reserva de sus datos personales y garantice su derecho de Hábeas Data. **LA EMPRESA** para garantizar este derecho efectuará un tratamiento de datos general y de desarrollo específico por cada tipo de formato empresarial que se use en el relacionamiento con el suscriptor y/o usuario, de allí que en cada formato empresarial se llevará un contenido acerca de la política del tratamiento del dato.

**CLÁUSULA 13. DERECHOS DE LA EMPRESA.** Son derechos de **LA EMPRESA**, entre otros, los siguientes:

1. Cobrar y recibir el pago del valor de los servicios prestados aplicando la tarifa resultante de la normatividad vigente.
2. Verificar que los suscriptores y/o usuarios del sistema de alcantarillado cumplan con la normatividad vigente en materia de vertimientos definidos por la autoridad competente.
3. Denunciar el fraude a las acometidas de acueducto y/o alcantarillado, y redes públicas, ante la fiscalía general de la Nación.
4. Obtener la medición real de los consumos a través de los elementos de medida idóneos, en cumplimiento de los artículos 9.1 y 146 de la Ley 142 de 1994.
5. Obtener la medición de los consumos, bien sea en aplicación de la medición individual para aquellos suscriptores y usuarios, que tengan su acometida directamente en conexión con la red local.
6. Aplicar la facturación mediante el sistema de medición con sistema general o totalizador, cuando no sea posible medir de manera individual los consumos de las áreas comunes de propiedades horizontales, de comunidades o cualquier otra forma de asociación, en la que en el interior existan redes internas y puntos hidráulicos imposibles de medir.
7. Aplicar de manera integral y de acuerdo con cada caso en particular, lo contemplado en la cláusula 20 del presente contrato.
8. Suspender y/o cortar los servicios, de conformidad con la legislación y regulación vigente y las provisiones del presente contrato.

9. Solicitar si a bien lo tiene a los suscriptores y/o usuarios no residenciales una garantía adicional de pago para el suministro del servicio<sup>4</sup>.
10. Verificar el estado de los instrumentos de medición, incluyendo su retiro temporal para la verificación. En caso de retiro del medidor, **LA EMPRESA** podrá instalar un dispositivo de medición equivalente, con carácter de provisional, mientras se efectúa la revisión. En caso de no instalarse el medidor provisional el consumo se determinará de acuerdo con los procedimientos previstos en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994; sin embargo, la instalación del medidor provisional en caso de retiro del aparato de medición, es discrecional de **LA EMPRESA**, tal y como se desprende de la resolución CRA 457 de 2008.
11. Efectuar proceso de recuperación de consumos, bienes o servicios dejados de facturar con fundamento en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994, los cuales pueden ser superiores a cinco meses, si en el acto de reconocimiento de compensación se encuentra aceptado por parte del suscriptor y/o usuario, y se expresa dicho reconocimiento por parte de éste último de manera voluntaria y libre, cuyo reconocimiento proviene justamente de un comportamiento doloso del suscriptor y/o usuario.
12. Efectuar el proceso de recuperación de consumos, bienes o servicios dejados de facturar con fundamento en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994, previo agotamiento de las actuaciones administrativas propias de éste procedimiento y la garantía del debido proceso a favor del suscriptor o usuario.
13. Incluir dentro de la facturación cualquier obligación a favor o en contra del suscriptor y/o usuario, derivada de la conexión de los servicios de acueducto y/o alcantarillado, conforme con la normatividad vigente.
14. Facturar otros servicios **no conexos** con el acueducto y alcantarillado, que pueda o que bien tenga ofrecer **LA EMPRESA** directa o indirectamente a sus suscriptores y/o usuarios, siempre y cuando se obtenga de manera individual la autorización previa de cada suscriptor y/o usuario, la cual se anexará al expediente de cada matrícula que identifica a los inmuebles en el sistema de información comercial de **LA EMPRESA**.
15. Conceder o abstenerse de brindar más de una disponibilidad del servicio para un mismo inmueble, en consideración a que por normas reglamentarias **LA EMPRESA** no está obligada a conceder más de una disponibilidad; sin embargo, será de su discrecionalidad conceder más de una acometida para la prestación del servicio a un mismo inmueble.

**CLÁUSULA 14. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.** Son obligaciones del suscriptor y/o usuario entre otras, las siguientes:

1. Hacer el pago por la prestación de los servicios, en los términos descritos en el presente contrato.

---

<sup>4</sup> Tener en cuenta los contenidos normativos de los artículos 32, 132 y 147 de la Ley 142 de 1994.

2. Hacer buen uso de los servicios, de modo que no genere riesgos excepcionales o se constituya en una carga injustificada para **LA EMPRESA** o los demás miembros de la comunidad.
3. Informar, de inmediato, a **LA EMPRESA**, sobre cualquier cambio en las características, identificación o uso de los inmuebles reportados en el momento de la solicitud de instalación de los servicios, o sobre 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.
4. Cumplir la normatividad vigente en materia de vertimientos definida por la autoridad competente. (Sólo si recibe el servicio público domiciliario de alcantarillado).
5. Vincularse a los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, siempre que haya servicios públicos disponibles, o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad, previa determinación de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en los términos del artículo 16 de la Ley 142 de 1994.
6. Contratar con personal idóneo la ejecución de las instalaciones internas, o la realización de labores relacionadas con la modificación, ampliaciones y trabajos similares. Quedan bajo su exclusiva responsabilidad los riesgos que puedan presentarse por el incumplimiento de esta disposición.
7. Verificar que la factura remitida corresponda al inmueble receptor del servicio. En caso de inconsistencia, el suscriptor y/o usuario deberá informar de tal hecho a **LA EMPRESA**.
8. Permitir la suspensión o corte del servicio, si se realiza de conformidad con la normatividad vigente, en concordancia con lo consagrado en el presente Contrato.
9. Solicitar la factura a **LA EMPRESA** cuando aquella no haya llegado oportunamente. El no recibir la factura no lo exonera del pago, salvo que **LA EMPRESA** Prestadora no haya efectuado la facturación de forma oportuna.
10. Dar aviso por escrito a **LA EMPRESA**, en los casos en los que se ensanche, reconstruya o reemplace por otra edificación el inmueble objeto del servicio, ya sea aumentando el número de unidades independientes, el área construida o cambiando de destino el inmueble, con el fin de que **LA EMPRESA** pueda decidir si es necesario reacondicionar los servicios, para poder continuar su prestación en forma adecuada a las nuevas condiciones. Si se hicieren las modificaciones de que trata el presente numeral, sin conocimiento de **LA EMPRESA**, ésta podrá suspender el servicio hasta tanto se subsane la situación, o no se legalice el cumplimiento de los requisitos establecidos inicialmente, sin perjuicio de la posibilidad que tiene **LA EMPRESA** de proceder a dar por terminado la relación contractual.
11. Abstenerse de manipular el medidor y la llave o registro de corte instalado antes del medidor.
12. Realizar el pago de los costos directos de conexión (Artículo 2.4.4.2 Resolución CRA 151 de 2001).
13. Asumir los costos de infraestructura que sean propios de redes locales, en cuyo caso se celebrará un contrato de aportes de terceros.

14. Pagar los excedentes cuando haya cambiado el uso, de acuerdo con la estructura tarifaria definida por las autoridades competentes y en el momento en que **LA EMPRESA** lo estipule.
15. Adquirir y permitir la instalación y mantenimiento de los instrumentos para medir los consumos, de acuerdo con las condiciones técnicas exigidas por **LA EMPRESA**. Igualmente, autorizar el reemplazo de 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. Cuando el suscriptor y/o usuario pasado un periodo de facturación, después de la comunicación por parte de **LA EMPRESA** no tome las acciones necesarias para reemplazar los medidores, **LA EMPRESA** podrá hacerlo por cuenta del suscriptor y/ usuario.
16. A efectuar el pago con el sistema general o totalizador, cuando las condiciones técnicas no permitan la medición individual integral de los consumos de las áreas comunes; este Macro medidor, servirá para facturar el consumo de las áreas comunes, de conformidad con lo establecido en la cláusula 20 del preste contrato.
17. A efectuar la instalación de micromedidores para las unidades privadas que conforman la Propiedad horizontal, la comunidad o cualquier otra forma de asociación de propiedad, de acuerdo con la cláusula 20 del presente contrato.
18. Mantener la cámara de registro o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos.
19. Permitir el retiro temporal del medidor, cuando a juicio de **LA EMPRESA** no registre adecuadamente el consumo, para verificar su estado. Si como resultado de esta acción se determina una falla en el instrumento de medida, el suscriptor y/o usuario deberá reemplazarlo de acuerdo con las condiciones técnicas exigidas por **LA EMPRESA**. Artículo 144 y 145 de la Ley 142 de 1994.
20. Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica. Para este efecto, la persona que realice la medición deberá contar con una identificación que lo acredite para realizar tal labor.
21. Dar aviso inmediato a **LA EMPRESA** cuando se presenten fallas o daños en el servicio.
22. Para el restablecimiento del servicio cuando haya sido suspendido o cortado por causas imputables al suscriptor y/o usuario, eliminar la causa que dio origen a esas actuaciones, pagar los costos de reinstalación o reconexión determinados por **LA EMPRESA**.
23. Permitir a **LA EMPRESA** el cambio de acometida y medidor cuando no tenga el diámetro adecuado para la prestación del servicio, cuyos costos serán asumidos por el suscriptor o usuario. Para estos efectos, la empresa realizará el respectivo cambio o adecuación.
24. Permitir la revisión de las instalaciones internas. Para estos efectos, el personal autorizado que realice la revisión, deberá contar con una identificación que lo acredite para realizar tal labor, y respetar las normas del Código de Policía sobre penetración a domicilio ajeno.
25. Abstenerse de conectar mecanismos de bombeo que succionen el agua directamente de las redes de distribución o de las acometidas de acueducto.

26. Abstenerse de descargar al sistema de alcantarillado sustancias prohibidas y arrojar residuos sólidos.
27. Vincularse a los servicios de acueducto y/o alcantarillado, siempre que haya servicios públicos 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.
28. En el caso de multiusuarios (CRA 319-2005) sin posibilidad de medición individual, y a fin de que **LA EMPRESA** 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, siempre que se trate de edificaciones existentes y antiguas.
29. **LA EMPRESA** teniendo en cuenta el **Decreto 1077 de 2015**, sobre la obligatoriedad de la medición individual y el principio esencial del elemento que determina el precio que se cobra al usuario, es decir, el consumo, exigirá para las nuevas construcciones en modalidad de propiedad horizontal o cualquier otra forma de asociación o propiedad colectiva de derecho civil que exista medición independiente para cada unidad privada o habitacional que conforme el edificio, conjunto, condominio, o centro comercial.
30. Remediar en un plazo de dos (2) meses la causa de las fugas internas detectadas en la domiciliaria interna del inmueble. (Artículo 146 parte final- inciso tercero ley 142 de 1994).
31. Pagar el costo de la reposición de medidores y acometidas, una vez expirado el período de garantía de buen servicio de tres (3) años, cuando los mismos han sido suministrados por la Empresa. Ésta garantía empezara a correr, a partir del momento de la instalación de la acometida o medidor, o ambas según sea el caso, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 2.3.1.3.2.3.12. De la obligatoriedad de los medidores de acueducto, Decreto 1077 de 2015.
32. **LA EMPRESA** no hará efectiva la garantía establecida en el Decreto 1077 de 2015, cuando la destrucción del medidor, o el daño en la acometida sean por hurto, vandalismo o causas imputables al suscriptor o usuario.
33. Pagar dentro de la facturación el valor correspondiente a la contribución por solidaridad que haya sido definida por la autoridad competente.
34. Garantizar con título valor el pago de las facturas a su cargo en los siguientes eventos:
  - a) **Compromisos de Pago:** Propuestos por los suscriptores y/o usuarios morosos, o por medio de planes de alivios cuando éstos sean autorizados por la Junta Directiva de **LA EMPRESA**, y/o la Gerencia, como política de normalización de las cuentas.
  - b) **Servicios provisionales:** Eventos no permanentes tales como espectáculos deportivos, culturales, comerciales, o políticos, así como contratos de limpieza a parques, monumentos y demás obras públicas.
  - c) **Urbanizaciones en etapa de construcción y proyectos de construcción especiales sean estos públicos o privados:** Cuando se solicite la apertura del servicio para desarrollar un proyecto urbanístico de este tipo con el ánimo de respaldar los servicios y bienes prestados y hacerlos exigibles con el título valor establecido para el efecto (pagaré con carta de instrucciones).

Lo anterior de conformidad con Inciso tercero artículo 147 de la Ley 142 de 1994 / Sentencia C-389 del 2002.

35. Lo anterior, sin perjuicio de las demás obligaciones del suscriptor inherentes al contrato, desarrolladas dentro de cualquiera de sus otros clausulados.

**CLÁUSULA 15. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA.** Son obligaciones de **LA EMPRESA** las siguientes:

1. Suministrar continuamente un servicio de buena calidad a partir de la conexión, de acuerdo con los parámetros, normativos vigentes de carácter obligatorio fijados por las autoridades competentes, las especificaciones técnicas y los estándares de servicio definidos en el contrato de servicios públicos domiciliarios.
2. Garantizar la presión mínima en la red, de conformidad con lo exigido en el artículo 61 de la Resolución 0330 de 2017 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (MVCT), o aquella que la modifique, adicione, sustituya o derogue.
3. Permitir al suscriptor y/o usuario elegir, libremente, al proveedor de los bienes y servicios públicos domiciliarios, siempre y cuando aquellos reúnan las condiciones técnicas definidas en el contrato.
4. Prestar ayuda al suscriptor y/o usuario cuando éste lo solicite, con el fin de detectar el sitio y la causa de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble.
5. Investigar, de oficio las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Procedimiento que se llevará a cabo, de acuerdo con el **ANEXO TÉCNICO No. 2**.
6. 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.
7. Respetar el debido proceso y el derecho de defensa del suscriptor y/o usuario en todas sus actuaciones frente a **LA EMPRESA**, observando la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa previstas en la Constitución Política, el código de Procedimiento Administrativo y de la Contencioso Administrativo y en las demás normas que sean aplicables.
8. Aplicar al suscriptor y/o usuario la estratificación adoptada por el municipio.
9. Asignar al inmueble objeto de los servicios, la categoría de uso correspondiente y modificarla en los casos que corresponda.
10. Adelantar las acciones contenidas en los planes de contingencia, necesarias para garantizar la continuidad, calidad y presión de los servicios.
11. Cumplir con la normatividad vigente en materia de vertimientos definida por la autoridad competente.
12. Mantener la reserva de los datos personales del suscriptor y/o usuario y garantizar su derecho al habeas data.

### **CAPÍTULO III.**

#### **COBRO DE LOS SERVICIOS**

**CLÁUSULA 16. FACTURACIÓN DE LOS SERVICIOS.** **LA EMPRESA** facturará los servicios de acuerdo con la tarifa resultante de aplicar la metodología tarifaria vigente,

expedida para la comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA tal y como aplica para **LA EMPRESA** Aguas de la Sabana de Bogotá S.A E.S.P

La factura contiene, como mínimo, la siguiente información:

1. El nombre de **LA EMPRESA** y su NIT.
2. El nombre del suscriptor y/o usuario, número de identificación del medidor al cual se presta el servicio y dirección del inmueble receptor de los servicios.
3. La dirección a la que se envía la factura de que trata el artículo 148 de la Ley 142 de 1994.
4. El estrato socioeconómico, cuando el inmueble es residencial, y la clase de uso de los servicios.
5. El periodo de facturación de los servicios y la fecha de expedición de la factura.
6. El cargo por consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente,
7. El valor de las devoluciones por cobros no autorizados o por errores en facturación o estratificación, así como de los intereses correspondientes, siempre y cuando se presente una situación de las descritas en las resoluciones CRA 294 de 2004, modificada por la CRA 659 de 2013.
8. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.
9. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación, cuando a ello hubiere lugar, a cargo del suscriptor y/o usuario.
10. La lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, si existe. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un periodo no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos, se indicará la base promedio con la cual se liquida el consumo, establecido con base en consumos promedios o aforos, de acuerdo con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.
11. La comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos con los que se cobraron los tres periodos inmediatamente anteriores, tal y como ocurre con Aguas de la Sabana de Bogotá quien emite facturación bimestral.
12. El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad de los suscriptores y/o usuarios.
13. El valor y las fechas de pago oportuno, así como la fecha de suspensión de los servicios.
14. Los valores unitarios y totales cobrados al suscriptor y/o usuario por concepto de las tasas ambientales para acueducto y alcantarillado, para éste último servicio respecto de aquellos suscriptores y/o usuarios que se encuentren vinculados o se vinculen al sistema público de alcantarillado de Aguas de la Sabana de Bogotá S.A E.S.P

**CLÁUSULA 17. PRINCIPIO GENERAL DE LA FACTURACIÓN:** La factura solo incluirá los valores expresamente autorizados conforme a la Ley, la regulación y el contrato de servicios públicos domiciliarios.

**Parágrafo Primero. Cobro de otros bienes o servicios.** En la factura de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado podrán cobrarse otro tipo de bienes o servicios; sin

embargo, estos servicios adicionales no podrán ser pagados de manera independiente de los servicios de saneamiento básico, salvo en aquellos casos en que exista prueba de mediar petición, queja o recurso debidamente interpuesto ante **LA EMPRESA** de los servicios de saneamiento básico. Igualmente, en la factura podrán incluirse cobros diferentes al consumo o cargo fijo, asociados a los servicios de acueducto y alcantarillado.

En cualquier caso, **LA EMPRESA** deberá discriminar los conceptos y valores cobrados.

Las deudas a favor de **LA EMPRESA** podrán cobrarse, ejecutivamente, ante la jurisdicción ordinaria.

**Parágrafo segundo. Cobro a través de la factura otros bienes o servicios prestados por LA EMPRESA o por terceros.** Igualmente **LA EMPRESA** podrá cobrar a través de la factura otros bienes o servicios prestados por ella o por terceros no conexos con los domiciliarios de acueducto y alcantarillado, siempre y cuando medie acuerdo de voluntades entre el suscriptor y/o usuario del servicio y **LA EMPRESA** Aguas de la Sabana de Bogotá S.A E.S.P o el tercero que los facilite, estos servicios o bienes deberán ser separados de los domiciliarios, y no podrá exigirse su pago so pretexto de cortar el servicio domiciliario, y el suscriptor y/o usuario podrá pagar de manera independiente sus servicios públicos domiciliarios, los conexos a estos, sin que se incluya el valor o cuota de los no conexos, independiente de las facultades y prerrogativas legales del titular de los bienes y servicios no conexos, de conformidad con lo dispuesto en la cláusula 13, numeral 14.

**CLÁUSULA 18. DE LA DETERMINACIÓN DEL CONSUMO:** Cuando exista medidor de agua, el consumo se determinará por la diferencia entre la lectura actual y la lectura anterior, siempre y cuando el medidor esté funcionando correctamente. El consumo así determinado será la base parcial de liquidación de la cuenta de cobro. Los períodos de facturación deberán fluctuar entre 58 a 62 días. (Artículo 146 Ley 142 de 1994). CRA 151 de 2001-Artículo 1.321.3

**CLÁUSULA 19. DE LA DETERMINACIÓN DEL CONSUMO DE MULTIUSUARIOS (Resolución CRA 319 de 2005):** Se debe entender por Multiusuario, todos aquellos clientes de **LA EMPRESA** que comparten una sola acometida de entrada en diámetro adecuado para atender las necesidades internas de cada una de las unidades independientes, a través de la cual se surten del servicio de acueducto; es decir, **LA EMPRESA** no les entrega el agua por medio de una acometida individual a cada uno de ellos, sino que el grupo organizado internamente, mediante el uso de redes internas propias, distribuye el agua a cada unidad independiente que conforman el Multiusuario. Este tipo de usuarios se caracteriza por la imposibilidad de medición individual de las unidades privadas que lo integran lo que hace necesario la aplicación del sistema de facturación de la resolución CRA 319 de 2005<sup>5</sup>.

---

<sup>5</sup> **Artículo 2º.** Cuando una edificación de apartamentos, oficinas o locales constituida por dos o más unidades independientes, no tenga medición individual e independiente de acueducto para cada una de las unidades privadas, y acorde con lo establecido en el artículo 4º del Decreto 229 de 2002, no sea técnicamente posible que cada acometida



**Parágrafo primero. .Tipología de usuarios Multiusuarios.** Típicamente se conocen como Multiusuarios, los edificios, centros comerciales, unidades residenciales y no habitacionales, conjuntos Multifamiliares y residenciales, incluyendo las unidades independientes de dos o más pisos, las cuales comparten una sola acometida de entrada y una sola red interna, en dichas formas de usuarios no existe medición individual de las unidades privadas por situaciones de imposibilidades técnicas, siendo facturados los consumos de este tipo de suscriptor a través de un solo medidor y los usuarios de las unidades privadas que lo conforman se reparten entre ellos los metros cúbicos facturados y el pago de la factura de servicios. En caso de mora en el pago del servicio se cortará en el único registro de corte existente en el predio.

**Parágrafo segundo. Posibilidad de individualización de consumos de las unidades privadas de un usuario Multiusuario.** Teniendo en cuenta que la medición individual debe ser garantizada en la medida en que sea posible, si un suscriptor catalogado en este modelo de facturación del servicio solicita a **LA EMPRESA** la medición individual de sus unidades privadas, **LA EMPRESA** procederá a evaluar técnicamente la solicitud y de ser viable orientará al Multiusuario de la forma en que deberá efectuarse las independizaciones hidráulicas para dotar de medición individual las unidades privadas; en todo caso, las obras técnicas e hidráulicas requeridas correrán por cuenta del suscriptor del servicio que bien puede ser una Propiedad Horizontal, o cualquier forma de asociación colectiva de propiedad, y las obras en su integralidad serán contratadas por el suscriptor con un tercero seleccionado libremente por el suscriptor.

Será discrecional del suscriptor Multiusuario proceder con la independización hidráulica del servicio de las unidades privadas, valorando en todo caso la viabilidad financiera de la posible independización y determinar su materialización teniendo en cuenta que sus costos sean eficientes o estén en capacidad de asumirse.

**Parágrafo Tercero. Reducción o eliminación de sistema multiusuario.** Este tipo de facturación por medio de una sola matrícula, sólo tiene aplicación para **LA EMPRESA** siempre que se trate de edificaciones existentes y antiguas.

**CLÁUSULA 20. SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR.** Al interior de la copropiedad, comunidad organizada, o Propiedad Horizontal, deberá existir un medidor totalizador que haga las veces de medidor para áreas comunes asignado a una matrícula, que registre el consumo de las mismas, entendiéndose por **áreas comunes hidráulicas**: El total de la red interna de la copropiedad, comunidad organizada o Propiedad Horizontal, los tanques de almacenamiento subterráneos y/o elevados, piscinas, pocetas, baños, llaves terminales, jardines, las acometidas externas de las unidades privadas (tramo derivado entre la red

---

cuente con su correspondiente medidor de acueducto, este será considerado como multiusuario. En tal sentido, se entenderá que la persona jurídica que se origina de la propiedad horizontal de la edificación o el propietario de la misma, según corresponda, constituye un único suscriptor frente a la empresa, y por tanto para efectos del cobro del servicio la empresa expedirá una única factura.

Para el efecto, las personas antes enunciadas deberán presentar ante LA EMPRESA las razones de tipo técnico por las cuales no existe medición individual y el número de unidades independientes residenciales, comerciales, industriales, oficiales y especiales que lo conforman

interna y el punto de medición de cada unidad privada), todos los consumos internos los cuales serán medidos y registrados por éste( medidor general o totalizador).

En ese sistema general o totalizador se presenta el uso compartido de la misma red interna para la copropiedad, comunidad organizada, o propiedad horizontal, y de esa red interna se encuentran conectados al servicio domiciliario las unidades privadas, últimas que tienen medición individual para el uso y consumo interno de las referidas unidades privadas; sin embargo, la acometida externa de las unidades privadas, no cuenta con medición individual en el tramo comprendido entre la derivación de la red interna y el registro de incorporación de la unidad privada, es decir estos tramos no tienen forma de medición diferente al empleo del sistema general o totalizador.

El sistema totalizador se emplea adicionalmente por cuanto la RED INTERNA de la propiedad horizontal, comunidad organizada, o copropiedad, antes de cada punto de medición de las unidades privadas, cuenta con significativas cantidades de metros lineales de tubería de un diámetro determinado que no alcanza a ser medida en su integralidad con un medidor individual de áreas comunes, constituyéndose en otra variable que imposibilita la medición integral hidráulica de áreas comunes.

**Sistema general o totalizador Tipo Uno.** Todas las unidades o inmuebles independientes que componen la copropiedad, comunidad organizada, o propiedad horizontal, tienen medición individual a través de un medidor instalado en la acometida a la entrada de la unidad independiente que registre el consumo de la misma. En este evento a cada usuario se le cobrará el valor registrado por su medidor en forma individual, más el valor del cargo fijo correspondiente. El consumo que se cobrará a las áreas comunes a cargo de la administración, o cualquier denominación de derecho, bien sea de Ley 675 de 2001, o del código civil o de comercio, será la diferencia entre el valor registrado por el medidor general totalizador y la sumatoria de los valores registrados por los medidores de las unidades o inmuebles independientes, más el valor del cargo fijo correspondiente.

**LA EMPRESA** se reserva el derecho de exigir macromedición por sectores hidráulicos internos de las propiedades horizontales, propiedades colectivas, comunidades u otra forma de organización de la propiedad, por razones de operatividad y aseguramiento de la atención desde el componente técnico, operativo y comercial.

**Sistema general o totalizador Tipo Dos:** Algunas de las unidades o inmuebles independientes que componen la copropiedad no tienen medición individual a través de un medidor instalado en la acometida a la entrada de la unidad independiente que registre el consumo de la misma y algunas unidades o inmuebles independientes si poseen dicho medidor.

A cada usuario que posea medidor instalado se le cobrará el valor registrado por su medidor en forma individual, más el valor del cargo fijo correspondiente.

El consumo que se cobrará a las unidades o inmuebles que no posean medidor y a las áreas comunes a cargo de la administración, o cualquier denominación de derecho, bien sea de Ley 675 de 2001, o del código civil o de comercio, será la diferencia entre el valor registrado por el medidor totalizador y la sumatoria de los valores registrados por los medidores de las

unidades o inmuebles independientes, cuyo resultado se dividirá por el número de unidades independientes incluyendo el área común, con el propósito de encontrar el consumo unitario promedio, el cual se liquidará con base en las tarifas vigentes para el consumo individual, más el valor del cargo fijo correspondiente.

**Parágrafo Primero. Medición individual de áreas comunes de la copropiedad, comunidad organizada o propiedad horizontal.** La Administración o quien haga dicha labor bajo cualquier denominación de derecho, bien sea de Ley 675 de 2001, o del código civil o de comercio, podrá solicitar la instalación de un medidor individual para áreas comunes, **siempre y cuando** pruebe y garantice que técnicamente que todos los volúmenes de agua que ingresan al área común tales como: como oficinas, porterías, piscinas, pocetas, baños, llaves terminales de parqueaderos, jardines, tanques de almacenamiento subterráneos y elevados, y en especial redes internas y acometidas externas de las unidades privadas, la red contra incendios, el sistema de hidrantes donde aplique, que hacen parte de las áreas comunes serán registrados por dicho medidor<sup>6</sup> y se encuentran independiente de las unidades privadas. En su defecto el medidor totalizador seguirá haciendo las veces de medidor para áreas comunes. La forma de determinación de los consumos y facturación de las diferentes modalidades de sistema general o totalizador deberá ser tal y como se especifica a continuación:

El principio general que debe regir la relación entre la Empresa y los usuarios del sistema general o totalizador es que la facturación sea igual al consumo registrado o medido; es decir, que los consumos facturados a un grupo de sistema general o totalizador, debe ser igual a la cantidad de agua suministrada a través de la acometida de entrada en la cual está instalado el medidor totalizador.

**Parágrafo Segundo.** En todo caso, los usuarios que hagan parte del sistema general o totalizador tipo dos, podrán solicitar a **LA EMPRESA** la instalación de medidores individuales por cada unidad habitacional o no residencial que no cuente con medición individual. En este caso los usuarios deberán suministrar la información y documentación que les solicite **LA EMPRESA** y realizar a su cargo todas las obras requeridas para la instalación de los mismos, pero **LA EMPRESA** podrá negar la anterior solicitud por razones de carácter técnico debidamente sustentadas.

**Parágrafo Tercero.** Todo nuevo suscriptor y/o usuario que tenga la calidad de sistema general totalizador y solicite conexión al servicio de acueducto, deberá implementar el tipo de medición y facturación que establece el sistema general o totalizador tipo uno de la presente Cláusula, pues tratándose de nuevos proyectos urbanísticos se exigirá la existencia de medición individual para unidades privadas con fundamento en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, en concordancia con el Decreto 1077 de 2015.

**CLÁUSULA 21- ENTREGA DE LA FACTURA.** **LA EMPRESA** entregará las facturas observando las siguientes condiciones:

**Lugar:** Se entregará en el predio receptor de los servicios.

---

<sup>6</sup> Artículo 3 de la Ley 675 de 2001.

**Periodicidad:** Mensual.

La factura se entregará por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago señalada en el recibo. Si la factura no se entrega dentro de este término, el suscriptor y/o usuario solicitará un duplicado en los puntos de atención de **LA EMPRESA**.

**LA EMPRESA** entregará la primera factura en un plazo no superior a noventa (90) días a partir de la fecha de la conexión, acompañada de una copia física del contrato de servicios públicos domiciliarios<sup>7</sup>

El suscriptor y/o usuario verificará que la factura entregada corresponda al inmueble receptor de los servicios. En caso de presentarse alguna irregularidad, el suscriptor y/o usuario informará de tal hecho a **LA EMPRESA**.

**LA EMPRESA** entregará una comunicación con la copia de la lectura del consumo efectuada en el medidor al suscriptor y/o usuario, cuando éste lo solicite y cuente con micromedidor.

**CLÁUSULA 22. PAGO DE LA FACTURA.** El suscriptor y/o usuario pagará oportunamente las facturas. En caso de que el suscriptor y/o usuario no reciba oportunamente la factura, solicitará a **LA EMPRESA** una copia que será gratuita. El hecho de no recibir la factura no exonera al suscriptor y/o usuario del pago, salvo que **LA EMPRESA** no haya efectuado la facturación oportunamente.

Cuando el suscriptor y/o usuario no pague la factura en el término fijado para **LA EMPRESA**, sin exceder en todo caso de dos (2) períodos de facturación por ser la facturación de la Empresa Aguas de la Sabana de Bogotá mensual, dará derecho a **LA EMPRESA** a cortar los servicios, salvo que medie reclamación o recurso interpuesto.

**LA EMPRESA** no podrá exigir al suscriptor y/o usuario el pago de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con la factura. Sin embargo, para interponer el recurso, el suscriptor y/o usuario acreditará el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco (5) períodos de conformidad con lo dispuesto en el artículo 155 de la Ley 142 de 1994, en concordancia con la **RATIO DECIDENDI** de la Sentencia C-558 de 2001.

**Parágrafo primero.** En caso de incumplimiento en el pago de las facturas, el reporte de información negativa que haga **LA EMPRESA** procederá previa comunicación al suscriptor y/o usuario, con el fin de que este pueda demostrar o efectuar el pago de la obligación, así como controvertir aspectos tales como el monto de la obligación o cuota y la fecha de exigibilidad. Este reporte procederá siempre y cuando previamente la Empresa haya obtenido la autorización previa del suscriptor y/o usuario al momento de la celebración del contrato de prestación de servicios públicos domiciliarios. **LA EMPRESA** Aplicará la solicitud

---

<sup>7</sup> Conforme con lo establecido en el artículo 1.3.21.2 de la Resolución CRA 151 de 2001.

de consentimiento de reporte positivo o negativo para las nuevas solicitudes del servicio de acueducto y/o alcantarillado; en cuanto a las vigentes, no podrá efectuarse el reporte sin previo consentimiento del usuario y/o suscriptor.

**Parágrafo Segundo.** El suscriptor y/o usuario de inmuebles no residenciales garantizará con un título valor el pago de las facturas a su cargo en los eventos que señale **LA EMPRESA** como parte de acuerdos especiales, siempre y cuando guarden relación directa con la prestación de los servicios públicos domiciliarios. Se aplicará esta condición para asuntos tales como:

- a. **Servicios provisionales.** Eventos no permanentes tales como: espectáculos deportivos, culturales, comerciales, o políticos, así como contratos de limpieza a parques, monumentos y demás obras públicas.
- b. **Servicios o matrículas temporales.** Complejos industriales, de bienes o comercio que se encuentren en fase de inicio de construcción y proyectos de construcción especiales sean estos públicos o privados, con el ánimo de respaldar los servicios y bienes prestados y hacerlos exigibles con el título valor establecido para el efecto (pagaré con carta de instrucciones).
- c. **Usuarios No residenciales.** **LA EMPRESA** se reserva el derecho de exigir para suscriptores y/o usuarios no residenciales el respaldo de la prestación de los servicios de acueducto y/o alcantarillado con título valor pagaré con carta de instrucciones, garantizar pagos de conexión, pagos de macro medidores y micromedidores, entre otros. Sentencia C 389 de 2002.

**Parágrafo Tercero.** **LA EMPRESA** procederá a cobrar el valor del duplicado de la factura cuando pueda demostrar que efectivamente la factura fue entregada en el inmueble definido para su entrega y tenga la prueba de guía de correo de la Empresa de correo, pues en este caso **LA EMPRESA** cumplió con su obligación de la entrega de factura que correspondía de acuerdo con las obligaciones a cargo de **LA EMPRESA**

**CLÁUSULA 23. CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR.** **LA EMPRESA** podrá recuperar los consumos dejados de facturar por causas imputables al suscriptor y/o usuario, garantizando, en todo caso, su derecho de defensa y contradicción, con base en:

- Consumos promedios de otros periodos del mismo suscriptor y/o usuario.
- Consumos promedios de suscriptores y/o usuarios que estén en circunstancias similares.
- Aforos individuales.

En todo caso, una vez se realicen las actuaciones de investigación pertinentes y se haya concluido que el consumo obedece a causas diferentes imputables a **LA EMPRESA**, se procederá a facturar el consumo acumulado en la facturación siguiente.

**Parágrafo Primero.** La recuperación de consumos dejados de facturar se realizará haciendo una interpretación sistemática de los contenidos normativos de los artículos 146, 149 y 150 de la Ley 142 de 1994, en concordancia con la **RATIO DECIDENDI** de la sentencia C 060 de 2005, es decir, deberá tener en cuenta para cada caso en particular y concreto si la falta de facturación es producto de una causa imputable al usuario, si es imputable a **LA EMPRESA**, si es una causa no imputable a ninguna de las partes, o si existe Dolo por parte del suscriptor y/o usuario, pues bajo el último supuesto **LA EMPRESA** de lograr demostrar el tiempo exacto de la configuración del dolo y del periodo a partir del cual se ha dejado de facturar consumos o algún elemento del servicio podrá realizar su cobro, de conformidad con la reinterpretación constitucional dada en la sentencia C- 060 de 2005 del artículo 150 de la Ley 142 de 1994, en todo caso en cualquiera de los posibles escenarios de recuperación respetará las reglas propias del debido proceso de qué trata el artículo 29 de la C.P, en correspondencia con la Ley 1437 de 2011; sin perjuicio de que entre las partes se haga uso de las normas propias del derecho privado y termine dándose entre las mismas un acuerdo de voluntades frente a los consumos que pretenden ser recuperados.

**Parágrafo Segundo.** El procedimiento para la recuperación de consumos, bienes o servicios dejados de facturar se aplicará lo dispuesto en el **ANEXO TÉCNICO No 3.**

**CLÁUSULA 24. COBROS NO AUTORIZADOS: LA EMPRESA** no cobrará servicios no prestados, tarifas, ni conceptos diferentes a los previstos en las condiciones uniformes de este contrato.

Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, **LA EMPRESA** no podrá cobrarle al suscriptor y/o usuario 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, en correspondencia con lo dispuesto en la **RATIO DECIDENDI** de la sentencia C-060 de 2005.

La devolución de cobros no autorizados al suscriptor y/o usuario observará lo dispuesto en la Resolución CRA 659 de 2013 o aquellas que la modifiquen, adicionen, sustituyan o deroguen.

## **CAPÍTULO IV. DEFENSA DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**

**CLÁUSULA 25. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y RECURSOS.** El suscriptor y/o usuario podrá presentar, ante **LA EMPRESA**, peticiones, quejas, reclamos y recursos relacionados, entre otras cosas, con el contrato de servicios públicos, la factura, el estrato aplicado cuando sea diferente al establecido por la entidad territorial competente y el uso asignado al inmueble objeto de los servicios por **LA EMPRESA**

**LA EMPRESA** resolverá las peticiones, quejas y recursos que sean presentados por el suscriptor y/o usuario y que estén relacionados con el contrato de servicios públicos, la factura, el estrato, entre otros que estén relacionados con estos o similares dentro del

término de quince (15) días hábiles, contando a partir de la fecha de su presentación. Pasado este término sin que **LA EMPRESA** haya resuelto la petición, queja o recurso, se entenderá que ha sido resuelto en forma favorable, salvo que se demuestre que el suscriptor y/o usuario auspicio la demora o que se requirió la práctica de pruebas.

Dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento del término de los 15 días hábiles, **LA EMPRESA** del servicio público domiciliario reconocerá al suscriptor y/o usuario los efectos del silencio administrativo positivo. Si no lo hiciere, 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.

Cuando se trate de actos de suspensión, terminación, corte y facturación de los servicios, el suscriptor y/o usuario podrá interponer ante **LA EMPRESA**, el recurso de reposición y, en subsidio, de apelación, contra el acto que resuelva la petición, queja o recurso, dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de notificación de la decisión de la petición, queja o reclamo; notificación que podrá ser personal, electrónica, por aviso, o por conducta concluyente.

**LA EMPRESA**, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión que resolvió el recurso de reposición, remitirá el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - SSPD para resolver el recurso de apelación, en caso de que haya sido interpuesto como subsidiario de manera explícita. La remisión dentro de los tres (3) días hábiles siguientes procederá siempre que se tenga en el expediente las certificaciones y guías de correo.

**LA EMPRESA** no podrá suspender, terminar o cortar el servicio, hasta tanto haya notificado al suscriptor y/o usuario la decisión sobre los recursos que hubiesen sido interpuestos oportunamente.

**Parágrafo Primero.** En lo relativo a peticiones, quejas y recursos se aplicarán las disposiciones de la Ley 142 de 1994, la Ley 1755 de 2015 en lo que sea compatible y pertinente, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y de aquellas que las modifiquen, adicionen, sustituyan o deroguen, en especial lo concerniente al procedimiento de citaciones y notificaciones de conformidad con la remisión normativa que efectúa el artículo 159 de la Ley 142 de 1994 al hoy CPACA o ley 1437 de 2011, anteriormente al decreto 01 del 84 Código de lo Contencioso Administrativo.

**Parágrafo Segundo. Citación para notificación personal y notificación personal.** De conformidad con los artículos 67 y 68 de la Ley 1437 de 2011, en concordancia con el concepto 2316 del 04 de abril de 2014 de la Sala de Consulta y Servicio Civil del Consejo de Estado.

**Parágrafo Tercero. De la notificación por Aviso.** De conformidad con el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, en concordancia con el concepto 2316 del 04 de abril de 2014 de la Sala de Consulta y Servicio Civil del Consejo de Estado.

**Parágrafo Cuarto. De la Notificación por conducta concluyente.** De conformidad con el artículo 72 de la Ley 1437 de 2011, en concordancia con el concepto 2316 del 04 de abril de 2014 de la Sala de Consulta y Servicio Civil del Consejo de Estado.

**CLÁUSULA 26. FORMA DE PRESENTACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS.** el suscriptor y/o usuario podrá presentar las peticiones, quejas, reclamos y recursos, verbalmente o por escrito, **a través de cualquiera de los siguientes medios:** físico en el punto de atención de **LA EMPRESA**, correo electrónico (disponible en la página web [www.asb.com.co](https://www.asb.com.co)), lo anterior de conformidad con lo dispuesto en el artículo 152 de la Ley 142 de 1994, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley 1755 de 2015, la Ley 1437 de 2011.

El suscriptor y/o usuario podrá presentar peticiones, quejas y recursos, en:

- Dirección física: Autopista Medellín Km 3.9 Centro Empresarial Metropolitano- Edificio Centro Empresarial de Negocios 5 piso.
- Municipio: Cota.
- Departamento: Cundinamarca.
- Página web: <https://www.asb.com.co>
- Correo electrónico: [info@asb.com.co](mailto:info@asb.com.co)
- Horario de atención: 7:30 am a 5:30 pm.
- Área encargada de resolver la PQR's: Subgerencia Comercial.

**CLÁUSULA 27. FALLA EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.** El incumplimiento de **LA EMPRESA** en la prestación continua de los servicios se denomina falla en la prestación, y su ocurrencia le confiere al suscriptor y/o usuario el derecho, desde el momento en que se presente, a dejar sin efecto el contrato (resolución del contrato) o a su cumplimiento, con las reparaciones consagradas en los artículos 136 y 137 de la Ley 142 de 1994.

**LA EMPRESA** realizará los descuentos y reparará e indemnizará los perjuicios ocasionados como consecuencia de la falla en la prestación de los servicios, salvo que medie caso fortuito o fuerza mayor.

## **CAPÍTULO V. FACULTADES DE LA EMPRESA**

**CLÁUSULA 28. MEDIDAS EN CASO DE INCUMPLIMIENTO.** **LA EMPRESA** podrá imponer medidas de suspensión, corte de los servicios y aplicar intereses moratorios en caso de incumplimiento del contrato por parte del suscriptor y/o usuario. Para la imposición de estas medidas se observará el procedimiento para las actuaciones administrativas establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**Parágrafo.** **LA EMPRESA** no está facultada para imponer sanciones pecuniarias.



**CLÁUSULA 29. SUSPENSIÓN.** LA EMPRESA podrá suspender los servicios (interrupción temporal), respetando el derecho al debido proceso y, el derecho de contradicción y defensa del suscriptor y/o usuario, por las siguientes causas:

**Incumplimiento del contrato.** En los siguientes eventos:

- a) La falta de pago por el término que fije **LA EMPRESA**, sin exceder, en todo caso, de dos (2) períodos de facturación de los servicios, salvo que exista reclamación o recurso interpuesto.
- b) La alteración inconsulta y unilateral, por parte del usuario y/o suscriptor, de las condiciones contractuales de prestación de los servicios.
- c) Realizar conexiones fraudulentas o sin autorización de **LA EMPRESA**.
- d) Dar a los servicios públicos domiciliarios un uso distinto del declarado o convenido con **LA EMPRESA**.
- e) Proporcionar los servicios públicos domiciliarios a otro inmueble o usuario distinto del beneficiario de los servicios.
- f) Realizar modificaciones en las acometidas o conexiones, sin autorización previa de **LA EMPRESA**.
- g) Aumentar los diámetros de las acometidas, la capacidad instalada y el número de derivaciones, sin autorización de **LA EMPRESA**.
- h) Adulterar las conexiones y/o aparatos de medición o alterar su normal funcionamiento.
- i) Dañar o retirar el aparato de medida; retirar, romper o adulterar cualquiera de los sellos instalados en los equipos de medida, protección, o gabinete, o cuando se verifique que los existentes no correspondan a los reglamentados por **LA EMPRESA**.
- j) Efectuar, sin autorización de **LA EMPRESA**, una reconexión cuando los servicios hayan sido cortados.
- k) Pagar 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 paguen los servicios con una cuenta de cobro o factura adulterada.
- l) Interferir en la utilización, operación a mantenimiento de las líneas, redes y demás equipos necesarios para suministrar los servicios públicos domiciliarios, sean de propiedad de **LA EMPRESA** o de los suscriptores.
- m) Impedir a los colaboradores directos de **LA EMPRESA** o del personal de Outsourcing autorizados por **LA EMPRESA**, debidamente identificados, hacer inspecciones de las instalaciones internas, equipos de medida o de lectura de los medidores.
- n) No permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o cambio justificado del mismo, cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición.
- o) No ejecutar, dentro del plazo fijado, la adecuación de las instalaciones internas a las normas vigentes y requeridas por razones técnicas a por seguridad en el suministro de los servicios.
- p) Conectar equipos a las acometidas y redes sin la autorización de **LA EMPRESA**.

- q) Cuando el urbanizador destine el inmueble a un fin distinto del previsto en la respectiva licencia de construcción y/o urbanización, o cuando se construya un inmueble careciendo de esta, estando el suscriptor y/o usuario obligado a obtener la respectiva licencia.
- r) Interconectar las tuberías de acueducto, atendidas por **LA EMPRESA**, con cualquier otra fuente de agua.

**Suspensión en interés del servicio.** Cuando la suspensión de los servicios sea por interés del mismo, no se considera falla en su prestación cuando se haga con los siguientes fines:

- a. Realizar reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por motivos de fuerza mayor, siempre que **LA EMPRESA** de aviso amplio y oportuno al suscriptor y/o usuario.
- b. 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.

**Parágrafo Primero.** El suscriptor y/o usuario podrá solicitar la suspensión de los servicios si convienen en ello la entidad prestadora de los servicios públicos y los terceros que puedan resultar afectados a las solicitudes que se realicen en este sentido se les aplicará el procedimiento definido en la resolución CRA 151 de 2001, artículo 5.3.1.3

**Parágrafo Segundo.** **LA EMPRESA** avisará al suscriptor y/o usuario de la suspensión, con una antelación no inferior a 24 horas, indicando los términos y motivos de la suspensión de los servicios programada, salvo que se trate de emergencias o eventos fuera del control de **LA EMPRESA**.

**CLÁUSULA 30. CORTE DE LOS SERVICIOS.** **LA EMPRESA** podrá cortar los servicios (interrupción definitiva), respetando el debido proceso, el derecho de contradicción y defensa del suscriptor y/o usuario, en los siguientes eventos

- 1. La falta de pago de tres (3) períodos facturados de los servicios o la reincidencia en una causal de suspensión dentro de un periodo de dos (2) años.
- 2. Cuando se verifique la instalación de acometidas fraudulentas por reincidencia en un número no mayor de dos veces que establece **LA EMPRESA**.
- 3. La demolición del inmueble en el que se prestaban los servicios, sin perjuicio de los derechos de **LA EMPRESA** a realizar los cobros a que haya lugar.
- 4. La suspensión de los servicios por un período continuo superior a seis (6) meses, excepto cuando la suspensión haya sido solicitada por el suscriptor y/o usuario o cuando la suspensión obedezca a causas provocadas por la persona prestadora.
- 5. La reconexión de los servicios no autorizada, por más de dos (2) veces consecutivas, sin que se haya eliminado la causa que originó el corte.
- 6. La adulteración por más de dos (2) veces de las conexiones, aparatos de medición y sellos, o alteraciones que impidan el funcionamiento normal de los mismos.
- 7. Cuando el constructor o urbanizador haga uso indebido de la conexión temporal.

**CLÁUSULA 31. IMPROCEDENCIA DE LA SUSPENSIÓN. LA EMPRESA** no suspenderá los servicios por incumplimiento del suscriptor y/o usuario, por falta de pago en estos eventos. i) falla en la prestación de los servicios; entrega inoportuna de la factura o no entrega del duplicado cuando se solicite y. iii) no facturación de los servicios.

Tampoco podrá-suspender los servicios en los siguientes eventos:

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

**CLÁUSULA 32. REINSTALACIÓN Y RECONEXIÓN DE LOS SERVICIOS. LA EMPRESA** reinstalará los servicios dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a la decisión favorable de restablecer los servicios o a la desaparición de la causal que origina la suspensión. Igualmente, reconectará los servicios dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al momento en que desaparezca la causa que originó el corte los servicios.

**Parágrafo.** Para el restablecimiento de los servicios suspendidos o que hayan sido objeto de corte por causas imputables al suscriptor y/o usuario, éste pagará, previamente, los gastos de corte, reconexión, suspensión, o reinstalación en los que incurra **LA EMPRESA**, y cumplirá las demás medidas previstas en el contrato de servicios públicos.

**CLÁUSULA 33. COBRO DE INTERESES. LA EMPRESA** podrá aplicar intereses de mora sobre saldos insolutos de conformidad con la tasa de interés moratorio aplicable en el Código Civil cuando los suscriptores y/o usuarios residenciales incurran en mora en el pago de las facturas por concepto de la prestación de los servicios objeto del contrato de servicios públicos domiciliarios.

Para el caso de inmuebles no residenciales, la tasa de interés moratorio aplicable será la que se determine convencionalmente o supletivamente, la que corresponda al régimen comercial, esto es hasta el interés más alto aprobado por la superintendencia financiera, para el caso en particular, **LA EMPRESA** lo determinará en 1.8% interés mensual.

Para el caso de la aplicación de los intereses moratorios a los suscriptores o usuario, se tendrá en cuenta que existirá mora, respecto de aquellas facturas que tengan una edad igual o superior a dos periodos de facturación.

## **CAPÍTULO VI.**

### **MODIFICACIÓN, CESIÓN Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO**

**CLÁUSULA 34. MODIFICACIÓN.** El presente contrato puede ser modificado en las siguientes circunstancias: (i) por acuerdo entre las partes, (ii) por parte de **LA EMPRESA**, siempre y cuando hubiere informado la modificación propuesta con antelación de un mes y, (iii) por decisión en firme de autoridad competente.

**CLÁUSULA 35. CESIÓN.** La cesión del contrato opera de pleno derecho e incluye la propiedad de los bienes utilizados para los servicios, cuando ocurre la venta del inmueble al que se le suministran los servicios.

**LA EMPRESA** podrá ceder el contrato cuando, con previo aviso al suscriptor y/o usuario de mínimo dos (2) meses, no haya recibido manifestación explícita al respecto.

**CLÁUSULA 36. TERMINACIÓN.** El presente contrato puede terminarse por mutuo acuerdo o de manera unilateral parte de **LA EMPRESA**, ante el incumplimiento del contrato en los casos dispuestos en la **CLÁUSULA 30** de este contrato.

**CLÁUSULA 37. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.** Las diferencias que surjan entre **LA EMPRESA** y el suscriptor y/o usuario, con ocasión de la celebración, ejecución y terminación del presente contrato, y que no hayan podido resolverse aplicando las normas que éste contiene sobre recursos, podrán resolverse a través de los mecanismos alternativos de solución de conflictos previstos en la ley.

**Parágrafo.** En aquellos casos en los que se hubiere pactado cláusula compromisoria, cuando opere la cesión del contrato en los términos del artículo 129 de la Ley 142 de 1994, no se entenderá incluida dicha cláusula dentro de las condiciones objeto de cesión.

## **CAPÍTULO VII. CONDICIONES ESPECÍFICAS Y TÉCNICAS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS**

**CLÁUSULA 38. INSTALACIONES INTERNAS.** El suscriptor y/o usuario responderá por el mantenimiento de las redes internas, para lo cual, podrá solicitar a **LA EMPRESA** su revisión con el fin de establecer si hay deterioro en ellas y, de ser el caso, para que efectúe las recomendaciones que considere oportunas para su reparación o adecuación por parte del personal técnico.

El suscriptor y/o usuario permitirá la revisión de las instalaciones domiciliarias y atenderá las exigencias respecto de las adecuaciones y reparaciones que estime necesarias **LA EMPRESA** para la correcta utilización de los servicios.

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

En concordancia con todo lo anterior, en los casos de presentarse fugas perceptibles o visibles, al ser responsabilidad exclusiva del suscriptor y/o usuario, éste responderá por los consumos que se generen, los cuales podrán ser facturados desde el momento de ser detectados como causas del incremento del consumo. Igual regla se aplicará con la

presencia de fugas imperceptibles, sin perjuicio del otorgamiento de dos periodos de facturación para que la repare, tiempo dentro del cual se facturará por promedio.

**CLÁUSULA 39. PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES.** La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida externa será de quien los hubiere pagado, si no fueren inmuebles por adhesión. Pero ello no exime al suscriptor y/o usuario de las obligaciones resultantes del contrato referidas a esos bienes.

**CLÁUSULA 40. ACOMETIDAS. LA EMPRESA** autorizará una acometida de acueducto y/o alcantarillado por unidad habitacional o unidad no residencial, salvo que por razones técnicas se requieran acometidas adicionales. **LA EMPRESA** podrá exigir la independización de las acometidas cuando lo estime necesario. En edificios multifamiliares, multiusuarios, con sistema general o totalizador, **LA EMPRESA** podrá autorizar acometidas para atender una o varias unidades independientes.

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

1. **Cambio de localización de la acometida.** **LA EMPRESA** podrá realizar cambios en la localización de la acometida y en el diámetro de la misma, así como las independizaciones a que haya lugar, previo el pago de los costos que se ocasionen por parte del suscriptor y/o usuario.

Quando por reconstrucción o modificación de un inmueble se dificulte la identificación del sitio de entrada de la acometida, el suscriptor y/o usuario informará a **LA EMPRESA**, dentro de los treinta (30) días siguientes para que realice, a cargo del suscriptor y/o usuario, los cambios del caso. En esta circunstancia, cuando el suscriptor y/o usuario sea diferente al propietario del inmueble se regirá por lo dispuesto en el Código Civil.

2. **Derivación de las acometidas.** El suscriptor y/o usuario no podrá derivar acometidas desde la red matriz o de la red local sin autorización previa de **LA EMPRESA**. Para el caso en particular **LA EMPRESA** prohíbe cualquier derivación de red matriz o red local, sin perjuicio del derecho del suscriptor y/o usuario de construir su acometida de acueducto y/o alcantarillado (artículo 9 ley 142 de 1994), siempre y cuando cumpla con las condiciones técnicas exigidas por **LA EMPRESA**

**CLÁUSULA 41. DEL RÉGIMEN DE ACOMETIDAS.** Definición. Se entiende por acometida de acueducto la derivación de la red local del servicio que llega hasta el registro de corte (es la llave que se encuentra antes del medidor) del inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios la acometida llega hasta el registro de corte general.

**Parágrafo primero. Requisitos para instalación de acometidas y empalme a la red.** El empalme a la red local de acueducto y la instalación de la acometida sólo podrá ser realizado por **LA EMPRESA**.

**LA EMPRESA** sólo otorgará una acometida por unidad habitacional, sin perjuicio de que por razones técnicas debidamente probadas se pueda autorizar acometida (s) adicional (es).

No se admitirá una (1) acometida para unidad de servicio, ni interconexión de tubería interior de las unidades habitacionales o no habitacionales.

Ninguna acometida que se encuentre empatada al sistema de **LA EMPRESA**, puede usarse o empalmarse con otro sistema de acueducto.

**Parágrafo Segundo. Normas aplicables.** El régimen de acometidas estará sujeto a las condiciones estipuladas en el Contrato de Condiciones Uniformes de LA EMPRESA, la Ley 142 de 1994, a la norma NTC 1500, al RAS 330 DE 2017, al Decreto 1077 de 2015 y las demás normas concordantes que rigen la materia.

**Parágrafo Tercero. Detalle de las acometidas y especificaciones.** El detalle de las acometidas y sus especificaciones en temas de diámetros y materiales se detallará dentro de las solicitudes individuales para la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado en el marco de las disposiciones referidas en este contrato, las que las adicionen, complementen o modifiquen.

**Parágrafo Cuarto. Régimen de acometidas individuales para unidades residenciales, propiedades industriales o comerciales.** Para las nuevas solicitudes de disponibilidad del servicio, respecto a unidades residenciales, propiedades industriales o comerciales, en las que se solicite la medición individual de las áreas comunes, deberán entregar todas las acometidas de las unidades privadas (locales, apartamentos o bodegas) en la entrada de la propiedad, así como los puntos de medición de la red contra incendios, a efectos de contar con la medición real de la propiedad; por consiguiente, todas las unidades privadas deberán traer sus acometidas hasta la red local o matriz, y las áreas comunes de la P.H o de las propiedades comunitarias sólo deberá tener conectado elementos exclusivos de áreas comunes hidráulicas, la red contra incendio deberá ser independiente; salvo que el desarrollador del proyecto opte por la medición con sistema totalizador o macro medidor, y solicite solo una conexión de acueducto.

**CLÁUSULA 42. MEDICIÓN.** LA EMPRESA realizará, a través de instrumentos de medida, la medición de los consumos reales del suscriptor y/o usuario, la cual constituirá la base de la facturación.

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 en consumos promedios o aforos, de acuerdo con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

1. **Obligatoriedad de los medidores de acueducto.** De ser técnicamente posible cada acometida contará con el correspondiente medidor de acueducto, el cual será instalado en cumplimiento de los programas de micro medición establecidos por **LA**

**EMPRESA**, de conformidad con la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico — CRA. Para el caso de edificios de propiedad horizontal o condominios, de ser técnicamente posible, cada uno de los inmuebles que lo constituyan tendrá medidor individual.

**LA EMPRESA** determinará el sitio de colocación de los medidores, procurando que sea de fácil acceso para efecto de su mantenimiento, lectura, y podrá instalar los medidores a los inmuebles que no lo tienen. En este último caso, el costo del medidor correrá por cuenta del suscriptor y/o usuario.

**Medidores.** **LA EMPRESA** podrá exigir que el suscriptor y/o usuario adquiera instale, mantenga y repare los instrumentos necesarios para medir los consumos de agua. El suscriptor y/o usuario podrá adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tenga y **LA EMPRESA** los aceptará siempre que reúnan las características técnicas que se definen en el anexo técnico No 5 del presente contrato de prestación del servicio.

**CLÁUSULA 43. VERIFICACIÓN DE INSTRUMENTOS DE MEDIDA.** **LA EMPRESA** podrá revisar la precisión los medidores de diámetro igual o superior a 1½ pulgadas en el sitio de instalación, utilizando para ello un patrón de referencia trazable a un laboratorio acreditado.

En cuanto a los medidores de diámetros entre ½" y 1 ½" **LA EMPRESA** efectuará las pruebas de verificación que requiera y cuando lo requieran en virtud de la ejecución de un contrato de prestación de servicios domiciliarios en un laboratorio debidamente acreditado por la ONAC.

**LA EMPRESA** asumirá el costo de la revisión del equipo de medición cuando surja la necesidad de verificar su buen funcionamiento por iniciativa del mismo y/o cuando se derive de desviaciones significativas asociadas al funcionamiento del equipo.

El suscriptor y/o usuario asumirá el costo de las revisiones solicitadas cuando no estén asociadas a desviaciones significativas, o cuando éstas no sean necesarias a consideración de **LA EMPRESA**, y aun así insista en realizarla.

Solo será posible la reposición, cambio o reparación del medidor por decisión de **LA EMPRESA**, cuando el informe emitido por el laboratorio debidamente acreditado indique que el instrumento de medida no cumple con su función de medición, o las demás causales establecidas. **Esta condición no se aplicará cuando el cambio del instrumento de medida tenga como causa el cambio por tecnología.**

**Verificación de precisión de Medidores.** **LA EMPRESA** efectuará, a través de terceros, y utilizando laboratorios debidamente acreditados por la entidad nacional de acreditación competente para el efecto, el control metrológico del equipo de medida, con la frecuencia y oportunidad necesarias, según las particularidades de su sistema y en los casos que establezca la normatividad vigente.

**CLÁUSULA 44. OTROS ASPECTOS RELACIONADOS CON LA MEDICIÓN.** Tanto **LA EMPRESA** como el suscriptor y/o usuario podrán verificar el estado de los instrumentos de medición y adoptarán precauciones eficaces para que no se alteren.

El suscriptor y/o usuario mantendrá la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos.

Para el suscriptor y/o usuario temporal, **LA EMPRESA** podrá exigir la ubicación fija y visible de una cámara para el medidor, con el fin de verificar la lectura y la revisión de control.

1. **De los medidores generales o de control.** En el caso de edificios o unidades inmobiliarias cerradas podrá existir un medidor de control inmediatamente aguas abajo de la acometida. Deben existir medidores individuales en cada una de las unidades habitacionales o no residenciales que conforman el edificio o las unidades inmobiliarias o áreas comunes.
2. Las áreas comunes de edificios o unidades inmobiliarias cerradas deben disponer de una medición que permita facturar los consumos correspondientes. De no ser técnicamente posible la medición individual del consumo de áreas comunes, se instalará un medidor general en la acometida y se calculará 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.

Para la determinación de la existencia de una imposibilidad técnica de la medición de las áreas comunes, **LA EMPRESA** podrá realizar el estudio técnico respectivo, para lo cual, el suscriptor y/o usuario, deberá estar presente o determinar el personal que estime, con la finalidad de que pueda hacer parte de la misma.

3. **Medidores para grandes consumidores no residenciales.** El suscriptor y/o usuario clasificado como gran consumidor no residencial, instalará equipos de medición de acuerdo con los lineamientos que, sobre el particular, expida la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y de conformidad con lo dispuesto en este contrato de servicios públicos.
4. **Medidores para multiusuario.** El suscriptor y/o usuario de edificios catalogados como multiusuarios, sometidos al régimen de propiedad horizontal, que cuenten con un medidor colectivo, podrán solicitar a **LA EMPRESA** la instalación de medidores individuales. En este caso, el suscriptor y/o usuario realizará, a su cargo, todas las obras requeridas por **LA EMPRESA** para la instalación de los mismos.

**LA EMPRESA** podrá autorizar la independización de los servicios en caso de que la mayoría de los copropietarios la solicite, previo acuerdo de pago de los saldos vigentes a la fecha de la independización y la ejecución de las adecuaciones técnicas requeridas por parte de los beneficiarios.



5. **Cambio de medidor.** **LA EMPRESA** podrá cambiar el medidor cuando no tenga el diámetro adecuado para el servicio que se presta. En este caso, el suscriptor y/o usuario pagará a **LA EMPRESA** la diferencia entre el valor del medidor nuevo y el valor del medidor retirado, a los precios vigentes, así como los materiales derivados de tales obras a los precios vigentes, sea en su contra o a su favor en un plazo máxima de seis (6) meses.
6. El suscriptor y/o usuario reparará o reemplazará el medidor, a satisfacción de **LA EMPRESA**, cuando se establezca que el funcionamiento del medidor no permite determinar adecuadamente los consumos o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos.

Quando el suscriptor y/o usuario, pasado un periodo de facturación y a partir de la comunicación de la necesidad del cambio del medidor, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, **LA EMPRESA** podrá hacerlo por cuenta del suscriptor y/o usuario.

**LA EMPRESA** entregará el medidor reemplazado al suscriptor y/o usuario, cuando este último lo solicite, salvo que, por razones de tipo probatorio, **LA EMPRESA** lo requiera por un tiempo.

7. **Retiro del Medidor.** **LA EMPRESA** comunicará al suscriptor y/o usuario la necesidad de retirar el medidor con una antelación no inferior a dos (2) días hábiles a la fecha de la operación, indicándole la posibilidad de ejercer el derecho a solicitar la asesoría o participación de un técnico, consagrado en el **artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006** a la que la modifique, adicione, sustituya o derogue. 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 suscriptor y/o usuario dejará las constancias que considere necesarias. Los datos que se consignen en el acta deben ser legibles, claros, sin tachones o enmendaduras. La copia del acta se entregará al suscriptor y/o usuario, quien deberá firmarla.

Si el suscriptor y/o usuario se niega a firmar el acta respectiva, el empleado de **LA EMPRESA** dejará constancia explicando las razones que motivan la no suscripción del acta por parte del suscriptor y/o usuario, y esta deberá contar con la firma de dos (2) testigos diferentes al personal de **LA EMPRESA**.

En todo caso, dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes al retiro del medidor, **LA EMPRESA** entregará 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 suscriptor y/o usuario, adjuntando el resultado.

El suscriptor y/o usuario tendrá la opción de reemplazar o reparar el medidor, asumiendo los costos correspondientes. Si la reparación o el reemplazo lo realiza

alguien diferente a **LA EMPRESA**, el suscriptor y/o usuario enviará el medidor a **LA EMPRESA** para que proceda a instalarlo. En aquellos casos en los que el suscriptor y/o usuario presente un informe de calibración del equipo de medida, expedido por un laboratorio debidamente acreditado, se dará por cumplida la condición establecida en el numeral 3 de la presente CLÁUSULA. Si por el contrario, el suscriptor y/o usuario no presenta dicho informe, **LA EMPRESA** podrá, a cargo del suscriptor y/o usuario, calibrar el equipo en un laboratorio debidamente acreditado.

**LA EMPRESA** será responsable 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 suscriptor y/o usuario podrá consignar las observaciones que considere pertinentes, respecto de la forma en que **LA EMPRESA** procedió a colocar el aparato de medición en el vehículo que lo transportará. **LA EMPRESA** registrará 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 caso de no instalarse un medidor provisional como consecuencia del retiro del medidor, se aplicará la previsión del artículo 146 de la Ley 142 de 1994. En todo caso, una vez vencido el término consagrado en el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, para efectos del reemplazo o reparación de los medidores, sin que el suscriptor y/o usuario hubiere tornado las medidas allí establecidas, **LA EMPRESA** podrá tomar las medidas pertinentes para garantizar la efectiva medición del consumo.

8. **Financiamiento.** **LA EMPRESA** ofrecerá financiamiento al suscriptor y/o usuario de uso residencial de los estratos 1, 2 y 3, para cubrir los costos del medidor, su instalación, obra civil o reemplazo del mismo en caso de daño. Esta financiación debe ser de por lo menos treinta y seis (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 acueducto.

Las condiciones para la financiación y cobro del medidor, cuando sea adquirido por el suscriptor y/o usuario a **LA EMPRESA**, se hará de conformidad con las disposiciones legales, reglamentarias y regulatorias vigentes para cada estrato.

9. **Garantía.** **LA EMPRESA** garantizará el buen servicio del medidor suministrado y de las acometidas, por un lapso no inferior a tres (3) años. En caso de falla del medidor dentro del período de garantía, el costo de reparación o reposición será asumido por **LA EMPRESA**, sin trasladarlo al suscriptor y/o usuario. Igualmente, **LA EMPRESA** no podrá cambiar el medidor, a menos que se determine que su funcionamiento está por fuera del rango de error admisible, y salvo que el cambio del instrumento de medida esté motivado por Tecnología.

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

Para lo relacionado con el procedimiento para el cambio del equipo de medida, se aplicará lo dispuesto en el **ANEXO TÉCNICO No. 4**.

**CLÁUSULA 45. SERVICIO DE ALCANTARILLADO: MEDICIÓN DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO BAJO METODOLOGÍA CRA 800 DE 2017.** De acuerdo con la normatividad regulatoria vigente en el país y de observación para **LA EMPRESA**, se efectuará la medición de vertimientos de manera especial para aquellos suscriptores y/o usuarios que cumplan con las características establecidas en la resolución CRA 800 y de acuerdo con las siguientes reglas contractuales derivadas de la regulación.

**CLÁUSULA 46. SUSCRIPTORES Y USUARIOS QUE PUEDEN OPTAR POR LA APLICACIÓN DE LA MEDIDA.** Los Suscriptores y/o Usuarios que pueden optar por la medición de sus vertimientos serán aquellos considerados grandes clientes para el servicio público domiciliario de acueducto, es decir aquellos que tienen consumos de acueducto iguales o superiores a mil metros cúbicos y que han tenido ese comportamiento de consumos por un espacio histórico continuo de seis periodos de facturación, anteriores a la solicitud de su medición individual de vertimientos. En el entendido de que la facturación de **LA EMPRESA** es MENSUAL se entenderá que el Suscriptor y/o Usuario que opte por la medición de sus vertimientos deberá tener un consumo igual o superior a dos mil metros cúbicos por periodo de facturación y un histórico de facturación de consumos de acueducto de dos mil metros cúbicos respectivamente por cada periodo de los seis que conforman el histórico.

**CLÁUSULA 47. GARANTÍA INTEGRAL DE LA MEDICIÓN TOTAL DE VERTIMIENTOS.** El Suscriptor y/o Usuario que opte por la medición de vertimientos de la CRA 800 de 2017 será el responsable de garantizar que la medición de vertimientos que produce en su inmueble sea integral, y que las aguas residuales sean entregadas en un mismo punto para su medición, o asegurar que en caso de tener otras salidas de aguas residuales las mismas se encuentren debidamente medidas; en especial esta garantía de medición deberá ser acogida y aplicada por aquellos Suscriptores y/o Usuarios que tienen otras fuentes alternas o adicionales de abastecimiento, independientemente de que estas últimas se encuentren o no debidamente otorgadas por la autoridad ambiental.

**Parágrafo. Posibilidad de Sumatoria de los aforos para la determinación total de vertimientos.** **LA EMPRESA** podrá pactar con el Suscriptor y/o Usuario que posea otras fuentes alternas de abastecimiento el cobro del uso de la infraestructura pública de alcantarillado con base en los litros por segundo de la concesión de agua que fue otorgada por la autoridad ambiental; siempre y cuando, el Suscriptor y/o Usuario posea oficialmente las declaraciones y pagos de los metros cúbicos de la fuente alterna del último año.

**CLÁUSULA 48. VIABILIDAD TÉCNICA PARA LA OPCIÓN DE MEDICIÓN DE VERTIMIENTOS Y COSTES DE SU CONSTRUCCIÓN, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO, MANTENIMIENTO Y VERIFICACIÓN DE PRECISIÓN DE MEDICIÓN.** La medición de vertimientos será posible siempre que no existan limitaciones de orden físico por espacio para construir y/o instalar la estructura de medición de vertimientos, la construcción, adecuación correrá siempre por cuenta del Suscriptor y/o Usuario, en virtud de lo cual **LA**

**EMPRESA** por los costes que demanda cada medición individualmente considerada no ofertará, ni asumirá los costes de construcción o adecuación, ni financiará los instrumentos de medida respectivos.

La verificación, reparación y calibración de los instrumentos de medición de vertimientos será siempre asumida por el Suscriptor y/o Usuario, y deberá efectuar cuando mínimo una verificación anual del instrumento de medida de vertimientos en un laboratorio debidamente certificado por la ONAC, previa concertación del procedimiento de verificación anual con **LA EMPRESA**.

**Parágrafo. Instalación del medidor por primera vez.** **LA EMPRESA** podrá determinar el lugar donde técnicamente debe ubicarse el medidor para los casos en que se vaya a instalar por primera vez. La instalación del equipo de medida contará con el respectivo informe emitido por un laboratorio debidamente acreditado por la entidad nacional de acreditación competente para el efecto, en donde consten los resultados de la calibración, de manera que se pueda verificar el cumplimiento de las condiciones técnicas consagradas en el presente Contrato de Servicios Públicos.

**CLÁUSULA 49. DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN PARA VERTIMIENTOS Y SU EQUIPAMIENTO TECNOLÓGICO, Y LA MEDICIÓN.** El Suscriptor y/o Usuario que presente una solicitud de medición de vertimientos bajo las premisas de la CRA 800 de 2017, o la norma que la sustituya, la derogue, modifique, complemente, deberá indicar con la solicitud cuál es la actividad comercial o industrial vigente, y a partir de esa condición **LA EMPRESA** establecerá en cada caso en particular cuál deberá ser el instrumento de medición o estructura de vertimientos que deberá construir y adquirir el solicitante; sin embargo, cualquiera sea el principio de medición seleccionado, todos se deberán entregar con telemetría, y en todo caso el sistema de telemetría seleccionado deberá ser preferiblemente abierto, o en caso contrario deberá entregarse con la interfaz requerida para que sea compatible universalmente con cualquier protocolo. El Suscriptor y/o Usuario deberá dar plena garantía para acceder al sitio donde sea instalada o construida la estructura de medición de vertimientos, y facilitar tanto su inspección, como la toma de lecturas.

**CLÁUSULA 50. DE LA MEDICIÓN DE VERTIMIENTOS CON COMPONENTE DE AGUAS LLUVIAS.** Al momento de solicitarse la medición de vertimientos **LA EMPRESA** exigirá al Suscriptor y/o Usuario que las aguas lluvias se encuentren separadas y no combinadas con las aguas de alcantarillado, en caso de que las aguas residuales se combinen con las aguas lluvias o pluviales antes de la Entrega al sistema público de alcantarillado, estas se considerarán parte de la medición de vertimientos; por consiguiente, las aguas lluvias o pluviales que se encuentren en esas condiciones de combinación antes de la entrega, serán medidas y facturadas como parte del vertimiento.

**CLÁUSULA 51. CUMPLIMIENTO DE LA CARACTERIZACIÓN DE VERTIMIENTOS.** **LA EMPRESA** mantendrá su responsabilidad en la exigencia a los Suscriptores y/o Usuarios para que cumplan con el deber normativo respecto de la caracterización de los vertimientos y reportará en debida forma los incumplimientos que se puedan estar generando por alguno de los Suscriptores y/o Usuarios en relación con la caracterización que le aplica.

**CLÁUSULA 52. DE LA PRESENTACIÓN DE LA SOLICITUD Y TRÁMITE PARA LA MEDICIÓN DE VERTIMIENTOS ANTE LA EMPRESA.** El interesado en la medición de vertimientos deberá presentar la solicitud a LA EMPRESA cumpliendo con los requisitos exigidos en el artículo 3 de la CRA 800 de 2017, es decir, deberán anexar los detalles de Caracterización de los vertimientos de conformidad con lo establecido en el artículo 2.2.3.3.4.17 del Decreto 1076 de 2015. 2. Permiso de vertimientos, si a ello hubiere lugar, conforme a la normatividad vigente.

Presentada la solicitud con el cumplimiento de los requisitos del artículo 3 de la CRA 800 de 2017, **LA EMPRESA** contará con un término de 15 días hábiles para resolver la solicitud, los cuales se contarán desde el mismo momento de la radicación, el solicitante deberá contar con los recursos económicos necesarios para adelantar la construcción de la estructura para medición de vertimientos cuando aplique, la adquisición del equipo de medición, el sistema de telemetría que debe poseer el instrumento de medición.

**LA EMPRESA** podrá negar la solicitud de medición de vertimientos solo por razones de orden técnico debidamente soportadas, en caso de que se realice una negación deberá darse la garantía de la vía administrativa, lo que incluye el trámite y respuesta del recurso de reposición, y conceder el de apelación cuando haya sido debidamente interpuesto; la negación por cuestiones de orden técnico deberá estar en el marco de la resolución CRA 800 de 2017, es decir cuando no se cumpla lo dispuesto alguno de los supuestos del párrafo primero del artículo 4 de la referida resolución.

Se entenderá que no es técnicamente factible la medición de los vertimientos, cuando no sea viable la instalación del dispositivo y/o la construcción de la estructura de medición y adicionalmente, no se pueda permitir el acceso para realizar actividades de mantenimiento, reparación, calibración, retiro y toma de lecturas.

**CLÁUSULA 53. PLAZO MÍNIMO DE LA OPCIÓN DE MEDICIÓN DE VERTIMIENTOS.** Los suscriptores y/o usuarios del servicio público domiciliario de alcantarillado a quienes se les apruebe una solicitud para acceder a la opción de medición de vertimientos y cumplan las condiciones establecidas en la presente resolución, deberán mantenerse en esta opción durante un plazo mínimo de doce (12) meses. El plazo mínimo de la opción de medición de vertimientos se prorrogará automáticamente por períodos iguales. Los suscriptores y/o usuarios deberán notificar su intención de no continuar con la opción de medición de vertimientos, dando aviso por escrito con antelación mínima de un (1) período de facturación a la fecha de vencimiento del plazo mínimo o cualquiera de sus prórrogas. Una vez los suscriptores y/o usuarios manifiesten a la persona prestadora su decisión de no continuar con la opción de medición de vertimientos, en el siguiente período de facturación, se volverá a facturar el servicio sin medición de vertimientos.

**CLÁUSULA 54. OBLIGACIONES DE LOS SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS QUE HAYAN OPTADO POR LA MEDICIÓN DE VERTIMIENTOS.** Sin perjuicio de las demás obligaciones contenidas en la Ley y en la regulación, los suscriptores y/o usuarios a quienes se les apruebe una solicitud para acceder a la opción de medición de vertimientos, deberán cumplir

con las siguientes obligaciones: 1. Asumir los costos de adquisición e instalación del dispositivo y/o la construcción de la estructura de medición de vertimientos, que cumpla con las características técnicas que LA EMPRESA define en el contrato de servicios públicos. 2. Asumir los costos del mantenimiento del dispositivo y/o estructura de medición, así como aquellos relacionados con asegurar la salubridad e higiene del sitio de medición. 3. Dar cumplimiento a los parámetros y a los valores límites máximos permisibles en los vertimientos puntuales de aguas residuales domésticas y no domésticas (ARnD) que establece la Resolución 631 de 2015 del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, o la que la modifique, adicione, aclare o sustituya. 4. Presentar la caracterización de sus vertimientos al prestador del servicio público domiciliario de alcantarillado, de conformidad con lo establecido en el artículo 2.2.3.3.4.17 del Decreto 1076 de 2015 o aquel que lo modifique, adicione, aclare o sustituya. 5. Licencia de construcción, si a ello hubiere lugar, conforme a la normatividad vigente.

**CLÁUSULA 55. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL DISPOSITIVO Y/O ESTRUCTURA DE MEDICIÓN DE VERTIMIENTOS.** El dispositivo y/o estructura de medición deberá cumplir las características técnicas que se establecen en el presente contrato de servicios públicos, en todo caso el instrumento deberá medir los vertimientos de forma continua e ininterrumpida con el fin de establecer los volúmenes totales de vertimiento para cada periodo de facturación.

Parágrafo. **LA EMPRESA** establecerá las características técnicas de los medidores y/o de las estructuras de medición en el marco de la normatividad vigente y las resolverá para cada Suscriptor y/o Usuario en particular.

**CLÁUSULA 56. CALIBRACIÓN DE LOS DISPOSITIVOS Y/O ESTRUCTURAS DE MEDICIÓN DE VERTIMIENTOS.** Todos los dispositivos y/o estructuras de medición de vertimientos deberán contar con la certificación de calibración correspondiente, expedida por un laboratorio acreditado por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia – ONAC para la calibración de dispositivos de medición de fluidos líquidos y/o estructuras de medición de vertimientos.

Parágrafo. Para dar cumplimiento a lo establecido en el presente artículo, se deberán tener en cuenta las disposiciones contenidas en los artículos 2.2.1.7.9.5 y 2.2.1.7.16.3 del Decreto 1074 de 2015, modificado por el Decreto 1595 de 2015.

**CLÁUSULA 57. TÉRMINO PARA LA INSTALACIÓN DE LOS DISPOSITIVOS Y/O ESTRUCTURAS DE MEDICIÓN.** Una vez aprobada la solicitud de la opción de medición de vertimientos, cuando el suscriptor y/o usuario haya solicitado que el prestador del servicio público domiciliario de alcantarillado instale los dispositivos y/o estructuras de medición de vertimientos, la misma deberá realizarse en el término máximo de dos (2) meses contados a partir de la fecha de la aprobación, al cabo de los cuales iniciará la medición efectiva de los vertimientos.

LA EMPRESA no efectuará oferta para construcción de estructuras de vertimientos, instrumentos de medición de vertimientos, su mantenimiento, reparación, calibración; por

consiguiente, será el suscriptor y/o usuario el que asuma directamente los costos en los que incurra para estos efectos, de conformidad con lo establecido en el artículo 2.4.4.2 de la Resolución CRA 151 de 2001 o la que la modifique, adicione, aclare o sustituya. Parágrafo.

LA EMPRESA deberá verificar dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su instalación, el cumplimiento de las características técnicas establecidas en el contrato de servicios públicos.

**CLÁUSULA 58. DEL RÉGIMEN DE ACOMETIDAS Y MEDIDORES DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ALCANTARILLADO.** Para efectos de la presente resolución, los suscriptores y/o usuarios que soliciten la opción de medición de vertimientos y la persona prestadora del servicio público domiciliario de alcantarillado, deberán guardar total observancia del régimen de acometidas y medidores establecido en el Libro 2, Parte 3, Título 1, Capítulo 3, Sección 2, Subsección 3 del Decreto 1077 de 2015, así como de lo establecido en las Resoluciones CRA 413 de 2006 y 457 de 2008, o las que las modifiquen, adicionen, aclaren o sustituyan, en lo que sea pertinente para esta opción de medición de vertimientos aplicable al servicio público domiciliario de alcantarillado.

**CLÁUSULA 59. CONDICIONES DE CALIDAD.** Para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, las partes del contrato cumplirán las siguientes condiciones de calidad, continuidad y presión:

- a. La calidad de agua potable suministrada por LA EMPRESA cumplirá lo señalado en el **Decreto 1575 de 2007** y la **Resolución 2115 de 2007 del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial**, y la **Resolución 549 de 2017**, o los que los modifiquen, adicionen, sustituyan o deroguen.
- b. La calidad de los vertimientos que el suscriptor y/o usuario disponga en redes de alcantarillado público, operadas por LA EMPRESA, cumplirá con lo establecido en el Capítulo 3 del Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del **Decreto 1076 de 2015**, y con la Resolución **0631 de 2015 del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible**, o los que los modifiquen, adicionen, sustituyan o deroguen; sin perjuicio de la resolución específica aprobada para la empresa que actualmente es la 0466 o la que haga sus veces.
- c. **LA EMPRESA** prestará el servicio de acueducto con una continuidad de 24 horas día.
- d. **LA EMPRESA** prestará el servicio de acueducto con una presión de servicio mínima en la red de distribución de acuerdo con 5 metros cúbicos de agua (m.c.a.), definida con base en el **artículo 61 de la Resolución 0330 de 2017 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (MVCT)** o la que la modifique, adicione, sustituya o derogue.

**CLÁUSULA 60. METAS DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ACUEDUCTO.** LA EMPRESA se compromete a prestar el servicio público domiciliario de acueducto, de acuerdo con lo establecido en los artículos **6, 12 y 24 de la Resolución CRA 825 de 2017** o la que la modifique, adicione, sustituya o derogue, para el primero y segundo segmento

respectivamente, con las metas anuales que adelante se definen para reducir la diferencia entre el valor del año base y el estándar de servicio:

AGUAS DE LA SABANA DE BOGOTÁ ESP SA, al disponer de menos de 2.500 y prestar el servicio en área rural se clasifica en el segundo segmento por lo siguiente:

**Segundo segmento:** Las personas prestadoras deberán aplicar la metodología establecida en el presente acto administrativo para el segundo segmento, en aquellas APS que no estén incluidas en el primer segmento.

A pesar que Aguas de la Sabana de Bogotá S.A. ESP, se encuentra enmarcado en el segundo segmento; **aplicará la metodología del primer segmento**, basado en el parágrafo del artículo 6 de la Resolución CRA 825 de 2017, que establece: ***“Las personas prestadoras del segundo segmento podrán aplicar la metodología establecida para el primer segmento, para ello deberán enviar una comunicación a la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA y a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – SSPD informando tal decisión en el estudio de costos. Una vez informen que elige esta opción no podrán aplicar la metodología que les correspondía inicialmente”***

**METAS PARA LOS ESTANDARES DE LOS SERVICIOS:** Las metas para los estándares de los servicios son las siguientes:

<b>METAS PARA LOS ESTANDARES DE LOS SERVICIOS</b>	<b>Actual</b>	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>
<b>ESTANDAR DE SERVICIO</b>						
Micro medición	100%	100%	100%	100%	100%	100%
IRCA	<=5	<=5	<=5	<=5	<=5	<=5
Continuidad acueducto	>=97.26%	>=97.26%	>=97.26%	>=97.26%	>=97.26%	>=97.26%
Macro medición	En punto de venta de agua en bloque por la EAB (Puente Guadua sobre el río Bogotá)					

**CLÁUSULA 61. 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 de alcantarillado:** derivación que parte de la caja de inspección domiciliaria, llega hasta la red secundaria de alcantarillado o al colector.
3. **Acometida clandestina o fraudulenta:** acometida o derivación de acueducto o alcantarillado no autorizada por la entidad prestadora del servicio.
4. **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.
5. **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.
6. **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.
7. **Cargo fijo:** costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independiente del nivel de uso.
8. **Conexión:** ejecución de la acometida e instalación del medidor de acueducto o ejecución de la acometida de alcantarillado.
9. **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.
10. **Consumo:** cantidad de agua utilizada por un usuario en un período determinado. (CRA. 330 de 2017).
11. **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.
12. **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.
13. **Corte del servicio de acueducto:** interrupción definitiva del servicio que implica la desconexión o taponamiento de la acometida.

14. **Costos Directos de Conexión:** son los costos en que incurre LA EMPRESA del servicio de acueducto o alcantarillado para conectar un inmueble al sistema o redes de distribución existente, por concepto de medidor, materiales, accesorias, 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.
15. **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.
16. **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.
17. **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.
18. **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 EMPRESA determinará el consumo de la forma establecida en los artículos 149 y 146 de la Ley 142 de 1994.
19. **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.
20. **Falla en la prestación del servicio:** incumplimiento por parte de LA EMPRESA en la prestación continua 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.

21. **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.
22. **Fuga perceptible:** volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y es detectable directamente por los sentidos.
23. **Imposibilidad técnica de medición individual:** presenta cuando existen limitaciones físicas o económicas que hacen demasiado costosa la realización de una actividad. Hay que recordar que la factibilidad técnica de un proyecto de ingeniería, cualesquiera que éste sea, conlleva implícitamente una factibilidad económica y financiera, sin la cual no es recomendable ni conveniente su ejecución". (Circular CRA 03-2005).
24. **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 contará con sus propios equipos de medición previo cumplimiento de lo establecido en el reglamento interno o en el contrato de condiciones uniformes.
25. **Índice de agua no contabilizada:** Indicador porcentual que relaciona el volumen total de agua que se suministra a las redes con el volumen total de agua que se factura a los suscriptores de éstas, en un período determinado. (CRA. 330 de 2017).
26. **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.
27. **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.
28. **Instalación no legalizada:** son aquellas que no han cumplido todos los requisitos exigidos por la entidad prestadora de los servicios públicos.
29. **Macro medidor:** Aparato utilizado con el objetivo de tomar mediciones de grandes caudales en puntos específicos de un sistema de acueducto. (CRA. 330 de 2017).
30. **Macro medición:** sistema de medición de grandes caudales, destinado a totalizar la cantidad de agua que está siendo transportada por diferentes sectores del sistema. (CRA. 330 de 2017).
31. **Micro medición:** sistema de medición de volumen de agua, destinado a conocer la cantidad de agua consumida en un determinado periodo de tiempo por cada suscriptor de un sistema de acueducto. (CRA. 330 de 2017).
32. **Medidor:** dispositivo encargado de medir y acumular el consumo de agua.
33. **Medidor individual:** dispositivo que mide y acumula el consumo de agua de un usuario del sistema de acueducto.
34. **Medidor colectivo.** Dispositivo mecánico o magnético que mide el consumo de más de una unidad habitacional o no residencial independiente que no tiene medición individual, cuyo consumo medido se distribuirá entre todas las unidades habitacionales o no residenciales que no posean medición individual.
35. **Medidor de control.** Dispositivo propiedad del prestador del servicio de acueducto, empleado para verificar o controlar temporal o permanentemente el suministro de agua y la existencia de posibles consumos no medidos a un suscriptor o usuario. Su

- lectura no debe emplearse en la facturación de consumos. (Art. 3ºnum. 3.24 Decreto 229 2002).
36. **Medidor general o totalizador.** Dispositivo instalado en unidades inmobiliarias para medir y acumular el consumo total de agua. (Art. 3º numeral 3.25 Decreto 229 de 2002).
37. **Multiusuarios:** Edificación de apartamentos, oficinas o locales con una medición colectiva o general constituida por dos o más unidades independientes. (Art. 3º num.3.26 Decreto 229 2002).
38. **Período de facturación.** Es el tiempo durante el cual se prestaron los servicios que se cobran. Para los efectos de este contrato fluctuará entre veintiocho (28) y treinta y dos (32) días.
39. **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.
40. **Reclamación:** aquellas quejas o recursos presentados por los suscriptores o usuarios a los prestadores, respecto de los cuales exista inconformidad o controversia.
41. **Reconexión:** Es el restablecimiento de los servicios de acueducto y/o alcantarillado a un inmueble al cual le habían sido cortados.
42. **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.
43. **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.
44. **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.
45. **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.
46. **Reinstalación:** Es el restablecimiento del servicio de acueducto a un inmueble al cual se le habían suspendido.
47. **Revisión previa.** Conjunto de actividades y procedimientos que realiza la Empresa para detectar las causas de las desviaciones significativas en los consumos según el patrón o promedio de consumo histórico normal de cada usuario.
48. **Servicio comercial:** es el servicio que se presta a predios o inmuebles destinados a actividades comerciales, en los términos del Código de Comercio.
49. **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.

- 50. **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.
- 51. **Servicio oficial:** es el que se presta a las entidades de carácter oficial, a los establecimientos 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.
- 52. **Servicio 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.
- 53. **Servicio regular:** es el servicio que se presta a un inmueble de manera permanente.
- 54. **Servicio residencial:** es el servicio que se presta para el cubrimiento de las necesidades relacionadas con la vivienda de las personas.
- 55. **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.
- 56. **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.
- 57. **Suscriptor:** Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.
- 58. **Suscriptor potencial:** persona natural o jurídica que ha iniciado consultas para convertirse en suscriptor y/o usuario del servicio público ofrecido por LA EMPRESA.
- 59. **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.
- 60. **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.
- 61. **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.
- 62. **Unidad no habitacional:** unidad independiente, cuyo uso principal es institucional, oficial, comercial o industrial
- 63. **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, equiparando este último con el término consumidor.

## PLANO: ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

