



PREGUNTAS FRECUENTES DE NUESTROS CLIENTES

1. ¿Quién puede contratar un servicio público domiciliario?

Según la ley, cualquier persona capaz de contratar que habite o utilice de modo permanente un inmueble, cualquiera que sea la condición en la que lo hace, siempre y cuando el inmueble y el solicitante, se encuentren en las condiciones previstas por la Empresa para prestar el servicio.

El suscriptor potencial de un servicio público domiciliario que solicite recibir en un inmueble determinado la prestación de un servicio deberá obtener la autorización previa del arrendador. Las empresas prestadoras de servicios públicos no podrán prestar el respectivo servicio sin la previa autorización expresa del arrendador. Artículo 44 Decreto 019 de 2012.

2. ¿Qué debo hacer para obtener el servicio?

Presentar la solicitud ante la empresa, suministrando la siguiente información:

- Nombre completo
- Tipo de documento
- Número de documento
- Dirección de correspondencia
- Teléfono
- Correo electrónico
- Si es solicitud para una nueva conexión y/o independización del servicio se requiere:
 - Descripción de la solicitud
 - Dirección completa de la unidad o unidades que requieran la nueva conexión y/o independización.

Para la contratación del servicio (Se realiza si el cliente acepta realizar la contratación del servicio y está de acuerdo con el pago del presupuesto generado), se requiere aportar la siguiente documentación:

Si es persona natural:

- Certificado de Tradición del Inmueble (Vigencia 30 días)
- Copia de la cédula de ciudadanía del propietario del inmueble
- Declaración extrajuicio ó extraprocesal

Si es persona jurídica:

- Certificado de Tradición del Inmueble (Vigencia 30 días)
- Certificado de existencia y representación legal (Cámara de Comercio),
- Copia del RUT del solicitante
- Copia de la cédula del representante legal



En caso de que corresponda a una solicitud para independización del servicio y quien tramita la nueva conexión sea el mismo titular de la póliza matriz, podrá aportar fotocopia de cedula y/o documento que lo acredite como titular del predio.

El solicitante deberá indicar en la solicitud el método de pago:

1. Pago de contado
2. Pago con cuota inicial del 20%: Instalaciones que no requieran intervención de espacio público

Nota: Diferido 100% - Aplica solo para estrato 1, 2 y 3 (Instalaciones que no requieran intervención de espacio público) máximo 36 cuotas.

3. ¿Qué es el contrato de condiciones uniformes?

Es el instrumento por excelencia para que usuarios y prestadores puedan ejercer sus derechos y deberes dentro de la relación que surge de la prestación de un servicio público domiciliario. En el contrato de condiciones uniformes se encuentran claramente definidas las condiciones en que la empresa presta los servicios. La prestadora a través de este contrato de servicios públicos domiciliarios señala unas condiciones de prestación iguales para todos los usuarios.

4. ¿Desde qué momento inicia el contrato de servicios públicos?

Existe contrato de servicios públicos desde que la empresa define las condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio y el propietario, o quien utiliza un inmueble determinado solicita recibir allí el servicio, si el solicitante y el inmueble se encuentran en las situaciones previstas por la empresa.

5. ¿Qué es la acometida de acueducto?

Derivación de la red local de distribución del servicio respectivo que llega hasta el registro de corte del inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios, la acometida llega hasta el registro de corte general, incluido éste.

6. ¿Qué es la acometida de alcantarillado?

Es la derivación que parte de la caja de inspección domiciliaria y llega hasta la red secundaria de alcantarillado o al colector de la red local.

7. ¿Cómo se factura el servicio de alcantarillado?

Para determinar el consumo en el servicio público domiciliario de alcantarillado, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, adoptó como criterio general emplear como parámetro, equiparar los consumos del servicio público domiciliario de alcantarillado con los de acueducto.



8. ¿Quién tiene la propiedad de las conexiones domiciliarias?

De acuerdo con el Art. 135 de la Ley 142 de 1994, 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. Sin perjuicio de las labores de mantenimiento y reparación necesarias para garantizar el servicio, las empresas no podrán disponer de tales conexiones cuando el usuario hubiere pagado por ellas. Estas acometidas son las que se derivan de la red local hasta el medidor.

Los trabajos que se lleven a cabo en la acometida del predio, aun cuando esta se encuentre fuera del predio, deberán ser asumidos por los usuarios.

9. ¿Qué son las redes internas?

Conjunto de redes, tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro del servicio público al inmueble a partir del medidor.

10. ¿Qué es un medidor de acueducto?

Dispositivo mecánico o magnético que mide y acumula el consumo de agua.

11. ¿Cuándo se debe reemplazar el medidor?

- Cuando se determine que su funcionamiento no permite el correcto registro de los consumos.
- Cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos.

12. ¿Qué es el cargo fijo?

Valor cobrado al suscriptor o usuario, que refleja los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio, independientemente del nivel de uso.

13. ¿Qué es el consumo?

Cantidad de metros cúbicos de agua utilizada por el usuario en un período determinado.

14. ¿Cuándo se presenta una desviación significativa del consumo?

Se entiende 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 períodos, si la facturación es bimestral o de los últimos seis períodos si la facturación es mensual, sean superiores a los porcentajes señalados en el Contrato de Condiciones Uniformes – Cláusula 1.28.



15. ¿Qué es una Fuga?

Cantidad de agua que se pierde en un sistema de acueducto por accidentes en la operación, como rotura o fisura de tubos, rebose de tanques o fallas en las uniones entre las tuberías y los accesorios.

16. ¿Qué es una 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.

17. ¿Qué es una Fuga perceptible?

Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y es detectable directamente por los sentidos.

18. ¿Qué es la factura de servicios públicos?

Es la cuenta que la entidad prestadora de servicios públicos entrega o remite al suscriptor o usuario, por causa del consumo y demás servicios inherentes en un lapso determinado, en desarrollo del contrato de condiciones uniformes.

19. ¿Quién define la metodología tarifaria?

La entidad que define la metodología para el cálculo de las tarifas es la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico -CRA-, adscrita al Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

20. ¿Qué es el corte del servicio de acueducto?

Interrupción del servicio que implica la desconexión o taponamiento de la acometida. Para disfrutar nuevamente la reconexión del servicio, se debe efectuar ante la empresa una solicitud de conexión y pagar los costos de esa nueva conexión.

21. ¿Qué es una suspensión?

Interrupción temporal del servicio por común acuerdo, por interés del servicio, o por incumplimiento o por otras causas previstas en la Ley 142 de 1994, en el contrato de condiciones uniformes o en cualquiera de las normas vigentes relativas a servicios públicos domiciliarios. El usuario queda imposibilitado temporalmente para disfrutar del mismo.

22. ¿Qué es una reinstalación?

Es el restablecimiento del servicio de acueducto a un inmueble al cual se le había suspendido.



23. ¿Qué es una reconexión?

Es el restablecimiento del servicio de acueducto a un inmueble al cual le había sido cortado.

24. ¿Qué es la estratificación socioeconómica?

Es la clasificación en estratos de los inmuebles residenciales de un municipio, que deben recibir servicios públicos, se hace en atención a los factores y procedimientos que determina la ley. Se realiza principalmente para cobrar de manera diferencial por estratos los servicios públicos domiciliarios permitiendo asignar subsidios y cobrar contribuciones en esta área.

25. ¿Independización del servicio de acueducto?

Autorización por parte de la empresa para instalar nuevas acometidas a una o varias unidades segregadas de un inmueble. Estas nuevas acometidas contarán con su propio equipo de medición previo cumplimiento de lo establecido en el contrato de condiciones uniformes.

26. ¿En qué consiste el servicio público de aseo?

El servicio público domiciliario de aseo corresponde a las actividades que tienen que ver con recoger de la puerta de los hogares, establecimientos públicos, comercios, escuelas, centros deportivos y demás sitios donde se generan, los residuos sólidos ordinarios de un municipio.

27. ¿Qué cobros puede efectuar la empresa, si un inmueble está desocupado?

Si no existe consumo por el usuario y el instrumento de medición tiene un correcto funcionamiento, el consumo será cero (0), por lo que sólo procede el cobro del cargo fijo de acueducto y alcantarillado.

Para aseo, el cargo fijo y demás actividades complementarias: barrido y limpieza de áreas públicas, corte de césped y poda de árboles de estas áreas. Sólo se exonera al usuario del servicio de aseo de la parte correspondiente a la recolección de residuos. El servicio de aseo no se puede suspender, aunque el inmueble se encuentre desocupado. La desocupación de un predio debe acreditarse cada tres (3) meses.

28. ¿Qué es un reclamo?

Es una actuación preliminar del suscriptor, usuario y/o consumidor, mediante la cual la empresa revisa la facturación de los servicios públicos a solicitud del interesado, para tomar una posterior decisión final o definitiva del asunto, en un todo de conformidad con los procedimientos previstos en las presentes condiciones generales, en la Ley 142 de 1994, en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y en las disposiciones reglamentarias.



29. ¿Qué es una petición?

Acto de cualquier persona particular, suscriptora o no, dirigido a la Empresa, para solicitar, en interés particular o general, un acto o contrato relacionado con la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, pero que no tiene el propósito de conseguir la revocación o modificación de una decisión tomada por la Empresa respecto de uno o más suscriptores en particular.

30. ¿Qué es una queja?

Medio por el cual el usuario o suscriptor, pone de manifiesto su inconformidad ante Empresa, con la actuación de determinado o determinados funcionarios, o su inconformidad con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio y que por su naturaleza, generalmente, no implican transacciones en las facturaciones emitidas.

31. ¿Qué es un recurso?

Medios de defensa que la ley otorga a los usuarios, para obligar a la EMPRESA a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Abarca los recursos de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley. (Art. 154 de la Ley 142 de 1994).

32. ¿Cómo presentar una petición, queja, reclamo o recurso (PQR)?

El usuario puede presentar su petición, queja o reclamo-verbalmente o por escrito. Los recursos se presentarán por escrito. Las PQRs se presentan ante las diferentes oficinas de atención o a través de los canales no presenciales disponibles para ello.

Debe indicar de manera clara y precisa el nombre y apellidos completos del solicitante, con indicación de su documento de identidad y dirección física o electrónica donde recibirá la notificación, así como el objeto de la petición, las razones en que la fundamenta y las pruebas que desea aportar.

La empresa cuenta con los formatos disponibles para la presentación de PQRS.

33. ¿Cuáles son los medios de atención a usuarios?

Oficinas de atención:

OFICINAS ATENCIÓN AL CLIENTE		
No.	Oficina Comercial	Dirección
1	Barranquilla	Carrera 53 No.78-10 Local 1 Centro Comercial Country Plaza
2	Oficina Arboleda - Soledad	Calle 30 No. 26-331 Locales 2,3 y 4 (2do.Piso) Centro Comercial Plaza La Arboleda
3	Oficina Puerto Colombia	Carrera 10 No. 2 – 09
4	Oficina Galapa	Carrera 16 No. 12 -21 Local
5	Oficina Baranoa	Carrera 19 No. 16A - 16 LC 2
6	Oficina Sabanalarga	Calle 19 No. 19B -07
7	Oficina Sabanagrande	Calle 7 No. 7 – 05
8	Oficina Santo Tomás	Calle 10 No.9 - 31



Canales no presenciales:

- Línea única de atención telefónica: 116 y (605) 385 0376 (disponibles desde teléfonos fijos y celulares)
- Formulario Web para PQR: <https://www.aaa.com.co/formulario-de-presentacion-de-pqr/>
- Canal WhatsApp: Atención disponible escribiendo al número 316 900 6116
- Chat en Línea: Acceso a través de www.aaa.com.co

34. ¿Cuál es el término para responder una petición, queja o recurso?

Salvo el término dispuesto en el artículo 14 Ley 1755 de 2015, para las peticiones de documentos y de información, el término para dar respuesta es de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de presentación ante la empresa; término que puede ampliarse cuando se requiera la práctica de pruebas – Artículo 158 Ley 142 de 1994.

35. ¿Cuándo termina el contrato de servicios públicos?

- Por mutuo acuerdo cuando lo solicite un suscriptor o un usuario vinculado al contrato, si convienen en ello la Empresa y los terceros que puedan resultar afectados; o si lo solicita la Empresa, y el suscriptor, los usuarios vinculados, y los terceros que puedan resultar afectados convienen en ello.
- La falta de pago de tres (3) facturas de servicios o la reincidencia en una causal de suspensión dentro de un período de dos (2) años.
- Cuando se verifique la instalación de acometidas fraudulentas por reincidencia en el número de veces que establezca la Entidad Prestadora de los Servicios en virtud de este decreto.
- La demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio, sin perjuicio de los derechos de la entidad prestadora de los servicios públicos a realizar los cobros a que haya lugar.
- La suspensión del servicio por un período continuo superior a seis (6) meses, excepto cuando la suspensión haya sido solicitada por el suscriptor, y/o cuando la suspensión obedezca a causas provocadas por la entidad prestadora de los servicios públicos.
- La reconexión del servicio no autorizada, por más de dos (2) veces consecutivas, sin que se haya eliminado la causa que dio origen a la suspensión.
- La adulteración por más de dos (2) veces de las conexiones, aparatos de medición, equipos de control y sellos, o alteraciones que impidan el funcionamiento normal de los mismos.
- Cuando el constructor o urbanizador haga uso indebido de la conexión temporal.

36. ¿Qué requisitos debe presentar un cliente si requiere el servicio de acueducto y no cuenta con redes de alcantarillado en el sector?

El cliente debe presentar Certificado de vertimientos emitido por la CRA.



37. ¿Cuáles son los requisitos para solicitar una factibilidad del servicio de acueducto y/o alcantarillado?

A continuación, se detallan los documentos requeridos:

- Carta de solicitud con la descripción del Plan Parcial indicando el número de unidades (residenciales, comerciales, industriales, bodegas, oficinas) y el caudal requerido expresado en LPS para cada una de las etapas del proyecto urbanístico a desarrollar.
- Certificado de clasificación de suelo expedido por la respectiva Secretaría de Planeación Distrital o municipal.
- Carta Catastral del IGAC del predio o predios objeto de la solicitud.
- Formato de Solicitud de factibilidad debidamente diligenciado. Se adjunta anexo 1.
- Esquema de localización nítido a color en formato KML y PDF del polígono del predio o predios sobre los que se solicita el servicio.
- Planteamiento Urbanístico en formato autocad y PDF, indicando las etapas de este, si lo hubiere. Este plano debe estar georreferenciado conforme a lo establecido en la Resolución IGAC 471 del 2020.
- Certificado de libertad y tradición (actualizado) del(os) predio(s) donde se solicita el servicio (vigencia 30 días), en formato PDF
- Certificado de Existencia y Representación Legal para persona jurídica (Cámara de Comercio) que presenta la solicitud.
- Fotocopia de la cédula de ciudadanía del Representante Legal o persona natural
- Cuando aplique, el solicitante de la factibilidad ya sea persona natural o jurídica, debe aportar el respectivo poder, firmado por el dueño del lote y/o por la Urbanizadora que lo acredite para gestionar el trámite de solicitud de factibilidad.

38. ¿Cuáles son los requisitos para solicitar un Certificado de viabilidad y disponibilidad inmediata de los servicios de acueducto y/o alcantarillado?

A continuación, se detallan los documentos requeridos:

- Carta de solicitud con la descripción de la etapa (a) a desarrollar con el número de unidades (residenciales, comerciales, industriales, bodegas, oficinas) y el caudal requerido para cada una de las etapas del proyecto urbanístico a desarrollar.
- Certificado de clasificación de suelo expedido por la respectiva Secretaría de Planeación Distrital o municipal.
- Carta Catastral del IGAC del predio o predios objeto de la solicitud.
- Formato de Solicitud de viabilidad debidamente diligenciado. Se adjunta anexo 1.
- Esquema de localización nítido a color en formato KML y PDF del polígono del predio o predios sobre los que se solicita el servicio.
- Planteamiento Urbanístico en formato autocad y PDF, indicando las etapas de este, si lo hubiere. Este plano debe estar georreferenciado conforme a lo establecido en la Resolución IGAC 471 del 2020.
- Certificado de libertad y tradición (actualizado) del(os) predio(s) donde se solicita el servicio (vigencia 30 días), en formato PDF
- Certificado de Existencia y Representación Legal para persona jurídica (Cámara de Comercio) que presenta la solicitud.



- Fotocopia de la cédula de ciudadanía del Representante Legal o persona natural
- Cuando aplique, el solicitante de la factibilidad ya sea persona natural o jurídica, debe aportar el respectivo poder, firmado por el dueño del lote y/o por la Urbanizadora que lo acredite para gestionar el trámite de solicitud de factibilidad.

Si el proyecto que requiere el certificado de viabilidad proviene de una factibilidad, deberá aportar adicional los siguientes documentos:

- Copia del decreto de adopción del Plan Parcial.
- Documento técnico de soporte del Plan Parcial y sus anexos (Memoria Técnica del diseño hidrosanitario, planos hidrosanitarios de redes matrices, cronograma de ejecución del plan parcial por etapas, cargas generales y locales del plan parcial, Presupuesto de las obras de Acueducto y Alcantarillado Sanitario del Plan Parcial, Financiación del Plan Parcial).
- Copia del certificado de Factibilidad de Triple A. Modelo hidráulico del Plan hidrosanitario de todo el Plan Parcial en epanet y epa-swmm

39. ¿Cuáles son los requisitos para solicitar una Prestación efectiva del servicio de acueducto y/o alcantarillado?

A continuación, se detallan los documentos requeridos:

- Carta de solicitud con una breve descripción del proyecto, indicando el caudal medio, expresado en litros por segundo (LPS), requerido por el proyecto.
- Formato de Solicitud de Prestación de los Servicios. Se adjunta anexo 1.
- Esquema de localización nítido a color en formato KMZ y PDF del predio y sus alrededores, donde se identifique claramente el predio o predios sobre los que se solicita el servicio.
- Licencia de construcción en PDF
- Certificado de libertad y tradición (actualizado) del predio donde se solicita el servicio (vigencia 30 días).
- Certificado de Existencia y Representación Legal para persona jurídica (Cámara de Comercio) que presenta la solicitud.
- Fotocopia de la cédula de ciudadanía del Representante Legal o persona natural que presenta la solicitud.
- En caso de que la persona natural o jurídica que solicita la prestación efectiva del servicio sea diferente a aquella que aparece en el certificado de tradición, deberá presentar poder autenticado de ésta última donde se indique que puede gestionar los trámites respectivos de solicitud de nuevo servicio de acueducto y alcantarillado.

40. ¿A través de que canales puedo realizar el trámite de contratación del servicio de acueducto y/o alcantarillado?

La contratación del servicio podrá ser tramitada en:

- Oficinas comerciales de atención al cliente.
- A través del correo nuevos.servicios@aaa.com.co
- A través de la línea de WhatsApp 310 608 90 19