

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES – ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO - HASTA 5000 SUSCRIPTORES - TRIPLE A DE B/Q S.A E.S.P

Persona prestadora: TRIPLE A DE B/Q S.A E.S.P

NIT: 800.135.913-1

Dirección: Carrera 58 No. 67-09 esquina

Municipio: Malambo

Disposiciones generales

Cláusula 1. Objeto. Este contrato tiene por objeto la prestación de servicios públicos domiciliarios por parte de la **PERSONA PRESTADORA** a un **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, a cambio de un precio en dinero.

Cláusula 2. El servicio. La **PERSONA PRESTADORA** prestará los servicios de: Acueducto:

X_ Alcantarillado _X_____

Cláusula 3. Inmueble. La **PERSONA PRESTADORA** prestará el servicio en un inmueble:

Urbano _X_____Rural_____

PARAGRAFO: No habrá más de un contrato con el mismo objeto en relación con el mismo inmueble.

Cláusula 4. Área de prestación del servicio - APS. La **PERSONA PRESTADORA** prestará los servicios de acueducto y alcantarillado en el area de::

Municipio: Malambo

Departamento: Atlántico

Cláusula 5. Vigencia. El contrato se pacta a término:

Fijo:_____indefinido:_x_.

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 y los decretos reglamentarios, las normas del Código de Comercio y del Código Civil, la regulación de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA⁽¹⁾, las condiciones uniformes y los acuerdos especiales que pacten las partes.

Cuando haya conflicto entre las condiciones uniformes y las condiciones especiales, se preferirán estas.

Cláusula 7. Partes. Son partes en el contrato la **PERSONA PRESTADORA** 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.

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES – ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO - HASTA 5000 SUSCRIPTORES - TRIPLE A DE B/Q S.A E.S.P

Persona prestadora: TRIPLE A DE B/Q S.A E.S.P

NIT: 800.135.913-1

Dirección: Carrera 58 No. 67-09 esquina

Municipio: Malambo

Cláusula 8. 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 urbanos 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 arrendatario efectúe la denuncia del contrato de arrendamiento ante la **PERSONA PRESTADORA** y remita las garantías o depósitos constituidos para el pago de las facturas correspondientes.

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

Igualmente, no habrá solidaridad cuando la **PERSONA PRESTADORA**, en caso de incumplimiento del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** en el pago de las facturas de tres (3) períodos cuando sea mensual o dos (2) períodos cuando sea bimestral, no suspenda los servicios.

Cláusula 9. Publicidad. La **PERSONA PRESTADORA** publicará la siguiente información para conocimiento del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**:

1. El contrato de servicios públicos domiciliarios, así como la modificación del mismo, cuya publicación se encuentra disponible en la página web www.aaa.com.co y en medio físico en las oficinas de atención al cliente.
2. El avance en el cumplimiento de las metas del servicio, cuya publicación se encuentra disponible en el siguiente link de la página web https://storage.googleapis.com/aaa-wp-uploads/CCU/metadatos/Metas_malambo.pdf.
3. Las tarifas vigentes, cuya publicación se encuentra disponible en el siguiente link de la página web <https://www.aaa.com.co/tarifas/>.
4. El plan de inversiones proyectado (cuando aplique).

Régimen de derechos y obligaciones

Cláusula 10. Derechos y obligaciones. Son derechos y obligaciones del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** y de la **PERSONA PRESTADORA** 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.

Cláusula 11. Derechos del suscriptor y/o usuario. Son derechos del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** los siguientes:

1. A ser tratado dignamente por la persona prestadora.
2. A no ser discriminado por la persona prestadora y a recibir un trato igualitario.

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES – ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO - HASTA 5000 SUSCRIPTORES - TRIPLE A DE B/Q S.A E.S.P

Persona prestadora: TRIPLE A DE B/Q S.A E.S.P

NIT: 800.135.913-1

Dirección: Carrera 58 No. 67-09 esquina

Municipio: Malambo

3. Al debido proceso y al derecho de defensa y contradicción.

4. A obtener información completa, precisa y oportuna entre otras cosas sobre: sus obligaciones y las consecuencias por incumplimiento; los asuntos relacionados con la prestación de los servicios; los requisitos jurídicos o técnicos de las peticiones, actuaciones, solicitudes o quejas; el estado de los trámites adelantados ante la persona prestadora 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 la libre elección de la persona prestadora de los servicios.

6. A no presentar documentos que no sean exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.

7. A ser protegido contra el abuso de posición dominante contractual de las personas prestadoras, para lo 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.

8. 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.

9. A participar en los comités de desarrollo y control social.

10. A que la persona prestadora mantenga la reserva de sus datos personales y garantice su derecho al *habeas data*.

PARAGRAFO: El derecho contenido en el numeral 5º de la presente cláusula no se aplica cuando la prestación de los servicios se realice bajo la figura de área de servicio exclusivo.

Cláusula 12. Derechos de la persona prestadora. Son derechos de la **PERSONA PRESTADORA** los siguientes:

1. Cobrar y recibir el pago del valor de los servicios prestados aplicando la tarifa resultante de la normatividad vigente.

2. Exigir el cumplimiento de la normatividad vigente en materia de vertimientos definida por la autoridad competente.

3. Denunciar el fraude a las acometidas y redes públicas.

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES – ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO - HASTA 5000 SUSCRIPTORES - TRIPLE A DE B/Q S.A E.S.P

Persona prestadora: TRIPLE A DE B/Q S.A E.S.P

NIT: 800.135.913-1

Dirección: Carrera 58 No. 67-09 esquina

Municipio: Malambo

Cláusula 13. Obligaciones del suscriptor y/o usuario. Son obligaciones del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** las siguientes:

1. Hacer el pago por la prestación de los servicios, en los términos descritos en la cláusula 17 del presente contrato.
2. Hacer buen uso de los servicios, de modo que no genere riesgos excepcionales o se constituya en una carga injustificada para la persona prestadora o los demás miembros de la comunidad.
3. Informar, de inmediato, a la persona prestadora, 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. (Solo 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. Pagar la las revisiones, inspecciones o asistencias técnicas, cuando sean efectuadas por solicitud del suscriptor o usuario y no sean de obligatoria realización por parte de la PERSONA PRESTADORA, como: inspecciones con equipo de geófono, correlador, pruebas de tinte, visitas en áreas comunes y ensayo de medidores. Este cobro se efectuará en la facturación mensual.
7. Pagar las nuevas acometidas para independizar el servicio de una o varias unidades de un inmueble. Estas nuevas acometidas independizadas contarán con su propio equipo de medición. El predio matriz del cual se segregan las unidades, debe estar a paz y salvo por todo concepto con la empresa. Si se hicieren las modificaciones de que trata el presente artículo sin conocimiento de la Empresa, ésta podrá suspender el servicio hasta tanto se legalice la situación y se cubran las sumas causadas por la modificación."

Cláusula 14. Obligaciones de la persona prestadora. Son obligaciones de la **PERSONA PRESTADORA** 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.

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES – ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO - HASTA 5000 SUSCRIPTORES - TRIPLE A DE B/Q S.A E.S.P

Persona prestadora: TRIPLE A DE B/Q S.A E.S.P

NIT: 800.135.913-1

Dirección: Carrera 58 No. 67-09 esquina

Municipio: Malambo

2. Garantizar la presión mínima en la red, de conformidad con lo exigido en el artículo 61 de la Resolución 330 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 este 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.
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 al prestador, observando la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa previstas en la Constitución Política, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo 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. (Solo si presta el servicio público domiciliario de alcantarillado).
12. Incluir las metas definidas en el contrato de asociación público privada para los niveles de servicio y estándares de calidad, así como las que provengan de la aplicación del parágrafo 1º del artículo 87 de la Ley 142 de 1994, cuando tales contratos apliquen.
13. Mantener la reserva de los datos personales del suscriptor y/o usuario y garantizar su derecho al *habeas data* de conformidad con lo estipulado legalmente en este contrato.
14. No reportar a las centrales de riesgo información sobre el cumplimiento de las obligaciones pecuniarias del suscriptor y/o usuario sin su consentimiento expreso y escrito.

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES – ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO - HASTA 5000 SUSCRIPTORES - TRIPLE A DE B/Q S.A E.S.P

Persona prestadora: TRIPLE A DE B/Q S.A E.S.P

NIT: 800.135.913-1

Dirección: Carrera 58 No. 67-09 esquina

Municipio: Malambo

Cobro de los servicios

Cláusula 15. Facturación de los servicios. La **PERSONA PRESTADORA** facturará los servicios de acuerdo con la tarifa resultante de aplicar la metodología tarifaria vigente, expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA o del contrato respectivo, cuando esta se haya definido contractualmente.

La factura contendrá, como mínimo, la siguiente información:

1. El nombre de la persona prestadora 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 o cuenta de cobro.
4. El estrato socioeconómico, cuando el inmueble es residencial, y la clase de uso de los servicios.
5. El período 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.
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 período no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos, se indicará la base promedio con la cual se liquida el consumo, establecido con base en consumos promedios 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 períodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral, o los seis periodos inmediatamente anteriores, si la facturación es mensual.
12. El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad de los suscriptores y/o usuarios.

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES – ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO - HASTA 5000 SUSCRIPTORES - TRIPLE A DE B/Q S.A E.S.P

Persona prestadora: TRIPLE A DE B/Q S.A E.S.P

NIT: 800.135.913-1

Dirección: Carrera 58 No. 67-09 esquina

Municipio: Malambo

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.

En la factura de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado podrán cobrarse otro tipo de servicios. Sin embargo, estos servicios adicionales podrán ser pagados de manera independiente 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 **PERSONA PRESTADORA** deberá discriminar los conceptos y valores cobrados.

Las deudas a favor de la **PERSONA PRESTADORA** podrán cobrarse, ejecutivamente, ante la jurisdicción ordinaria o mediante el proceso administrativo de cobro coactivo cuando la persona prestadora sea de naturaleza oficial o mixta.

Cláusula 16. Entrega de la factura. La **PERSONA PRESTADORA** entregará las facturas observando las siguientes condiciones:

Lugar: se entregará en el predio receptor de los servicios.

Periodicidad: Mensual ☒ Bimestral ☐

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 **PERSONA PRESTADORA**.

La **PERSONA PRESTADORA** 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.

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 **PERSONA PRESTADORA**.

La **PERSONA PRESTADORA** entregará una comunicación con la copia de la lectura del consumo efectuada en el medidor al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, cuando este lo solicite y cuente con micromedidor.

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES – ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO - HASTA 5000 SUSCRIPTORES - TRIPLE A DE B/Q S.A E.S.P

Persona prestadora: TRIPLE A DE B/Q S.A E.S.P

NIT: 800.135.913-1

Dirección: Carrera 58 No. 67-09 esquina

Municipio: Malambo

Cláusula 17. 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 **PERSONA PRESTADORA** una copia que será gratuita. El hecho de no recibir la factura no exonera al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** del pago, salvo que la **PERSONA PRESTADORA** no haya efectuado la facturación oportunamente.

Cuando el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** no pague la factura en el término fijado por la **PERSONA PRESTADORA**, sin exceder en todo caso de dos (2) períodos de facturación en el evento en que esta sea bimestral, y de tres (3) períodos, cuando sea mensual, dará derecho a la **PERSONA PRESTADORA** a suspender los servicios, salvo que medie reclamación o recurso interpuesto.

La **PERSONA PRESTADORA** 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.

PARAGRAFO. 1º: En caso de incumplimiento en el pago de las facturas, el reporte de información negativa que haga la **PERSONA PRESTADORA** 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.

PARAGRAFO. 2º: 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 **PERSONA PRESTADORA** como parte de acuerdos especiales, siempre y cuando guarden relación directa con la prestación de los servicios. (Solo aplica si el usuario y/o suscriptor es no residenciales).

Cláusula 18. Consumos dejados de facturar. La **PERSONA PRESTADORA** 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.

Cláusula 19. Cobros no autorizados. La **PERSONA PRESTADORA** no cobrará servicios no prestados, tarifas, ni conceptos diferentes a los previstos en las condiciones uniformes de este contrato. A menos que **EL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** autorice la inclusión de cobro en la factura de servicios diferentes a los servicios públicos facturados.

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES – ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO - HASTA 5000 SUSCRIPTORES - TRIPLE A DE B/Q S.A E.S.P

Persona prestadora: TRIPLE A DE B/Q S.A E.S.P

NIT: 800.135.913-1

Dirección: Carrera 58 No. 67-09 esquina

Municipio: Malambo

Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, la **PERSONA PRESTADORA** 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**.

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.

Defensa del suscriptor y/o usuario

Cláusula 20. Peticiones, quejas y recursos. El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** podrá presentar, ante la **PERSONA PRESTADORA**, peticiones, quejas 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 persona prestadora.

La **PERSONA PRESTADORA** resolverá las peticiones, quejas y recursos que sean presentados por el suscriptor y/o usuario dentro del término de quince (15) días hábiles, contado a partir de la fecha de su presentación. Pasado este término sin que la **PERSONA PRESTADORA** 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** auspició la demora o que se requirió la práctica de pruebas.

Dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento del término de los 15 días hábiles, la entidad prestadora 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 **PERSONA PRESTADORA**, 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 conocimiento de la decisión.

La **PERSONA PRESTADORA**, 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.

La **PERSONA PRESTADORA** 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.

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES – ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO - HASTA 5000 SUSCRIPTORES - TRIPLE A DE B/Q S.A E.S.P

Persona prestadora: TRIPLE A DE B/Q S.A E.S.P

NIT: 800.135.913-1

Dirección: Carrera 58 No. 67-09 esquina

Municipio: Malambo

PARAGRAFO: En lo relativo a peticiones, quejas y recursos se aplicarán las disposiciones de la Ley 142 de 1994, del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y de aquellas que las modifiquen, adicionen, sustituyan o deroguen.

Cláusula 21. Forma de presentación de peticiones, quejas y recursos. El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** podrá presentar las peticiones, quejas y recursos, verbalmente o por escrito, a través de cualquiera de los siguientes medios: físico en los puntos de atención de la persona prestadora, líneas telefónicas, fax, correo electrónico, correo certificado, o cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.

El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** podrá presentar peticiones, quejas y recursos, en:

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 7 No. 11 Esq.

CANAL DE ATENCIÓN NO PRESENCIAL	
Canal	Detalle
Líneas 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

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES – ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO - HASTA 5000 SUSCRIPTORES - TRIPLE A DE B/Q S.A E.S.P

Persona prestadora: TRIPLE A DE B/Q S.A E.S.P

NIT: 800.135.913-1

Dirección: Carrera 58 No. 67-09 esquina

Municipio: Malambo

Cláusula 22. Falla en la prestación de los servicios. El incumplimiento de la **PERSONA PRESTADORA** 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 **PERSONA PRESTADORA** 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.

Facultades de la persona prestadora

Cláusula 23. Medidas en caso de incumplimiento. La **PERSONA PRESTADORA** 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.

PARAGRAFO: La **PERSONA PRESTADORA** no está facultada para imponer sanciones pecuniarias.

Cláusula 24. Suspensión. La **PERSONA PRESTADORA** 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 persona prestadora, sin exceder, en todo caso, de tres (3) 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 persona prestadora.
- d. Dar a los servicios públicos domiciliarios un uso distinto del declarado o convenido con la persona prestadora.
- 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 persona prestadora.
- g. Aumentar los diámetros de las acometidas, la capacidad instalada y el número de derivaciones, sin autorización de la persona prestadora.

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES – ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO - HASTA 5000 SUSCRIPTORES - TRIPLE A DE B/Q S.A E.S.P

Persona prestadora: TRIPLE A DE B/Q S.A E.S.P

NIT: 800.135.913-1

Dirección: Carrera 58 No. 67-09 esquina

Municipio: Malambo

h. Adulterar las conexiones y/o aparatos de medición o de control, 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, control o gabinete, o cuando se verifique que los existentes no correspondan a los reglamentados por la persona prestadora.

j. Efectuar, sin autorización de la persona prestadora, una reconexión cuando los servicios hayan sido suspendidos.

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 o mantenimiento de las líneas, redes y demás equipos necesarios para suministrar los servicios públicos domiciliarios, sean de propiedad de la persona prestadora o de los suscriptores.

m. Impedir a los funcionarios autorizados por la persona prestadora, 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 o por seguridad en el suministro de los servicios.

p. Conectar equipos a las acometidas y redes sin la autorización de la persona prestadora.

q. Efectuar, sin autorización de la persona prestadora, la reconexión de los servicios cuando se encuentre suspendido.

r. 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.

s. Interconectar las tuberías de acueducto, atendidas por la persona prestadora, con cualquier otra fuente de agua.

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

- a. Realizar reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por motivos de fuerza mayor, siempre que la persona prestadora dé aviso amplio y oportuno de ello al suscriptor y/o usuario.

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES – ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO - HASTA 5000 SUSCRIPTORES - TRIPLE A DE B/Q S.A E.S.P

Persona prestadora: TRIPLE A DE B/Q S.A E.S.P

NIT: 800.135.913-1

Dirección: Carrera 58 No. 67-09 esquina

Municipio: Malambo

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.

PAR. 1º—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.

PAR. 2º—La **PERSONA PRESTADORA** 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 persona prestadora.

Cláusula 25. Corte de los servicios. La **PERSONA PRESTADORA** 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) periodos facturados de los servicios o la reincidencia en una causal de suspensión dentro de un período de dos (2) años.
2. Cuando se verifique la instalación de acometidas fraudulentas por reincidencia en el número de veces que establezca la persona prestadora.
3. La demolición del inmueble en el que se prestaban los servicios, sin perjuicio de los derechos de la persona prestadora 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 la suspensión.
6. 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.
7. Cuando el constructor o urbanizador haga uso indebido de la conexión temporal.

Cláusula 26. Improcedencia de la suspensión. La **PERSONA PRESTADORA** 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; ii) entrega inoportuna de la factura o no entrega del duplicado cuando se solicite y, iii) no facturación de los servicios.

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

1. Cuando el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** demuestre que realizó el pago.

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES – ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO - HASTA 5000 SUSCRIPTORES - TRIPLE A DE B/Q S.A E.S.P

Persona prestadora: TRIPLE A DE B/Q S.A E.S.P

NIT: 800.135.913-1

Dirección: Carrera 58 No. 67-09 esquina

Municipio: Malambo

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 27. Reinstalación y reconexión de los servicios. La **PERSONA PRESTADORA** 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 originó la suspensión. Igualmente, reconectará los servicios dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al momento en que desaparezca la causal que originó el corte los servicios.

PARAGRAFO: Para el restablecimiento de los servicios suspendidos o que hayan sido objeto de corte por causas imputables al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, este pagará, previamente, los gastos de corte, suspensión, reconexión o reinstalación en los que incurra la **PERSONA PRESTADORA**, y cumplirá las demás medidas previstas en el contrato de servicios públicos.

Cláusula 28. Cobro de intereses. La **PERSONA PRESTADORA** 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** 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. La persona prestadora definirá el interés de mora, el cual no podrá superar una y media veces del interés bancario corriente certificado por la Superintendencia Financiera, sin exceder el límite de usura.

Modificación, cesión y terminación del contrato

Cláusula 29. Modificación. El presente contrato puede ser modificado en las siguientes circunstancias: (i) por acuerdo entre las partes; (ii) por parte de la **PERSONA PRESTADORA**, siempre y cuando hubiere informado la modificación propuesta con antelación de un mes. y, (iii) por decisión de autoridad competente.

Cláusula 30. 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 **PERSONA PRESTADORA** 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 31. Terminación. El presente contrato puede terminarse por mutuo acuerdo o de manera unilateral por parte de la **PERSONA PRESTADORA**, ante el incumplimiento del contrato en los casos dispuestos en la cláusula 25 de este contrato.

Parágrafo: Al momento de dar por terminado el contrato de prestación de los servicios de Acueducto y alcantarillado, por mutuo acuerdo, el usuario y/o suscriptor deberá pagar todas las obligaciones a su cargo derivadas de la prestación de los servicios citados, es decir, estar a paz y salvo con la Empresa por estos conceptos.

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES – ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO - HASTA 5000 SUSCRIPTORES - TRIPLE A DE B/Q S.A E.S.P

Persona prestadora: TRIPLE A DE B/Q S.A E.S.P

NIT: 800.135.913-1

Dirección: Carrera 58 No. 67-09 esquina

Municipio: Malambo

Cláusula 32. Solución de controversias. Las diferencias que surjan entre la **PERSONA PRESTADORA** de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado y el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, con ocasión de la celebración, ejecución y terminación del presente contrato de condiciones uniformes, y que no hayan podido resolverse aplicando las normas que este contiene sobre recursos, podrán resolverse a través de los mecanismos alternativos de solución de conflictos previstos en la ley.

PARAGRAFO: 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.

Condiciones específicas y técnicas para la prestación de los servicios

Cláusula 33. Instalaciones internas. El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** responderá por el mantenimiento de las redes internas, para lo cual, podrá solicitar a la **PERSONA PRESTADORA** 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 **PERSONA PRESTADORA** 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.

Cláusula 34. 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 35. Acometidas. La **PERSONA PRESTADORA** 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 **PERSONA PRESTADORA** podrá exigir la independización de las acometidas cuando lo estime necesario. En edificios multifamiliares y multiusuarios, la **PERSONA PRESTADORA** podrá autorizar acometidas para atender una o varias unidades independientes.

Los **SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS** comunicarán a la **PERSONA PRESTADORA** 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.

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES – ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO - HASTA 5000 SUSCRIPTORES - TRIPLE A DE B/Q S.A E.S.P

Persona prestadora: TRIPLE A DE B/Q S.A E.S.P

NIT: 800.135.913-1

Dirección: Carrera 58 No. 67-09 esquina

Municipio: Malambo

1. **Cambio de localización de la acometida.** La **PERSONA PRESTADORA** 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**.

Cuando 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 **PERSONA PRESTADORA**, 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 registrará 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 **PERSONA PRESTADORA**.

Cláusula 36. Medición. La **PERSONA PRESTADORA** 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.

1. **Imposibilidad de medición.** Cuando sin acción u omisión de las partes, durante un período de facturación determinado, no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos de agua, su valor podrá establecerse 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 micromedición establecidos por la **PERSONA PRESTADORA**, 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 **PERSONA PRESTADORA** determinará el sitio de colocación de los medidores, procurando que sea de fácil acceso para efecto de su mantenimiento y lectura, y podrá instalar los medidores a los inmuebles que no lo tienen. En este último caso, el costo del medidor correrá por cuenta del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**.

2. **Medidores.** La **PERSONA PRESTADORA** podrá exigir que el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** adquiera, instale y mantenga 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 **PERSONA PRESTADORA** los aceptará siempre que reúnan las siguientes características técnicas:

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES – ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO - HASTA 5000 SUSCRIPTORES - TRIPLE A DE B/Q S.A E.S.P

Persona prestadora: TRIPLE A DE B/Q S.A E.S.P

NIT: 800.135.913-1

Dirección: Carrera 58 No. 67-09 esquina

Municipio: Malambo

A. Servicio de acueducto:

Diámetro mínimo de la acometida de acueducto: 1/2 pulgada.

• Medidores de acueducto:

Tipo de medidor	Velocidad	NA
	Volumétrico	NA
	Electromagnético	X
	Ultrasónico	X
	Otro	NA
Especificaciones adicionales del tipo de medidor	Telemetría	X
	Prepago	NA
	Otro	NA
Diámetro	1/2" - 3/4" - 1" - 1-1/2" - 2" - 3" - 4" - 6" - 8"	Pulgadas
Caudal permanente (Q3)	2.5 - 4 - 6.3 - 16 - 40 - 60 - 100 - 250 - 400	M3 / Hora
Rango de medición (R)	R400 ó R800	X
Material	Composite - Plástico	X
Batería	Interna no removible con autonomía mínima de 10 años	X
Protección Externa	IP 68	X
Comunicación	Comunicación AMR con protocolo de comunicación abierto (OMS) LoRaWAM o WMBUS, frecuencia de comunicación en baja potencia 433 a 434.79 MHz. Medidor compacto sin cables ni conexiones expuestas.	X
Normas	NTC 4064 1-5; Resolución No. 0501 del 04 de Agosto de 2017 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio; Resolución 0330 de 2017 Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.	X

B. Servicio de alcantarillado: especificaciones técnicas: (solo si presta el servicio público domiciliario de alcantarillado).

Diámetro mínimo de la acometida de alcantarillado: 6 pulgadas.

La medición del servicio de alcantarillado será el equivalente a la medición del servicio público domiciliario de acueducto. La unidad de medida deberá estar dada en m3. En el caso que el usuario utilice fuentes alternas de abastecimiento que descarguen al alcantarillado se le sumará al consumo de acueducto la medición del volumen mensual aforado a la fuente alterna.

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES – ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO - HASTA 5000 SUSCRIPTORES - TRIPLE A DE B/Q S.A E.S.P

Persona prestadora: TRIPLE A DE B/Q S.A E.S.P

NIT: 800.135.913-1

Dirección: Carrera 58 No. 67-09 esquina

Municipio: Malambo

Para el caso en que el usuario haga uso de la opción de medición del vertimiento esta se realizará de acuerdo con lo establecido en la resolución CRA 800 de 2017, la que la modifique, sustituya, adicione o derogue.

3. **Instalación del medidor por primera vez.** La **PERSONA PRESTADORA** 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.

4. **Toma de lecturas y revisiones.** El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** permitirá la toma de lecturas de los medidores y la realización de revisiones técnicas, cuando la **PERSONA PRESTADORA** lo solicite.

La **PERSONA PRESTADORA** identificará a los funcionarios y demás personal autorizado para ingresar a las instalaciones de los **SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS**, con el fin de practicar revisiones y tomar lecturas de los medidores.

La **PERSONA PRESTADORA**, salvo en los casos de visitas para la lectura ordinaria del medidor, para efectos de facturación, dejará copia del informe de visita al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** con ocasión de cualquier verificación en terreno, así como en el caso de instalación, suspensión, corte, conexión, reinstalación y revisión del instrumento de medida.

Tanto la **PERSONA PRESTADORA** 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 **PERSONA PRESTADORA** podrá exigir la ubicación fija y visible de una cámara o cajilla de los medidores con el fin de verificar la lectura y la revisión de control.

5. **Verificación de la condición metrológica de los medidores.** La **PERSONA PRESTADORA** 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.

Solo será posible la reposición o cambio del medidor por decisión de la **PERSONA PRESTADORA**, cuando el informe emitido por el laboratorio debidamente acreditado indique que el instrumento de medida no cumple con su función de medición.

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES – ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO - HASTA 5000 SUSCRIPTORES - TRIPLE A DE B/Q S.A E.S.P

Persona prestadora: TRIPLE A DE B/Q S.A E.S.P

NIT: 800.135.913-1

Dirección: Carrera 58 No. 67-09 esquina

Municipio: Malambo

6. **Calibración de medidores.** La **PERSONA PRESTADORA** efectuará, directamente o 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.

7. **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 del medidor existente. 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.

Las áreas comunes de edificios o unidades inmobiliarias cerradas deben disponer de una medición que permita facturar los consumos correspondientes. Para tal fin 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.

8. **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.

9. **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 **PERSONA PRESTADORA** la instalación de medidores individuales. En este caso, el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** realizará, a su cargo, todas las obras requeridas por la **PERSONA PRESTADORA** para la instalación de los mismos.

La **PERSONA PRESTADORA** 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.

10. **Cambio de medidor.** La **PERSONA PRESTADORA** 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 **PERSONA PRESTADORA**, la diferencia entre el valor del medidor nuevo y el valor del medidor retirado, siempre y cuando el medidor retirado resulte conforme a la revisión en el laboratorio de metrología legalmente autorizado o que este también se encuentre en el periodo de garantía, 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 máximo de seis (6) meses.

El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** reemplazará el medidor, a satisfacción de la **PERSONA PRESTADORA**, 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.

Cuando el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, pasado un período de facturación y a partir de la comunicación de la necesidad del cambio del medidor, no tome las acciones necesarias para reemplazar los medidores, la **PERSONA PRESTADORA** podrá hacerlo por cuenta del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**.

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES – ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO - HASTA 5000 SUSCRIPTORES - TRIPLE A DE B/Q S.A E.S.P

Persona prestadora: TRIPLE A DE B/Q S.A E.S.P

NIT: 800.135.913-1

Dirección: Carrera 58 No. 67-09 esquina

Municipio: Malambo

11. **Retiro del medidor.** La **PERSONA PRESTADORA** 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 o 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 funcionario 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 **PERSONA PRESTADORA** 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 el medidor, asumiendo los costos correspondientes. Si el reemplazo lo realiza alguien diferente a la **PERSONA PRESTADORA**, el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** enviará el medidor a la persona prestadora 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 3º de la presente cláusula. Si, por el contrario, el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** no presenta dicho informe, la **PERSONA PRESTADORA** podrá, a cargo del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, calibrar el equipo en un laboratorio debidamente acreditado.

LA PERSONA PRESTADORA 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 **PERSONA PRESTADORA** procedió a colocar el aparato de medición en el vehículo que lo transportará. La **PERSONA PRESTADORA** 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 de los medidores, sin que el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** hubiere tomado las medidas allí establecidas, la **PERSONA PRESTADORA** podrá tomar las medidas pertinentes para garantizar la efectiva medición del consumo.

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES – ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO - HASTA 5000 SUSCRIPTORES - TRIPLE A DE B/Q S.A E.S.P

Persona prestadora: TRIPLE A DE B/Q S.A E.S.P

NIT: 800.135.913-1

Dirección: Carrera 58 No. 67-09 esquina

Municipio: Malambo

12. **Financiamiento.** La **PERSONA PRESTADORA** 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 periodos 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 **PERSONA PRESTADORA**, se hará de conformidad con las disposiciones legales, reglamentarias y regulatorias vigentes para cada estrato.

13. **Garantía.** La **PERSONA PRESTADORA** 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 la reposición será asumido por la **PERSONA PRESTADORA**, sin trasladarlo al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**. Igualmente, la **PERSONA PRESTADORA** no podrá cambiar el medidor, a menos que se determine que su funcionamiento está por fuera del rango de error admisible.

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.

Cláusula 37. 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 **PERSONA PRESTADORA** cumplirá lo señalado en el Decreto 1575 de 2007 y la Resolución 2115 de 2007 del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, 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 **PERSONA PRESTADORA**, 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 631 de 2015 del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, o los que los modifiquen, adicionen, sustituyan o deroguen.

c. La **PERSONA PRESTADORA** prestará el servicio de acueducto con la continuidad, las cuales se encuentran disponibles en el siguiente link de la página web :
https://storage.googleapis.com/aaa-wp-uploads/CCU/metlas/Metas_malambo.pdf

d. La **PERSONA PRESTADORA** prestará el servicio de acueducto con una presión de servicio mínima en la red de distribución definida con base en el artículo 61 de la Resolución 330 de 2017 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (MVCT) o la que la modifique, adicione, sustituya o derogue.

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES – ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO - HASTA 5000 SUSCRIPTORES - TRIPLE A DE B/Q S.A E.S.P

Persona prestadora: TRIPLE A DE B/Q S.A E.S.P

NIT: 800.135.913-1

Dirección: Carrera 58 No. 67-09 esquina

Municipio: Malambo

Cláusula 38. Metas del servicio público domiciliario de acueducto. La PERSONA PRESTADORA se compromete a prestar el servicio público domiciliario de acueducto, en la APS de MALAMBO, de acuerdo con lo establecido en el artículo 24 de la Resolución CRA 825 de 2017 o la que la modifique, adicione, sustituya o derogue, para el segundo segmento respectivamente, con las metas anuales para reducir la diferencia entre el valor del año base y el estándar de servicio las cuales se encuentran disponibles en el siguiente link de la página web https://storage.googleapis.com/aaa-wp-uploads/CCU/metas/Metas_malambo.pdf

Clausula 39. Autorización para el tratamiento de datos personales. El suscriptor y/o usuario autoriza a la Empresa, inequívocamente, de manera expresa, previa e informada, a mantener, manejar, utilizar y suprimir sus datos personales actualmente registrados y los que llegase registrar en la base de datos de LA EMPRESA, de conformidad con la POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE TRIPLE A DE B/Q S.A. E.S.P. En consecuencia, el suscriptor y/o usuario, como titular de la información, ha sido informado de manera clara y expresa de lo siguiente:

1. Que sus datos personales serán sometidos a un tratamiento que comprende, entre otras, las siguientes operaciones: recolección, digitalización, almacenamiento, “back up”, organización, uso propio, uso compartido, circulación, transmisión, transferencia, verificación, rectificación, actualización, modificación, supresión, reconstrucción, copia y sustitución. Y que TRIPLE A DE B/Q S.A. E.S.P. realizará dicho tratamiento de datos, de manera directa o a través de terceros asociados, con las siguientes finalidades:
 - (i) Para desarrollar todas las actividades que comprende su objeto social principal consistente en la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, a través de la operación de los sistemas que soportan tal actividad, así como las demás actividades complementarias y/o conexas, incluyendo pero sin limitarse a ellas, las relacionadas con los programas de financiación no bancaria a través de la facturación, el ofrecimiento de productos, servicios y actividades de publicidad, mercadeo, promoción y comercialización, de nuestros aliados estratégicos y comerciales, gestión de cartera, entre otros, los cuales pueden ser prestados directamente o con el apoyo de terceros con quienes se compartirá la información del titular, en virtud de la relación comercial establecida, como las sociedades o personas en las que se apoyen para la prestación de sus servicios.
 - (ii) Identificación de los usuarios a los cuales TRIPLE A DE B/Q S.A. E.S.P. presta los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y/o aseo.
 - (iii) Prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y/o aseo;
 - (iv) Clasificación de los usuarios de acuerdo a los parámetros que indica la regulación de los servicios públicos domiciliarios en la República de Colombia;
 - (v) Adelantar el proceso de facturación de los servicios públicos domiciliarios prestados;
 - (vi) Prestar asistencia a los usuarios de los servicios, por los diversos canales de comunicación dispuestos por la empresa TRIPLE A DE B/Q S.A. E.S.P.;
 - (vii) Mantener canales de comunicación adecuados con el usuario, que permitan el envío y recepción de información, de interés para la relación empresa-usuario;
 - (viii) Mantener asociado a los usuarios el registro histórico de consumos, mediciones,

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES – ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO - HASTA 5000 SUSCRIPTORES - TRIPLE A DE B/Q S.A E.S.P

Persona prestadora: TRIPLE A DE B/Q S.A E.S.P

NIT: 800.135.913-1

Dirección: Carrera 58 No. 67-09 esquina

Municipio: Malambo

facturación y demás datos que la legislación colombiana exige en materia de servicios públicos domiciliarios;

(ix) Ofrecer a los usuarios descuentos, promociones y demás productos y/o servicios adicionales, por parte de la empresa TRIPLE A DE B/Q S.A. E.S.P. o terceros asociados comercialmente con esta;

(x) Llevar a cabo, previa autorización de los usuarios, la facturación de productos y/o servicios adicionales prestados por la empresa TRIPLE A DE B/Q S.A. E.S.P. o terceros asociados comercialmente con esta, estén estos relacionados o no con la prestación de servicios públicos domiciliarios;

(xi) Mantener asociado a los usuarios al registro de la facturación por dichos servicios adicionales.

(xii) Para el tratamiento de la información conforme al desarrollo de su objeto social principal y conexo, con fines históricos, estadísticos, científicos, comerciales, de cartera, control de riesgos de la Empresa, pudiendo realizar en cualquier tiempo, consultas y reportes de la información financiera, comercial y crediticia, a bases de datos como DATACREDITO y CIFIN, entre otras.

2. Que en la “BASE DE DATOS DE USUARIOS DE TRIPLE A DE B/Q S.A. E.S.P.” serán incluidos los datos personales solicitados en el presente documento, y aquellos que aparezcan incorporados en los documentos que son anexados, por solicitud de la empresa o por iniciativa propia del titular.

3. Que el titular no está obligado a responder preguntas que versen sobre datos considerados como sensibles.

4. Que el titular no está obligado a responder las preguntas que versen sobre datos de niñas, niños y adolescentes.

5. Que como titular de la información le asisten los derechos consagrados en el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012 o en aquellas disposiciones que lo modifiquen, complementen, reglamenten o deroguen y el punto 4 de la POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE TRIPLE A DE B/Q S.A. E.S.P., de los cuales pueden ser ejercidos frente a la empresa los siguientes: **a)** conocer, actualizar y rectificar sus datos personales; **b)** solicitar prueba de la autorización otorgada al responsable del tratamiento; **c)** ser informado, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales; **d)** revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales; **e)** acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

6. Que el responsable del tratamiento de estos datos es la sociedad TRIPLE A DE B/Q S.A. E.S.P., identificada con NIT 800.135.913-1; y el titular puede acudir a ella para ejercer sus derechos, a través de peticiones de consulta o reclamo. Para tales efectos la sociedad TRIPLE A DE B/Q S.A. E.S.P. puede ser contactada en las oficinas de Atención al Cliente, o a través del Correo Electrónico cliente@aaa.com.co, o la página Web www.aaa.com.co o la línea 116 o Fax 3614111.

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES – ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO - HASTA 5000 SUSCRIPTORES - TRIPLE A DE B/Q S.A E.S.P

Persona prestadora: TRIPLE A DE B/Q S.A E.S.P

NIT: 800.135.913-1

Dirección: Carrera 58 No. 67-09 esquina

Municipio: Malambo

7. Que la POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE TRIPLE A DE B/Q S.A. E.S.P. puede ser consultada en el siguiente link de la página web <https://www.aaa.com.co/aviso-privacidad/> o solicitando una copia física en cualquiera de la oficinas comerciales de la empresa.

CLÁUSULA 40- Autorizaciones para consulta- reporte y compartir información: de conformidad con lo dispuesto en el artículo 5 de la Resolución CRA No. 413 de 2006 y la Ley 1266 de 2008 o las que las modifiquen, aclaren o sustituyan, solo cuando el SUSCRIPTOR, USUARIO o ROPIETARIO haya manifestado su consentimiento expreso, la empresa podrá consultar, solicitar, procesar, reportar y divulgar a las centrales de riesgo financiero o cualquier otra entidad que maneje o administre datos de los bancos financieros o de solvencia patrimonial y crediticia con los mismos fines, toda la información referente al comportamiento de pago en relación con las obligaciones contraídas con la empresa. Las facultades anteriores estarán plenamente vigentes mientras subsista alguna relación comercial u obligación insoluta a cargo del suscriptor, usuario o propietario, por cualquier concepto y en cualquier calidad. La información reportada permanecerá en los referidos bancos de datos durante el tiempo que establezcan las normas que regulan la materia de acuerdo con los términos y condiciones definidas por ellas.

El consentimiento será manifestado por el SUSCRIPTOR y/o USUARIO en documento independiente de este contrato.

En todo caso, la no suscripción de la autorización a la que hace referencia la presente clausula, no será causal para que la empresa niegue la prestación del servicio.