

# **CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES – ACUEDUCTO - MÁS 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:** Polonuevo

**Clausula 1º. Objeto.** El presente contrato de servicios públicos domiciliarios tiene por objeto la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto:   X   y alcantarillado:   , que la persona prestadora se compromete a prestar en favor del suscriptor y/o usuario, a cambio de un precio en dinero, el cual se determinará de conformidad con la normatividad vigente.

El(Los) servicio(s) se prestará(n) en un inmueble:

Urbano   X  , Rural           

Vereda:            Nombre:

Corregimiento:            Nombre:

**Cláusula 2. Partes.** Son partes en el contrato de servicios públicos domiciliarios, la persona prestadora y el suscriptor y/o usuario.

**Cláusula 3. Solidaridad.** Los propietarios o poseedores del inmueble en el que se presta el servicio, los suscriptores y/o usuarios, son solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos.

Con el fin de que el inmueble urbano destinado a vivienda, entregado en arriendo no quede afectado al pago de los servicios públicos domiciliarios, al momento de celebrar el contrato de arrendamiento, el arrendador podrá exigir al arrendatario la prestación de garantías o fianzas con el fin de garantizar el pago de las facturas correspondientes en los términos del artículo 15 de la Ley 820 de 2003.

**Cláusula 4. Régimen legal del contrato de servicios públicos.** Este contrato de servicios públicos domiciliarios se regirá por lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, por sus decretos reglamentarios, por la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, por la Resolución CRA 688 de 2014, modificada, aclarada y adicionada por la Resolución CRA 735 de 2015, por las condiciones especiales que pacten las partes, por las normas del Código de Comercio y del Código Civil, normativa que se entiende incorporada al presente contrato de servicios públicos domiciliarios.

Parágrafo 1º. Se entiende incorporada en el contrato de servicios públicos, toda la normatividad vigente aplicable al contrato de servicios públicos.

Parágrafo 2º. Cuando haya conflicto entre las condiciones uniformes y las condiciones especiales, se preferirán estas.

**Cláusula 5. Vigencia.** El contrato de servicios públicos domiciliarios se pacta a término indefinido.

# **CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES – ACUEDUCTO - MÁS 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:** Polonuevo

## **Condiciones para la prestación del servicio**

**Cláusula 6. Áreas de prestación del servicio.** El área en la cual se prestará el servicio público domiciliario de Acueducto es en el área de:

Municipio: Polonuevo

Departamento: Atlántico

**Cláusula 7. 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 y que se refieran a tales bienes de conformidad con lo previsto en el artículo 135 de la Ley 142 de 1994.

La persona prestadora está obligada a conservar la prueba de los gastos que realice cuando construya las redes, los equipos y los elementos que integran las acometidas que se utilicen para prestar los servicios públicos.

Parágrafo. Cuando la propiedad del medidor radique en cabeza de la persona prestadora del servicio, esta deberá cumplir las obligaciones propias derivadas del derecho de propiedad respecto de la revisión, cambio y mantenimiento del equipo de medida. El suscriptor y/o usuario tendrá el carácter de depositario de los medidores de propiedad de la persona prestadora y en tal condición, responderá por su custodia en los términos de ley.

**Cláusula 8. Publicidad.** El prestador del servicio deberá publicar la siguiente información para conocimiento del suscriptor y/o usuario:

1. El contrato de servicios públicos domiciliarios, cuya publicación se hará a través de la página web y en medio físico disponible en las oficinas de atención al cliente, una vez el usuario y/o suscriptor se acoja al presente formato de contrato de servicios públicos domiciliarios.
2. Zona geográfica de prestación dentro de la cual se compromete a cumplir los estándares de servicio establecidos en el estudio de costos vigente, producto de la aplicación de la metodología tarifaria prevista en la Resolución CRA 688 de 2014, o la que la modifique, adicione o aclare, la cual se encuentra disponible en el siguiente link de la página web <https://www.aaa.com.co/donde-estamos/>
3. Las metas anuales de los estándares de servicio y de eficiencia establecidas por la persona prestadora, las cuales se encuentran disponibles en el siguiente link de la página web <https://storage.googleapis.com/aaa-wp-uploads/2024/07/Est%C3%A1ndares%20de%20servicio.pdf>
4. Las tarifas vigentes, las cuales se encuentran disponibles en el siguiente link de la página web <https://www.aaa.com.co/tarifas/>

**Cláusula 9. Obligaciones de la persona prestadora.** Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones de la persona prestadora que se entienden incorporadas en el contrato de servicios públicos domiciliarios, las siguientes:

## **CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES – ACUEDUCTO - MÁS 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:** Polonuevo

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 y las especificaciones técnicas previstas en el contrato de servicios públicos domiciliarios.
2. Medir los consumos y vertimientos cuando la medición sea técnicamente posible, conforme a la normatividad vigente.
3. Facturar el servicio de acuerdo con la tarifa resultante de la aplicación de la metodología tarifaria vigente o del contrato respectivo, cuando esta se haya definido contractualmente.
4. Garantizar la presión mínima en la red, de conformidad con lo exigido en el artículo 82 de la Resolución 1096 de 2000 del Ministerio de Desarrollo Económico, o aquella que la modifique, adicione o aclare.
5. 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.
6. Entregar la factura al suscriptor y/o usuario, oportunamente y de conformidad con lo señalado en la cláusula 16 del presente contrato.
7. 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.
8. Investigar de oficio, las desviaciones significativas frente a consumos anteriores.
9. Hacer los descuentos y reparar e indemnizar los perjuicios ocasionados como consecuencia de falla en la prestación del servicio prevista en los artículos 136 y 137 de la Ley 142 de 1994, salvo que medie caso fortuito o fuerza mayor.
10. Devolver al suscriptor y/o usuario los cobros no autorizados, de conformidad con la Resolución CRA 659 de 2013 o la norma que la modifique, adicione o aclare. En todo caso, el interés que se aplicará a la devolución de los cobros no autorizados será el interés simple.
11. Restablecer el servicio cuando este ha sido suspendido o cortado por una causa imputable al suscriptor y/o usuario, una vez haya desaparecido la causal que le dio origen, se hayan cancelado los gastos de corte, suspensión, reinstalación y reconexión, en un término no superior a veinticuatro (24) horas para el evento de suspensión, y cinco (5) días hábiles en caso de corte.
12. 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.
13. Dar garantía sobre las acometidas y medidores suministrados o construidos por la persona prestadora, la cual no podrá ser inferior a tres (3) años.

## **CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES – ACUEDUCTO - MÁS 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:** Polonuevo

14. Informar a los suscriptores y/o usuarios en un término no inferior a veinticuatro (24) horas de anticipación o en el plazo que establezca la reglamentación vigente, sobre los términos y motivos de las suspensiones del servicio programadas para mantenimientos periódicos y reparaciones técnicas, salvo que se trate de emergencias o eventos fuera del control de la persona prestadora.

15. Identificar 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.

16. Otorgar financiamiento a los suscriptores y/o usuarios de los estratos 1, 2 y 3, para la amortización de los aportes por conexión domiciliaria, incluyendo la acometida y el medidor, el cual no podrá ser inferior a tres (3) años.

17. La persona prestadora deberá comunicar por escrito al suscriptor y/o usuario, las razones de tipo probatorio por las cuales se retira temporalmente el medidor, así como el tiempo requerido para tales efectos.

18. Verificar que los medidores funcionen en forma adecuada.

19. Respetar el debido proceso y derecho de defensa al suscriptor y/o usuario en todas sus actuaciones frente a estos, 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 las demás normas que le sean aplicables.

20. En el caso de inmuebles urbanos, entregar a los interesados en extinguir la solidaridad a la que se refiere el artículo 15 de la Ley 820 de 2003, un formato plenamente ajustado a las disposiciones contempladas en el artículo 5º del Decreto 3130 de 2003, o la norma que lo modifique, adicione o aclare.

21. Entregar al suscriptor y/o usuario certificación de calibración de un laboratorio acreditado por la autoridad nacional de acreditación en la cual se pruebe o se justifique la necesidad del cambio del medidor.

22. Aplicar al suscriptor y/o usuario la estratificación adoptada por el municipio.

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

24. Cobrar al suscriptor y/o usuario la contribución de solidaridad y otorgar los subsidios de acuerdo con la ley.

25. Realizar el mantenimiento y reparación de las redes a su cargo, acorde con sus planes de operación e inversiones.

## **CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES – ACUEDUCTO - MÁS 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:** Polonuevo

26. Salvo en los casos de visitas para la lectura ordinaria del medidor para efectos de facturación, dejar 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.

27. Cuando adelante actividades de calibración de medidores, o que impliquen tal calibración, deberá hacerlo a través de laboratorios acreditados por la entidad nacional de acreditación competente.

28. Remitir a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios los expedientes para resolver el recurso de apelación de las reclamaciones de los suscriptores y/o usuarios, dentro de los 3 días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el recurso de reposición.

29. Disponer de formatos y demás medios que faciliten a los suscriptores y/o usuarios presentar peticiones, quejas y recursos.

30. Constituir una oficina de peticiones, quejas y recursos. Cuando la persona prestadora opere en varios municipios, deberá garantizar en cada uno de ellos, los medios necesarios para que el suscriptor y/o usuario pueda presentar personalmente o por cualquier otro medio electrónico o tecnológico las peticiones, quejas o recursos.

31. No exigir la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con esta. Sin embargo, para recurrir el suscriptor y/o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos, salvo que las sumas en discusión correspondan precisamente al promedio del consumo de los últimos cinco períodos.

32. No suspender, terminar o cortar el servicio, hasta tanto haya notificado al suscriptor y/o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna.

33. Adelantar las acciones contenidas en los planes de contingencia, necesarias para garantizar la continuidad, calidad y presión del servicio.

34. Establecer las especificaciones de las acometidas de acueducto y alcantarillado, conforme con lo establecido en el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico (RAS).

35. Aplicar al suscriptor y/o usuario los descuentos en el cargo fijo y en el cargo por consumo, originados por el incumplimiento de la persona prestadora frente a las metas para alcanzar los estándares de calidad del servicio establecidos por la persona prestadora, en el período que aplique el descuento según lo establecido en el régimen de calidad y descuentos de la Resolución CRA 688 de 2014 o la que la modifique, adicione o aclare.

36. Prestar el servicio público domiciliario conforme a los estándares de servicio y de eficiencia definidos en el contrato de servicios públicos domiciliarios.

## **CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES – ACUEDUCTO - MÁS 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:** Polonuevo

37. En caso de ser procedente, incluir en el contrato de servicios públicos domiciliarios las metas definidas para los niveles de servicio y estándares de calidad pactadas en el contrato de Asociación Público Privada, así como los que provengan de la aplicación del parágrafo 1º del artículo 87 de la Ley 142 de 1994.

38. Emitir la primera factura por concepto de prestación del servicio dentro de los noventa (90) días siguientes a la conexión acompañada de una copia física del contrato de servicios públicos domiciliarios y realizar el cobro conforme a lo previsto en el artículo 1.3.21.2 de la Resolución CRA 151 de 2001, o la norma que la modifique, adicione o aclare.

39. Mantener la reserva de los datos personales del suscriptor y/o usuario y garantizar su derecho al hábeas data de acuerdo a lo estipulado en el presente contrato.

40. No reportar a las centrales de riesgo información del suscriptor y/o usuario sin el consentimiento expreso y escrito de los mismos.

41. Publicar para conocimiento de los suscriptores y/o usuarios, así como de los potenciales usuarios del servicio lo dispuesto en la cláusula 8 del presente contrato.

**Cláusula 10. Obligaciones del suscriptor y/o usuario.** Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones del suscriptor y/o usuario que se entienden incorporadas en el contrato de servicios públicos, las siguientes:

1. Hacer buen uso del servicio, 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.

2. 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 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.

3. Contratar con personal idóneo la ejecución de instalaciones internas, o la realización de labores relacionadas con modificaciones, ampliaciones y trabajos similares. Quedan bajo su exclusiva responsabilidad los riesgos que puedan presentarse por el incumplimiento de esta obligación.

4. Realizar el pago de los aportes de conexión, cuando a ello hubiere lugar, de conformidad con lo previsto en la sección 2.4.4 de la Resolución CRA 151 de 2001 o la norma que la modifique, adicione o aclare.

5. Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica.

6. Instalar el medidor atendiendo las condiciones técnicas establecidas por el prestador o permitir la instalación del mismo.

## **CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES – ACUEDUCTO - MÁS 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:** Polonuevo

7. Verificar que la factura remitida corresponda al inmueble receptor del servicio. En caso de irregularidad, el suscriptor y/o usuario deberá informar de tal hecho a la persona prestadora.

8. Pagar oportunamente las facturas. El no recibir la factura no lo exonera del pago, salvo que la persona prestadora no haya efectuado la facturación en forma oportuna.

9. Permitir la suspensión y/o corte del servicio cuando a ello hubiere lugar.

10. Solicitar la factura a la persona prestadora cuando aquella no haya llegado oportunamente, cuya copia será gratuita.

11. En el caso de suscriptores y/o usuarios no residenciales, garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo en los eventos que señale la persona prestadora en las cláusulas adicionales, siempre y cuando los mismos guarden relación directa con la prestación del servicio.

12. Para el restablecimiento del servicio suspendido o que haya sido objeto de corte por causas imputables al suscriptor y/o usuario, este debe eliminar su causa, cancelar de manera previa todos los gastos de corte, suspensión, reconexión o reinstalación en los que incurra la persona prestadora y satisfacer las demás medidas previstas en el contrato de servicios públicos.

13. Permitir a las personas prestadoras el cambio de la acometida cuando no tenga el diámetro adecuado para la prestación del servicio o cuando la misma se encuentre deteriorada.

14. Permitir la revisión de las instalaciones domiciliarias y atender las exigencias respecto de adecuaciones y reparaciones que estime necesarias la persona prestadora para la correcta utilización del servicio.

15. Pagar 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.

16. Abstenerse de conectar mecanismos de bombeo que succionen el agua directamente de las redes locales o de la acometida de acueducto, así como abstenerse de realizar cambios en la localización del medidor y la acometida, cambios en el diámetro de la acometida e independizaciones de la misma.

17. En el caso de multiusuarios sin posibilidad de medición individual y, a fin de que la persona prestadora tome las medidas necesarias para expedir una única factura, presentar ante esta, 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.

## **CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES – ACUEDUCTO - MÁS 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:** Polonuevo

18. Presentar a la persona prestadora del servicio la caracterización de sus vertimientos cuando esté obligado a ello.

19. 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.

20. Abstenerse de realizar conexiones fraudulentas o sin autorización de la persona prestadora de los servicios públicos.

21. Abstenerse de descargar al sistema de alcantarillado, sustancias prohibidas o no permitidas por la normatividad vigente.

22. Tomar las acciones necesarias para reemplazar el medidor, a satisfacción de la persona prestadora, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos.

23. Mantener la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos.

24. Abstenerse de cambiar la localización de las acometidas sin autorización de la persona prestadora del servicio.

25. 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 11. Derechos de la persona prestadora.** Se entienden incorporados en el contrato de servicios públicos los derechos que a favor de las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios consagra la Constitución Política, la Ley 142 de 1994, los decretos reglamentarios y la regulación vigente, así como los siguientes:

1. Cobrar el valor de los servicios prestados aplicando la tarifa resultante de la normatividad vigente.

2. Suspender y/o cortar los servicios, de conformidad con la legislación y regulación vigente y respetando el debido proceso, el derecho de contradicción y defensa del suscriptor y/o usuario.

3. Solicitar a los suscriptores y/o usuarios no residenciales una garantía adicional de pago para el suministro del servicio.

## **CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES – ACUEDUCTO - MÁS 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:** Polonuevo

4. Verificar el estado de los instrumentos de medición, incluyendo su retiro temporal para la verificación. En caso de retiro del medidor la persona prestadora instalará un dispositivo de medición equivalente, con carácter provisional, mientras se efectúa la revisión. En caso de no instalarse un medidor provisional el consumo se determinará de acuerdo con los procedimientos previstos en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

5. Imponer las medidas de suspensión y corte que provengan del incumplimiento del suscriptor y/o usuario.

6. Incluir dentro de la facturación cualquier obligación a favor o en contra del suscriptor y/o usuario, derivada de la conexión o prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, conforme a la normatividad vigente.

7. 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.

8. Cobrar ejecutivamente el valor del servicio público prestado o ejercer el cobro coactivo si está facultado legalmente para ello.

9. Recuperar los consumos dejados de facturar por causas imputables al suscriptor y/o usuario, permitiendo en todo caso su derecho de defensa y contradicción, para lo cual deberá prever en el contrato de servicios públicos la forma de estimarlos conforme a la ley.

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

11. Exigir la independización de las acometidas y la consecuente instalación de medidores individuales cuando sea técnicamente posible.

**Cláusula 12. Derechos del suscriptor y/o usuario.** Se entienden incorporados en el contrato de servicios públicos los derechos que a favor del suscriptor y/o usuario consagra la Constitución Política, la Ley 142 de 1994, los decretos reglamentarios y la regulación vigente, así como los siguientes:

1. A ser tratado dignamente por la persona prestadora.

2. Al debido proceso, al derecho de defensa y contradicción.

3. A no ser discriminado por la persona prestadora de servicios públicos domiciliarios y a recibir trato igualitario.

4. A ser informado clara y oportunamente de sus obligaciones y de las consecuencias de incumplirlas.

5. A presentar reclamaciones contra la factura sin que sea obligado al pago de las sumas reclamadas.

## **CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES – ACUEDUCTO - MÁS 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:** Polonuevo

6. A que no se le suspenda o corte el servicio, hasta tanto no esté en firme la decisión de la reclamación cuando haya sido presentada por el usuario.

7. A la libre elección de la persona prestadora del servicio. Salvo que el área de prestación del servicio sea de servicio exclusivo.

8. A la medición de sus consumos reales. La medición de consumos se realizará de conformidad con lo establecido en la ley y la regulación vigente y en ningún caso, habrá lugar al cobro de más de un cargo fijo por cada equipo de micromedición por suscriptor y/o usuario.

9. A que se le apliquen los descuentos por el incumplimiento de la persona prestadora para alcanzar las metas de los estándares de servicio a los que se ha obligado en los términos de la Resolución CRA 688 de 2014, o la que la modifique, adicione, aclare o sustituya.

10. A obtener información completa, precisa y oportuna sobre asuntos relacionados con la prestación del servicio.

11. A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a las peticiones, actuaciones, solicitudes o quejas que se propongan realizar, así como a llevarlas a cabo.

12. A conocer, en cualquier momento, el estado de los trámites adelantados ante la persona prestadora en los que tengan la condición de interesados y a obtener copias a su costa.

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

14. A reclamar cuando la persona prestadora aplique un estrato diferente al establecido por la respectiva entidad territorial competente para tales fines.

15. A reclamar en contra del uso asignado por la persona prestadora al inmueble objeto del servicio.

16. A conocer las condiciones uniformes del contrato.

17. A ser protegido contra el abuso de posición dominante contractual de las personas prestadoras de servicios públicos, 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. A la prestación continua de un servicio de buena calidad y a las reparaciones por falla en la prestación del servicio, de conformidad con el artículo 137 de la Ley 142 de 1994.

18. A obtener información clara, completa, precisa y oportuna del contenido de las facturas.

19. A presentar peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos y a obtener respuesta oportuna y completa, de acuerdo con la normatividad vigente.

## **CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES – ACUEDUCTO - MÁS 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:** Polonuevo

20. A recibir la factura a su cargo por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma.

21. A recibir la primera factura por concepto de prestación del servicio dentro de los noventa (90) días siguientes a la conexión acompañada de una copia física del contrato de servicios públicos, y a que el cobro que se realice con posterioridad a dicho término se efectúe conforme a lo previsto en el artículo 1.3.21.2. de la Resolución CRA 151 de 2001, o la norma que la modifique, adicione o aclare.

22. A que le sea devuelto el medidor cuando sea de su propiedad en los casos en los cuales es necesario su cambio.

23. A solicitar a la persona prestadora, la revisión de las instalaciones internas con el fin de establecer si hay deterioro en ellas, y de ser el caso, que esta efectúe las recomendaciones que considere oportunas para su reparación o adecuación, por parte de personal técnico.

24. En los casos de revisión por anomalías, retiro provisional del equipo de medida, cambio del mismo y visitas técnicas, a solicitar la asesoría y/o participación de un técnico particular o de cualquier persona para que verifique el proceso de revisión de los equipos de medida e instalaciones internas, de conformidad con las condiciones previstas en la regulación y en el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006 o la norma que la modifique, adicione o aclare.

25. A la participación en los comités de desarrollo y control social.

26. A recibir copia de la lectura efectuada para efectos de facturación, cuando lo solicite.

27. A que se le afore o se le mida el consumo cuando sea técnicamente posible.

28. A que no se le suspenda el servicio, ni se le cobre la reinstalación, cuando demuestre que se realizó el pago.

29. A que el prestador mantenga la reserva de sus datos personales y garantice su derecho al habeas data.

30. A que la persona prestadora del servicio no reporte a las centrales de riesgo su información sobre el cumplimiento de las obligaciones pecuniarias sin su consentimiento expreso y escrito.

31. A conocer los documentos relacionados con la prestación del servicio, señalados en la cláusula 8 del presente contrato y que son publicados por la empresa.

**Cláusula 13. Condiciones técnicas acueducto** Para la prestación del servicio público de acueducto, las partes del presente contrato, deberán cumplir con las condiciones técnicas establecidas en el Decreto 1077 de 2015 o el que lo modifique, adicione o aclare, así:

## CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES – ACUEDUCTO - MÁS 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:** Polonuevo

- Condiciones de acceso: Deben ser desarrolladas observando lo establecido en el artículo 2.3.1.3.2.2.6. del Decreto 1077 de 2015, con excepción de los numerales 4,6 y 7 del citado artículo, los que lo modifiquen, adicionen o deroguen.
- Con respecto a los términos y condiciones para el trámite de las solicitudes de viabilidad y disponibilidad de prestación del servicio público domiciliario de acueducto, según lo definido en los artículos 2.3.1.2.2. a 2.3.1.2.8. del Decreto 1077 de 2015, y los que los modifique, derogue o adicione
- Régimen de acometidas y medidores según los artículos 2.3.1.3.2.3.8. a 2.3.1.3.2.3.17. del Decreto 1077 de 2015 y las que lo modifique, adicione o derogue.
- Procedimientos para: instalación del medidor por primera vez, calibración de medidores, verificación de la condición metrológica de los medidores y retiro del medidor, según lo establecido en la Resolución CRA 457 de 2008.

Los medidores tendrán las siguientes especificaciones técnicas:

|                                                  |                                     |          |
|--------------------------------------------------|-------------------------------------|----------|
| Tipo medidor                                     | Velocidad                           | X        |
|                                                  | Volumétrico                         | X        |
|                                                  | Electromagnético                    | X        |
|                                                  | Concéntrico                         | NA       |
|                                                  | Otro                                | X        |
| Especificaciones adicionales del tipo de medidor | Telemetría                          | X        |
|                                                  | Prepago                             | NA       |
|                                                  | Otro                                | X        |
| Diámetro                                         | 1/2"- 3/4"-1"-1 1/2"-2"-3"-4"-6"-8" | Pulgadas |
| Caudal permanente (Q3)                           | 2.5-4-6.3-16-25-60-100-160          | m3/hora  |
| Rango de medición (R)                            | R200-315-400-800                    | NA       |

El costo de la reparación y reposición de las acometidas y la reposición de medidores estará a cargo de los suscriptores o usuarios, una vez expirado el período de garantía de 3 años definido en el artículo 2.3.1.3.2.3.12. del Decreto 1077 de 2015, o el que lo modifique, adiciones o derogue.

**Cláusula 14. Condiciones de calidad.** Para la prestación del servicio público de acueducto y alcantarillado, con las condiciones de calidad definidas en la regulación, las partes del contrato deberán cumplir con las siguientes condiciones:

- La calidad de agua potable debe cumplir con lo señalado por el Decreto 1575 de 2007 y la Resolución 2115 de 2007, o el que los modifique, adicione o derogue.

# **CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES – ACUEDUCTO - MÁS 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:** Polonuevo

- La continuidad en la prestación del servicio de acueducto será la publicada en el siguiente link de la página <https://storage.googleapis.com/aaa-wp-uploads/2024/07/Est%C3%A1ndares%20de%20servicio.pdf> y corresponden a las definidas mediante la Resolución CRA 701 de 2014.
- La presión mínima se debe definir con base en el artículo 82 de la Resolución 1096 de 2000-del Ministerio de Desarrollo Económico o el que lo modifique, adicione o aclare.

## **Cobro del servicio de acueducto y alcantarillado**

**Cláusula 15. Facturación.** En las facturas en las que se cobren varios servicios, será obligatorio totalizar por separado cada servicio, cada uno de los cuales podrá ser pagado independientemente de los demás con excepción del servicio público domiciliario de aseo y demás servicios de saneamiento básico. El servicio de alcantarillado se facturará con cualquiera de los servicios públicos a los que se refiere la Ley 142 de 1994, y no podrá pagarse este último con independencia del servicio público de acueducto, salvo en aquellos casos en que exista prueba de mediar petición, queja o recurso debidamente interpuesto ante la persona prestadora del servicio de alcantarillado.

Parágrafo: 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.

La factura que expida la persona prestadora deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

1. El nombre de la persona prestadora del servicio 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 del servicio.
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 del servicio.
5. El período de facturación del servicio y 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 los descuentos a aplicar por la persona prestadora cuando se produzca incumplimiento en las metas de los estándares de servicio, teniendo en cuenta las disposiciones del artículo 95 de la Resolución CRA 688 de 2014, o aquella que la modifique, adicione o aclare.

## **CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES – ACUEDUCTO - MÁS 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:** Polonuevo

8. El valor de las devoluciones por cobros no autorizados o por errores en facturación o estratificación, así como de los intereses correspondientes.

9. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.

10. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar.

11. La lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, si existe. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos deberá indicarse la base promedio con la cual se liquida el consumo.

12. La comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos, con los que se cobraron los tres períodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral, y seis periodos, si la facturación es mensual.

13. El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad, según el caso, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994.

14. El valor y fechas de pago oportuno, así como la fecha de suspensión del servicio.

15. Los valores unitarios y totales cobrados al suscriptor y/o usuario por concepto de las tasas ambientales para acueducto y alcantarillado.

La factura será entregada por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago señalada en la misma indicando la fecha máxima de entrega de la factura. La periodicidad en la entrega de la factura será:

Mensual:          X  

Bimestral:           

Fecha máxima de entrega:   5  

**Cláusula 16. Descuentos asociados a la calidad del servicio.** De conformidad con lo establecido en los artículos 84 a 103 de la Resolución CRA 688 de 2014 o la que la modifique, adicione o aclare, las personas prestadoras deberán realizar los descuentos en el cargo fijo y en el cargo por consumo originados por el incumplimiento frente a las metas para alcanzar los estándares de calidad del servicio que aplican a los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado. La persona prestadora cuenta con un plazo máximo de seis (6) meses para hacer efectivo el descuento total en la factura de los suscriptores y/o usuarios afectados, el cual empezará a contar una vez finalice el semestre objeto de evaluación.

La persona prestadora deberá cumplir con los estándares de calidad técnica del servicio (ver tabla 1, tabla 2), en su área de prestación del servicio desde la entrada en vigencia de

## **CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES – ACUEDUCTO - MÁS 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:** Polonuevo

la Resolución CRA 688 de 2014 o aquella que la modifique, adicione o aclare.

Parágrafo 1º. Los descuentos están asociados al indicador de calidad; al indicador de continuidad y al indicador de incumplimiento de reclamos comerciales por facturación. Estos se determinarán con base a la estructura de calidad y descuentos conforme al artículo 85 de la Resolución 688 de 2014 y se deberán tener en cuenta los factores de reincidencia en el incumplimiento establecidos en el artículo 86 ibídem.

Parágrafo 2º. El descuento total a reconocer al suscriptor y/o usuarios afectados, resulta de sumar el descuento por calidad, el descuento por continuidad y el descuento por reclamos comerciales. La reincidencia en el incumplimiento genera un descuento mayor.

Parágrafo 3: Los suscriptores a los cuales se les facture el servicio de alcantarillado con base en la medición de sus vertimientos, no les aplicará el descuento por reclamación comercial para el servicio público domiciliario de alcantarillado.

**Cláusula 17. Sanciones no pecuniarias.** La persona prestadora, previo cumplimiento del debido proceso, podrá imponer las sanciones no pecuniarias de suspensión y corte del servicio. Además, cuando los suscriptores y/o usuarios incurran en mora en el pago de las facturas por concepto de la prestación del servicio objeto del contrato de servicios públicos domiciliarios, la persona prestadora podrá aplicar intereses de mora sobre saldos insolutos de conformidad con la tasa de interés moratorio aplicable en el Código Civil.

**Cláusula 18. Suspensión y corte.** De conformidad con el artículo 2.3.1.1.1. del Decreto 1077 de 2015, la suspensión del servicio obedece a “la 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 presente decreto, en las condiciones uniformes del contrato de servicio público y en las demás normas concordantes”. Entiéndase por corte del servicio de acueducto, como la “Interrupción del servicio que implica la desconexión o taponamiento de la acometida.

La persona prestadora podrá suspender el (los) servicio(s) prestado(s) por las causas que establezca el régimen legal vigente.

El corte del servicio es la interrupción definitiva del servicio.

Una vez haya desaparecido la causal que le dio origen a la suspensión del servicio y se hayan cancelado los gastos de suspensión y reinstalación, es obligación de la persona prestadora reinstalar el servicio en un término no superior a veinticuatro (24) horas.

Una vez haya desaparecido la causal que le dio origen al corte del servicio y se hayan cancelado los gastos de corte y reconexión, es obligación de la persona prestadora reconectar el servicio en un término no superior a cinco (5) días hábiles.

**Cláusula 19. Falla en la prestación del servicio.** El incumplimiento de la persona prestadora en la prestación continua del servicio se denomina falla en la prestación del servicio y su ocurrencia le confiere al suscriptor y/o usuario el derecho, desde el momento en que se presente, a la resolución del contrato de servicios públicos domiciliarios o su cumplimiento con las reparaciones consagradas en el artículo 137 de la Ley 142 de 1994,

# CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES – ACUEDUCTO - MÁS 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:** Polonuevo

esto es, a que no se le haga cobro alguno por conceptos distintos del consumo o de la adquisición de bienes y servicios recibidos y a la indemnización de perjuicios.

## **Peticiones, quejas, reclamaciones y recursos**

**Cláusula 20. Peticiones, quejas y recursos.** Los suscriptores y/o usuarios tienen derecho a presentar ante la persona prestadora peticiones, quejas y recursos por cualquiera de los siguientes medios: físico en los puntos de atención, líneas telefónicas, fax, correo electrónico, correo certificado. El término máximo que tiene la persona prestadora para responder son quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación y si la respuesta no ocurre en este plazo se produce el silencio administrativo positivo. Las peticiones, quejas y recursos serán tramitados de conformidad con el título VIII capítulo VII de la Ley 142 de 1994, en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en la Ley 1755 de 2015 o aquella que la modifique, adicione o aclare.

Contra los actos de suspensión, terminación, corte y facturación que realice la persona prestadora, proceden el recurso de reposición y subsidiariamente el de apelación, los cuales se interpondrán de manera simultánea.

El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas.

De los recursos de reposición y apelación contra los demás actos de la persona prestadora que enumera el inciso primero del artículo 154 de la Ley 142 de 1994, debe hacerse uso dentro de los cinco (5) días siguientes a aquel en que persona prestadora ponga el acto en conocimiento del suscriptor y/o usuario.

Los recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado, aunque se emplee un mandatario.

## **Lugar de presentación de peticiones, quejas y recursos**

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

| 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.                                                               |

## CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES – ACUEDUCTO - MÁS 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:** Polonuevo

| 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         | <a href="https://www.aaa.com.co/formulario-de-presentacion-de-pqr/">https://www.aaa.com.co/formulario-de-presentacion-de-pqr/</a> |
| Canal WhatsApp                  | Atención disponible escribiendo al número 316 900 6116                                                                            |
| Chat en Línea                   | <a href="https://www.aaa.com.co">Acceso a través de www.aaa.com.co</a>                                                            |

**Cláusula 21. Cesión del contrato de servicios públicos domiciliarios.** Salvo que las partes dispongan lo contrario, cuando medie enajenación del bien raíz al cual se le suministra el servicio, se entiende que hay cesión del contrato, la cual opera de pleno derecho e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para usar el servicio. En tal caso se tendrá como nuevo suscriptor al cesionario a partir del momento en que adquiera la propiedad.

Sin perjuicio de lo anterior, la persona prestadora conservará el derecho a exigir al cedente el cumplimiento de todas las obligaciones que se hicieron exigibles mientras fue parte del contrato, pues la cesión de estas no se autoriza, salvo acuerdo especial entre las partes.

La persona prestadora podrá ceder el contrato de servicios públicos domiciliarios cuando en este se identifique al cesionario. Igualmente, se podrá ceder cuando, habiendo informado al suscriptor y/o usuario de su interés en cederlo con una antelación de por lo menos dos (2) meses, la persona prestadora no haya recibido manifestación explícita del suscriptor y/o usuario.

**Cláusula 22. Terminación del contrato de servicios públicos domiciliarios.** La persona prestadora puede terminar el contrato de servicios públicos domiciliarios y proceder al corte del servicio, por mutuo acuerdo o por incumplimiento del contrato de servicios públicos domiciliarios, únicamente en los casos dispuestos en el régimen legal vigente.

**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.

### **Cláusula 23. Cláusulas adicionales.**

**CLÁUSULAS ADICIONALES GENERALES:** Son aquellas que define la persona prestadora aplicables a todos los suscriptores y/o usuarios de forma uniforme.

**CLÁUSULAS ADICIONALES ESPECIALES:** Son aquellas que resultan del acuerdo especial entre la persona prestadora y el suscriptor y/o usuario en los términos del artículo 128 de la Ley 142 de 1994.

**PERMANENCIA (Esta opción debe ir diligenciada por el suscriptor y/o usuario)**

## CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES – ACUEDUCTO - MÁS 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:** Polonuevo

Permanencia Mínima: Si \_\_\_\_ No \_\_x\_\_

**DENUNCIA DEL CONTRATO.** Se ha denunciado contrato de arrendamiento: Sí \_\_\_\_ No

**SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.** Las diferencias que surjan entre las personas prestadoras del servicio público domiciliario de acueducto y/o alcantarillado y el suscriptor y/o usuario, con ocasión de la celebración, ejecución y terminación del contrato de servicios públicos domiciliarios, y que no hayan podido resolverse aplicando las normas que éste contiene sobre recursos, se someterán a la decisión judicial. Lo anterior, sin perjuicio de que las partes puedan acudir a otros mecanismos alternativos de solución de conflictos previstos en la ley, caso en el cual la cláusula compromisoria debe ser autorizada de manera expresa y por escrito por el suscriptor. La negativa a suscribirla por parte del suscriptor no será motivo para negar la celebración del contrato de servicios públicos. De conformidad con el numeral 79.3 de la Ley 142 de 1994, las partes pueden solicitar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios concepto sobre el cumplimiento de los contratos relacionados con los servicios públicos regulados por la Ley 142 de 1994, así como la designación de personas que puedan colaborar en la mejor prestación de los servicios públicos o en la solución de controversias que puedan incidir en su prestación oportuna, cobertura o calidad.

Celebración, ejecución y terminación del contrato de servicios públicos domiciliarios, y que no hayan podido resolverse aplicando las normas que éste contiene sobre recursos, se someterán a la decisión judicial. Lo anterior, sin perjuicio de que las partes puedan acudir a otros mecanismos alternativos de solución de conflictos previstos en la ley, caso en el cual la cláusula compromisoria debe ser autorizada de manera expresa y por escrito por el suscriptor. La negativa a suscribirla por parte del suscriptor no será motivo para negar la celebración del contrato de servicios públicos. De conformidad con el numeral 79.3 de la Ley 142 de 1994, las partes pueden solicitar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios concepto sobre el cumplimiento de los contratos relacionados con los servicios públicos regulados por la Ley 142 de 1994, así como la designación de personas que puedan colaborar en la mejor prestación de los servicios públicos o en la solución de controversias que puedan incidir en su prestación oportuna, cobertura o calidad.

**Cláusula 24. Estándares de servicio.** La persona prestadora se compromete a prestar el (los) servicio(s) público(s) domiciliario(s) de acueducto y/o alcantarillado con los estándares de servicio publicados en el siguiente link de la página web <https://storage.googleapis.com/aaa-wp-uploads/2024/07/Est%C3%A1ndares%20de%20servicio.pdf>

Las personas prestadoras deberán establecer metas anuales para reducir la diferencia entre el valor del año base y el estándar de servicio, con la gradualidad exigida en el artículo 9º de la Resolución CRA 688 de 2014 o la que la modifique, adicione o aclare, y/o Resolución CRA 701 de 2014, y consignar tales metas en el contrato de servicios públicos domiciliarios.

**Cláusula 25. Estándares de eficiencia.** La persona prestadora se compromete a prestar el (los) servicio(s) público(s) domiciliario(s) de acueducto y/o alcantarillado con estándares de eficiencia publicados en el siguiente link de la página web <https://storage.googleapis.com/aaa-wp-uploads/2023/11/Estandares-de-Eficiencia.pdf>

# **CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES – ACUEDUCTO - MÁS 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:** Polonuevo

Las personas prestadoras deberán establecer metas anuales para reducir la diferencia entre el valor del año base y el estándar de eficiencia, con la gradualidad exigida en el artículo 9º de la Resolución CRA 688 de 2014, o la que la modifique, adicione aclare y consignar tales metas en el contrato de servicios públicos domiciliarios.

Parágrafo 1º. En el caso de ser procedente, deberán incluirse en el contrato de servicios públicos domiciliarios los estándares de eficiencia derivados del contrato de Asociación Público Privada y los que provengan de la aplicación del parágrafo 1º del artículo 87 de la Ley 142 de 1994.

Parágrafo 2º. La persona prestadora está obligada a informar a los suscriptores y/o usuarios los estándares de eficiencia producto de la aplicación de la Resolución CRA 688 de 2014, la que la modifique, adicione o aclare, así como los que provengan de alianzas público privadas o de la aplicación del parágrafo 1º del artículo 87 de la Ley 142 de 1994.

**CLÁUSULA 26- 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.;

## **CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES – ACUEDUCTO - MÁS 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:** Polonuevo

- (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, 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 conexas, 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 CFIN, 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](mailto:cliente@aaa.com.co), o la página Web [www.aaa.com.co](http://www.aaa.com.co) o la línea 116 o Fax 3614111.

## **CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES – ACUEDUCTO - MÁS 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:** Polonuevo

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 las oficinas comerciales de la empresa.

**CLÁUSULA 27- 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 PROPIETARIO 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 cláusula, no será causal para que la empresa niegue la prestación del servicio.