

PERSONA PRESTADORA:	COJARDÍN S.A. E.S.P.
NIT:	830.131.572-4
Dirección:	Carrera 54 No. 221-89
Municipio:	Bogotá D.C.
Teléfono:	PBX 7441106 / Celular 3506108498
Correo electrónico	info@cojardinsa.com
Página web:	https://cojardinsa.com/

CAPÍTULO I – DISPOSICIONES GENERALES

CLÁUSULA 1. OBJETO Y ALCANCE. Este contrato tiene como propósito establecer las condiciones bajo las cuales **COJARDÍN S.A. E.S.P.**, en adelante **LA EMPRESA**, prestará los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, así como sus actividades complementarias, a un **SUSCRIPTOR y/o USUARIO**, a cambio de un pago en dinero. El alcance comprende el almacenamiento, distribución de agua potable y recolección, transporte, tratamiento y disposición final de aguas residuales, dentro del Área de Prestación del Servicio definida en la **Cláusula 4**, siempre que las condiciones técnicas lo permitan.

CLÁUSULA 2. SERVICIOS PRESTADOS. **LA EMPRESA** prestará los siguientes servicios:

Acueducto: almacenamiento y distribución de agua potable.

Alcantarillado: Recolección, transporte y disposición final de aguas residuales domésticas y/o no domésticas, así como actividades complementarias reguladas.

CLÁUSULA 3. CONDICIONES DE PRESTACIÓN EN EL INMUEBLE. **LA EMPRESA** suministrará el servicio público domiciliario de acueducto y/o alcantarillado a un inmueble ubicado dentro del Área de Prestación del Servicio (APS), siempre y cuando:

1. Se cuente con disponibilidad técnica y legal para la conexión.
2. La autoridad municipal o competente permita el uso que el suscriptor y/o usuario pretenda o desarrolle en el inmueble.
3. El tipo de uso corresponda a los autorizados por **LA EMPRESA**: residencial, comercial, industrial, oficial, especial u otros que sean admitidos, previa evaluación técnica.

PARÁGRAFO 1. No habrá más de un contrato con el mismo objeto para el mismo inmueble, salvo en los casos de independización del servicio debidamente aprobados por **LA EMPRESA**, siempre que sean técnica y económicamente viables.

PARÁGRAFO 2. El incumplimiento de estas condiciones faculta a **LA EMPRESA** para suspender el servicio o dar por terminado el contrato, según las causales previstas en el presente documento y la normativa vigente.



**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES
COJARDIN S.A. E.S.P.
V2026.03**

CLÁUSULA 4. ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO – APS. LA EMPRESA. LA PERSONA PRESTADORA prestará los servicios en la siguiente área: **Acueducto:** Desde la calle 200 hasta el borde norte y desde la Autopista Norte hasta el río Bogotá con excepción de la Urbanización San Simón. **Alcantarillado:** Conjuntos Residenciales Mora Verde I, Mora Verde II, Reserva de Mora Verde, Camino de Arrayanes y Reserva del Otoñal. Municipio: Bogotá - Departamento: Cundinamarca. También en el municipio de Cota se presta el servicio de alcantarillado al conjunto Tarragona. Se incorporan imágenes del APS en las páginas 2 y 3.

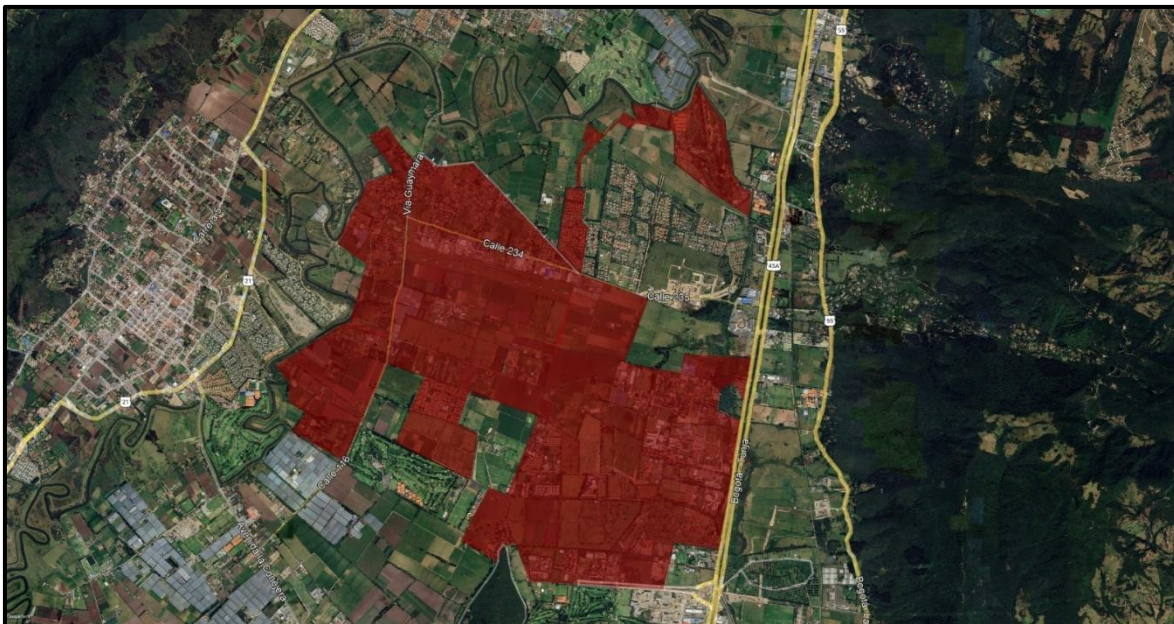


Imagen 1. APS Bogotá – Servicio de acueducto



Imagen 2. APS Bogotá – Servicio de alcantarillado



**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES
COJARDIN S.A. E.S.P.
V2026.03**



Imagen 3. APS Cota – Servicio de acueducto

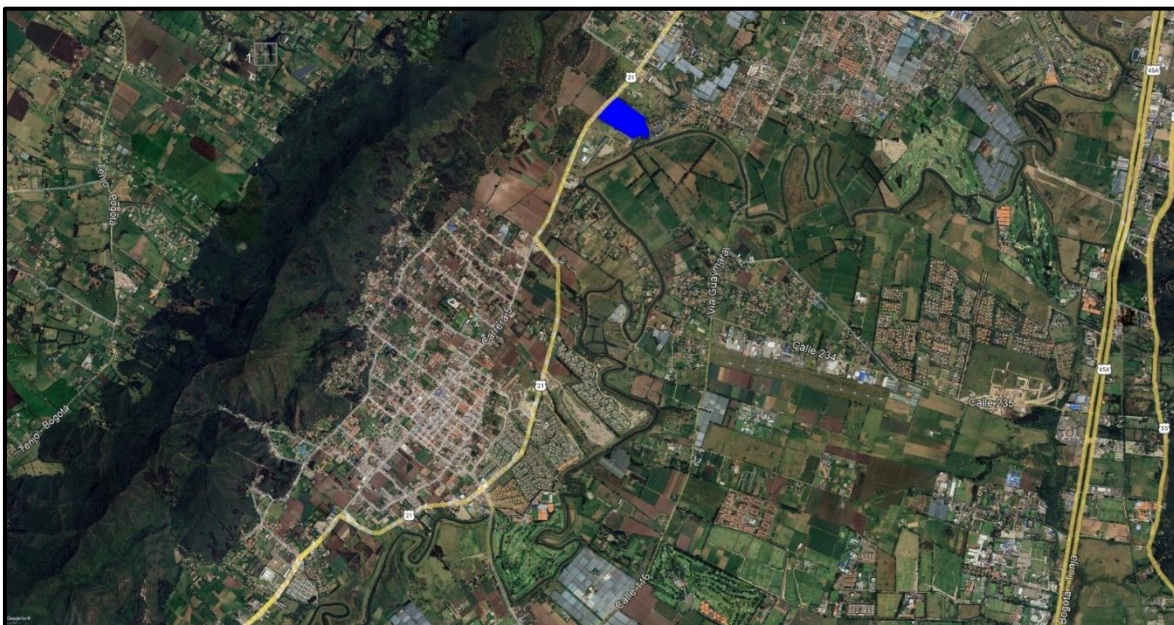


Imagen 4. APS Cota – Servicio de alcantarillado.

Parágrafo. El Área de Prestación de Servicios de La Empresa podrá ampliarse en la medida en que sea técnica y económicamente viable extender los servicios hacia áreas o sectores con potenciales usuarios de uno o más servicios.

CLÁUSULA 5. VIGENCIA. El presente contrato se entiende celebrado a término indefinido, salvo terminación anticipada en los casos previstos en este documento.



CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES
COJARDIN S.A. E.S.P.
V2026.03

CLÁUSULA 6. RÉGIMEN JURÍDICO DEL CONTRATO. El presente contrato se rige por el régimen jurídico especial aplicable a los servicios públicos domiciliarios y, en consecuencia, se encuentra sometido de manera principal a lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, a sus decretos reglamentarios y a las demás normas que la desarrollen, complementen o modifiquen, todo ello de conformidad con la Constitución Política.

De manera concurrente, y en todo aquello que resulte compatible con la naturaleza, finalidad y características de los servicios públicos domiciliarios objeto del contrato, serán aplicables las disposiciones del Código Civil y del Código de Comercio, en cuanto regulan aspectos esenciales de las relaciones obligacionales, contractuales, comerciales y patrimoniales que se derivan de la prestación del servicio, sin que dicha aplicación se limite a un carácter meramente residual o excepcional.

Así mismo, hacen parte del régimen jurídico aplicable al contrato las normas de carácter general expedidas por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), en ejercicio de las competencias que le han sido asignadas por la ley. El contrato se interpreta y aplica, además, conforme a los precedentes jurisprudenciales vinculantes proferidos por las Altas Cortes en materia de servicios públicos domiciliarios, los cuales constituyen criterios obligatorios de interpretación y aplicación del derecho (Sentencia 634 de 2011). Finalmente, integran el régimen jurídico del presente contrato las condiciones uniformes aquí previstas y los acuerdos especiales que, de manera válida y conforme al ordenamiento jurídico, sean suscritos entre las partes.

PARÁGRAFO 1. En caso de conflicto entre las condiciones uniformes y las condiciones especiales pactadas por las partes, prevalecerán estas últimas en el marco de lo dispuesto por el artículo 132 de la ley 142 de 1994.

PARÁGRAFO 2. Se incorporarán automáticamente al presente contrato todas las disposiciones normativas que en el futuro regulen la materia, y se excluirán aquellas que sean derogadas o modificadas, sin necesidad de adelantar trámite de modificación contractual.

CLÁUSULA 7. NATURALEZA JURÍDICA DEL CONTRATO. Este es un contrato de naturaleza uniforme, consensual y oneroso, en virtud del cual **LA EMPRESA** se obliga a prestar los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, y **EL SUSCRIPTOR y/o USUARIO** se obliga a pagar el valor de los mismos conforme a la normatividad vigente.

Además de su dimensión reglamentaria y regulatoria, este contrato se integra con aspectos constitucionales y de protección de derechos fundamentales, lo que le otorga un carácter estatutario especial.

CLÁUSULA 8. PARTES. Son partes en este contrato:

- a) **LA EMPRESA**, en calidad de prestador de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.
- b) **EI SUSCRIPTOR**, persona natural o jurídica con la cual se celebra el contrato.
- c) **EI USUARIO**, persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación del servicio, ya sea como propietario del inmueble o como receptor directo del servicio.



CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES
COJARDIN S.A. E.S.P.
V2026.03

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

PARÁGRAFO 1. Exclusión de solidaridad por denuncia del contrato de arrendamiento.

El arrendador de bienes inmuebles urbanos no será responsable y su inmueble dejará de estar afecto al pago de los servicios públicos desde el vencimiento del período de facturación en el que el arrendatario denuncie el contrato de arrendamiento ante **LA EMPRESA** y constituya las garantías o depósitos que aseguren el pago de las facturas pendientes. El propietario del inmueble podrá en todo caso de manera voluntaria y libre renunciar a la ruptura de solidaridad respecto del total de las obligaciones o periodos de facturación en mora y conservará para sí los derechos de subrogación para perseguir a el arrendatario.

PARÁGRAFO 2. Ruptura de la solidaridad. No habrá solidaridad cuando **LA EMPRESA**, en caso de incumplimiento en el pago por tres (3) períodos consecutivos en facturación mensual, no suspenda el servicio.

PARÁGRAFO 3. Procedimiento técnico denuncia del contrato de arrendamiento. El alcance, excepciones y particularidades del régimen de solidaridad y responsabilidad contractual se encuentran detallados en el **Anexo Técnico No. 2 – Procedimiento para la Denuncia del Contrato de Arrendamiento**, el cual forma parte integral del presente contrato y es de obligatorio cumplimiento para las partes.

CLÁUSULA 10. PUBLICIDAD. **LA EMPRESA** publicará en su página web y en sus puntos de atención, como mínimo:

1. El presente contrato y sus modificaciones.
2. Las tarifas vigentes.
3. El plan de inversiones, cuando aplique.
4. El avance en el cumplimiento de las metas de servicio.
5. Los canales oficiales de atención al usuario.

CAPÍTULO II – RÉGIMEN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES

En desarrollo de lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley 142 de 1994, el presente capítulo establece los derechos y deberes de las partes en el Contrato de Prestación de Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado, así como las reglas para su ejercicio y cumplimiento.

Por expresa remisión de dicho artículo, se incorpora en este capítulo el contenido del Estatuto Nacional del Usuario de los Servicios Públicos Domiciliarios (en lo que continúe vigente y no sea contrario a la ley 142 de 1994) que, hace parte integral del presente contrato, así como todas las disposiciones de la Ley 142 de 1994 desde su inicio hasta su parte final que regulen los derechos y deberes de los usuarios, suscriptores y de la persona prestadora del servicio, junto con las normas reglamentarias vigentes. Este capítulo debe ser interpretado y aplicado a la luz de los fines esenciales del Estado previstos en el artículo 2 de la Constitución Política, que incluyen servir a la comunidad, garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Carta, asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo, y promover la prosperidad general. Asimismo, se fundamenta en los derechos de los



CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES
COJARDIN S.A. E.S.P.
V2026.03

consumidores y usuarios consagrados en el artículo 78 de la Constitución, que establecen la obligación del Estado de garantizar la calidad de los bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como de velar por la información veraz, oportuna y suficiente, y por la protección contra riesgos que puedan afectar la salud, la seguridad o el patrimonio de las personas.

CLÁUSULA 11. Sección A – Derechos del Suscriptor y/o Usuario.

1. Ser tratado con respeto y dignidad por parte de **COJARDÍN S.A. E.S.P.**
2. Recibir un trato igualitario y a no ser discriminado, garantizando la igualdad material y efectiva.
3. Al debido proceso, derecho de defensa y contradicción en procesos de reclamación, peticiones, quejas, reclamos o recursos.
4. Recibir información completa, precisa y oportuna sobre sus obligaciones, los servicios prestados y el estado de trámites ante **COJARDÍN S.A. E.S.P.**
5. A que no se suspenda el servicio mientras esté en trámite una reclamación, siempre que se paguen las sumas no reclamadas.
6. A la medición de consumos reales de acuerdo con la regulación vigente.
7. A reclamar si **COJARDÍN S.A. E.S.P.** asigna un uso diferente al inmueble del servicio.
8. A elegir libremente al prestador del servicio, cuando exista competencia legal y técnica.
9. A no presentar documentos no exigidos por la normativa aplicable.
10. A ser protegido contra posibles abusos de posición dominante.
11. A recibir la factura con al menos cinco días de antelación a la fecha de pago.
12. En caso de corte, recibir los elementos retirados si es el propietario.
13. A solicitar revisión de las instalaciones internas y recibir recomendaciones de reparación.
14. A solicitar asesoría técnica durante el proceso de revisión de equipos e instalaciones.
15. A recibir bienes y servicios de calidad superior sin perjudicar a terceros.
16. A obtener copia de la lectura para facturación, previa solicitud.
17. A recibir un servicio continuo y de calidad, con reparaciones por fallos en la prestación.
18. A participar en comités de desarrollo y control social.
19. A la reserva y garantía de sus datos personales, asegurando su derecho de Hábeas Data mediante políticas de tratamiento de datos.

Sección B – Derechos de la Empresa

20. Cobrar y recibir el pago del valor de los servicios prestados aplicando la tarifa resultante de la normatividad vigente.
21. Denunciar el fraude a las acometidas de acueducto y redes públicas ante la Fiscalía General de la Nación.
22. Obtener la medición real de los consumos a través de elementos de medida idóneos, en cumplimiento de los artículos 9.1 y 146 de la Ley 142 de 1994.
23. Obtener la medición de los consumos mediante medición individual o, cuando corresponda, por sistema general o totalizador.
24. Aplicar la facturación mediante sistema de medición general o totalizador cuando no sea posible medir individualmente consumos de áreas comunes.
25. Aplicar de manera integral lo contemplado en la cláusula 20 del presente contrato.
26. Suspender y/o cortar los servicios, de conformidad con la legislación, regulación y el presente contrato.
27. Solicitar a los suscriptores y/o usuarios no residenciales una garantía adicional de pago.
28. Verificar el estado de los instrumentos de medición, incluyendo su retiro temporal para verificación, con instalación provisional cuando sea procedente.



CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES
COJARDIN S.A. E.S.P.
V2026.03

29. Recuperar consumos, bienes o servicios dejados de facturar conforme al artículo 150 de la Ley 142 de 1994, con aceptación voluntaria del usuario o previo agotamiento del debido proceso.
30. Incluir en facturación cualquier obligación a favor o en contra del usuario derivada de la conexión del servicio.
31. Facturar otros servicios no conexos previa autorización individual del usuario.
32. Conceder o abstenerse de brindar más de una disponibilidad del servicio a un mismo inmueble, conforme a la normativa.

CLÁUSULA 12. Sección A – Obligaciones del Suscriptor y/o Usuario

1. Pagar oportunamente por los servicios recibidos.
2. Hacer buen uso del servicio evitando riesgos o cargas injustificadas.
3. Informar a **COJARDÍN S.A. E.S.P.** sobre cambios en características, uso o propiedad del inmueble.
4. Vincularse al servicio cuando esté disponible o acreditar alternativa autorizada.
5. Contratar instalaciones internas con personal idóneo, asumiendo riesgos por incumplimiento.
6. Verificar que la factura corresponda al inmueble receptor y reportar inconsistencias.
7. Permitir suspensión/corte cuando sea conforme a la ley y contrato.
8. Solicitar la factura cuando no haya sido entregada oportunamente.
9. Informar modificaciones estructurales al inmueble que afecten la prestación del servicio.
10. No manipular medidor ni llaves de corte antes de éste.
11. Pagar costos directos de conexión.
12. Asumir costos de infraestructura de redes locales.
13. Pagar excedentes cuando cambie el uso del inmueble.
14. Adquirir y permitir instalación y mantenimiento de medidores conforme a especificaciones técnicas.
15. Pagar con sistema general o totalizador cuando no haya medición individual.
16. Instalar micromedidores en unidades privadas en PH u otras asociaciones.
17. Mantener limpia la cámara o cajilla del medidor.
18. Permitir retiro temporal del medidor para verificación.
19. Permitir lectura y revisión técnica de medidores.
20. Avisar fallas o daños en el servicio.
21. Eliminar causas de suspensión y pagar costos de reinstalación.
22. Permitir cambio de acometida y medidor cuando no cumplan con el diámetro adecuado.
23. Permitir revisión de instalaciones internas por personal autorizado.
24. No conectar mecanismos de bombeo directamente a la red.
25. Cumplir con exigencias de medición individual en nuevas construcciones.
26. Remediar fugas internas en un plazo máximo de dos meses.
27. Pagar reposición de medidores y acometidas fuera de garantía.
28. Asumir daños por hurto, vandalismo o causas imputables al usuario.
29. Pagar contribución por solidaridad cuando aplique.
30. Garantizar pago de facturas mediante título valor en casos específicos.
31. Cumplir demás obligaciones inherentes al contrato y normas aplicables.



CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES
COJARDIN S.A. E.S.P.
V2026.03

Sección B – Obligaciones de la Empresa.

32. Proporcionar un servicio continuo y de alta calidad conforme a la normatividad vigente.
33. Mantener la presión mínima en la red conforme a la regulación del MVCT o norma que la modifique.
34. Respetar la libertad del usuario para elegir proveedor cuando sea aplicable.
35. Brindar asistencia para detección de fugas internas a solicitud del usuario.
36. Investigar desviaciones significativas en consumos, según **el anexo técnico No.1**.
37. Informar sobre uso eficiente y seguro de los servicios y divulgar campañas masivas al respecto.
38. Respetar debido proceso y derecho de defensa en todas las actuaciones administrativas.
39. Aplicar la estratificación socioeconómica determinada por el municipio.
40. Asignar y modificar la categoría de uso del inmueble según corresponda.
41. Implementar planes de contingencia para garantizar continuidad, calidad y presión.
42. Proteger datos personales conforme a la ley y garantizar el derecho a la privacidad.

CAPÍTULO III – COBRO DE LOS SERVICIOS

Cláusula 14. Facturación de los servicios. COJARDÍN S.A. E.S.P. facturará los servicios públicos domiciliarios de **acueducto y alcantarillado** conforme a la metodología tarifaria vigente expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA y a la normatividad aplicable.

La factura contendrá, como mínimo, la siguiente información:

1. Identificación de **COJARDÍN S.A. E.S.P.** y su **NIT**.
2. Nombre del suscriptor y/o usuario, número de identificación del medidor y dirección del inmueble receptor del servicio.
3. Dirección física o correo electrónico definido para el envío de la factura.
4. Estrato socioeconómico (cuando aplique) y clase de uso del servicio.
5. Período de facturación y fecha de expedición.
6. Discriminación de cargos: consumo, cargo fijo y demás cobros autorizados.
7. Valores de devoluciones por cobros no autorizados o errores en facturación, e intereses aplicables.
8. Sitios y modalidades de pago.
9. Cargos por corte, suspensión, reconexión y/o reinstalación, cuando a ello haya lugar.
10. Lectura anterior y lectura actual del medidor; cuando no sea posible la medición, la base utilizada (promedios/aforos) conforme a la regulación.
11. Comparativo de consumos con los seis (6) períodos inmediatamente anteriores.
12. Valor y factor de subsidios y/o contribuciones de solidaridad, cuando procedan.
13. Fechas de pago oportuno y fecha estimada de suspensión por falta de pago.
14. Valores unitarios y totales por tasas ambientales y demás tributos a que haya lugar.

Cláusula 15. Principio general de la facturación y otros cobros. La facturación se regirá por los principios de legalidad, transparencia, claridad y no discriminación. Todos los conceptos deberán aparecer debidamente discriminados, de forma que el suscriptor y/o usuario identifique el origen de cada cobro. La factura únicamente incluirá valores autorizados por la ley, la regulación vigente y estas condiciones uniformes.



CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES
COJARDIN S.A. E.S.P.
V2026.03

Adicionalmente, la Empresa podrá incluir en la factura el cobro de otros bienes o servicios que ella misma o terceros hayan prestado, siempre que dichos conceptos se encuentren claramente diferenciados y separados de los correspondientes a los servicios públicos domiciliarios. En ningún caso estos cobros adicionales podrán condicionar, limitar o afectar el pago del servicio público domiciliario de acueducto y/o alcantarillado, ni su continuidad.

Finalmente, el cobro de las obligaciones y deudas a favor de la Empresa se realizará conforme a los procedimientos legal y contractualmente establecidos, garantizando el respeto por el debido proceso y los derechos del suscriptor y/o usuario.

Parágrafo 1º. Cobro de otros bienes o servicios conexos. En la factura de acueducto y/o alcantarillado podrán cobrarse otros bienes o servicios conexos a dichos servicios públicos tales como: pruebas de medición, reposiciones dentro del marco contractual o actuaciones técnicas asociadas. Estos valores deberán aparecer discriminados y podrán condicionar el pago de los servicios públicos domiciliarios y ser exigidos como requisito para su continuidad, salvo previsión legal expresa o la existencia de petición, queja o recurso en trámite que lo habilite.

Parágrafo 2º. Cobro de bienes o servicios no conexos. **COJARDÍN S.A. E.S.P.** podrá incluir en la factura cobros por bienes o servicios no conexos, exclusivamente cuando exista acuerdo expreso de voluntades entre el suscriptor y/o usuario y el proveedor del bien o servicio (**COJARDÍN SA ESP** o un tercero). Tales cobros:

- a) Deberán figurar separados de los conceptos de los servicios públicos;
- b) No podrán dar lugar a la suspensión del servicio público por su no pago; y
- c) Podrán ser pagados de manera independiente, sin afectar el recaudo de los cargos del servicio domiciliario.

Parágrafo 3º. Cobro ejecutivo de deudas. Las deudas a favor de **COJARDÍN S.A. E.S.P.** derivadas de la prestación de los servicios públicos domiciliarios podrán cobrarse por las vías judiciales que correspondan conforme al ordenamiento jurídico vigente.

Cláusula 16. Determinación del consumo. Cuando exista medición, el consumo se establecerá por la **diferencia** entre la lectura actual y la lectura anterior del medidor, siempre que este se encuentre en adecuado funcionamiento conforme a la regulación técnica vigente. El período de facturación ordinario oscilará entre veintiocho (28) y treinta y dos (32) días, salvo disposición regulatoria distinta o circunstancias debidamente justificadas.

-  **Inciso acueducto.** El consumo facturable de acueducto corresponderá a la medición del instrumento instalado en la acometida, o a los métodos sustitutos (promedios/aforos) previstos por la ley cuando no sea posible medir razonablemente en el período correspondiente.
-  **Inciso alcantarillado.** El consumo de alcantarillado se determinará, en lo pertinente, a partir del consumo de acueducto y/o de las estructuras de medición o aforo exigibles cuando el suscriptor y/o usuario disponga de fuentes alternas de abastecimiento que descarguen al sistema público, en los términos de la regulación aplicable.

Cláusula 17. Principio de facturación especial mediante sistema de medición totalizadora o macromedición. La facturación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado por parte de **COJARDÍN S.A. E.S.P.** se realizará con base en los consumos



CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES
COJARDIN S.A. E.S.P.
V2026.03

medidos y demás conceptos autorizados conforme a la ley, la regulación y el presente contrato, garantizando transparencia, claridad y discriminación de los cobros.

Cuando, por condiciones técnicas, económicas, de diseño o de operación, no sea viable medir de manera individual además de todos los puntos de consumo de la PH y su sistema hidráulico interno en su totalidad, **COJARDÍN S.A. E.S.P. empleará** esquemas de **macromedición o totalización** para determinar el consumo facturable de áreas comunes y de complejos urbanos con redes internas no operadas por la empresa.

En el caso de Propiedades Horizontales convencionales en las que cada unidad privada cuenta con micromedidor, pero existe un macromedidor que registra el consumo total del conjunto, la facturación se realizará tomando el volumen registrado por el macromedidor, descontando la suma de consumos de los micromedidores individuales de las unidades privadas, y facturando el excedente directamente a la matrícula del área común como consumo propio y autónomo, sin que este se distribuya entre las unidades privadas.

En el caso de **clientes especiales donde sea necesario emplear el sistema de cuentas totalizadoras internas con cuenta totalizadora principal** que, corresponden a complejos urbanos compuestos por varias propiedades horizontales interconectadas a través de una red común y/o tanques de almacenamiento previos a cada PH, la medición partirá de un único macromedidor general a la entrada del complejo y de micromedidores individuales para cada unidad privada de cada conjunto residencial del complejo urbano. Sin embargo, se solicitará la instalación de medidor de control para cada propiedad horizontal para efectos de controlar y asegurar los procesos asociados a las desviaciones de consumo y situaciones anómalas o especiales que puedan generarse en cada propiedad horizontal.

La Empresa determinará el consumo del complejo urbano conformado a su vez por varias propiedades horizontales internas con el único macromedidor general de la entrada al complejo y el descuento de lo registrado por cada micromedidor de las unidades privadas, entre tanto, todas las propiedades horizontales serán solidariamente responsables económicamente de la diferencia que arroje el macromedidor general de la entrada. Este procedimiento tiene por objeto garantizar el derecho bilateral a la medición y la correcta facturación de los volúmenes entregados, sin que ello implique que **COJARDÍN S.A. E.S.P.** asuma la administración, operación o mantenimiento de las redes internas del complejo, ni responsabilidad por las pérdidas o fugas internas del complejo o de las propiedades horizontales en sus áreas comunes.

Para nuevos proyectos urbanísticos organizados a través del sistema de propiedades horizontales, propiedades colectivas del derecho civil u otro tipo de asociación válida a la luz de la Constitución Política de 1991, la Ley, el Código Civil o el consentimiento de las partes, será obligatorio que tanto el macromedidor como los micromedidores sean **ultrasónicos**, con clase mínima R 800, con certificación de modelo o de tipo y con sistema de telemetría, en especial de acuerdo con las siguientes características:



CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES
COJARDIN S.A. E.S.P.
V2026.03

DIÁMETRO NOMINAL	TIPO	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	
	Ultrasónico	Principio de medición	Por tiempo de tránsito con mínimo un par de transductores o mínimo dos rayos sónicos para medidores DN20 a DN40. Y Dos pares de transductores o dos caminos de medición alineados ortogonalmente para medidores >= DN50.
		R (Q3/Q1)	R800 o superior, en posición horizontal y vertical
		Q3	De acuerdo con la tabla 2.
DN15		Clase de precisión	Clase 2
DN 20		Máxima Presión	MPA 16 (bar)
DN 25		Clase de Temperatura	T50
DN 40		Clase pérdida de	ΔP63
DN 50		Clase de sensibilidad del flujo	U0/D0 HORIZONTAL.
DN 100		Alimentación	Batería
		Vida útil batería	Mínimo 12 años
		Interfaces de	WM-Bus Modo T1/C1
			unidireccional 434 MHz (estándar OMS) O SALIDA DE PULSO
			Almacenamiento de Para errores, alarma y valores de medición
		Clase de protección	IP 68

Tabla No 2. Caudal permanente (Q3) de acuerdo con el diámetro nominal (DN).

DN	mm	15	20	25	40	50	80	100
Q3	m3/h	2.5	4	10	16	25	63	100

Entre tanto, las propiedades horizontales existentes o actuales se les seguirá midiendo las unidades privadas que las conforman con medidores R 315, con certificación de tipo o modelo, pre- equipados para Telemetria, luego, en lo que se refiere a los macromedidores de las áreas comunes, cuando los actuales medidores de tales puntos cumplan su periodo o vida útil, o deban ser reemplazados por avance tecnológico se emplearán medidores ultrasónicos de las especificaciones técnicas determinadas en este contrato y/o en el documento técnico que para tal efecto expida La Empresa, con el fin de garantizar una gestión en tiempo real del recurso y una facturación precisa y transparente.

Cuando, por razones técnicas, no sea posible medir de manera individual la totalidad de los consumos, **COJARDIN S.A. E.S.P.** aplicará esquemas de macromedición (totalizadores), bajo los siguientes modelos:

Literal A – Propiedad Horizontal convencional (medición individual en unidades privadas)

Cuando todas las unidades privadas cuenten con micromedición y exista un macromedidor que registre el consumo total de la Propiedad Horizontal (unidades privadas + áreas comunes), el procedimiento será:



CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES
COJARDIN S.A. E.S.P.
V2026.03

1. Registro total: el macromedidor mide la totalidad del consumo de la Propiedad Horizontal.
2. Descuento de micromedidores: se suman los consumos individuales (micromedidores) y se restan del volumen del macromedidor.
3. Consumo de áreas comunes: el excedente se factura directamente a la matrícula de áreas comunes como consumo propio y autónomo, sin distribuirse entre las unidades privadas.
4. **Condición técnica**: este esquema se aplicará exclusivamente cuando no sea posible instalar medición individual en las áreas comunes hidráulicas totales, y no se tendrá en cuenta la presunta medición parcial o eventual de algunos puntos de las áreas comunes, pues ello, generaría una condición de carga indebida para La Empresa en relación con este tipo de diseños hidráulicos. Por lo tanto, se dejará las correspondientes salvedades para proyectos nuevos en el acto administrativo de factibilidades y/o disponibilidades del servicio de acueducto en cuanto al sistema de facturación con sistema totalizador o macromedidor, a menos que el constructor garantice la medición individual e independiente de las áreas comunes y las unidades privadas.

En cuanto a los actuales suscriptores organizados con sistema totalizador o macromedidor, en caso de requerir o pedir por tales suscriptores la medición individual de las áreas comunes, deberán efectuar y ejecutar la independización hidráulica de las unidades privadas, cada una de las cuales deberá quedar conectada a la red local de la Empresa como lo ordena el artículo 14 de la ley 142 de 1994 al referirse a las acometidas de acueducto, entre tanto, las áreas comunes hidráulicas deberán ser una red independiente con medición individual, sin ningún tipo de conexión para las unidades privadas.

Literal B – Complejo urbano / Propiedad Horizontal no convencional (Cliente especial “Burbuja”). En complejos urbanos integrados por varias propiedades horizontales (PH), abastecidos a través de una red común y/o infraestructura compartida que no hace parte de la red operada por **COJARDÍN SA ESP**:

1. Macromedidor general del complejo: en el punto de entrega del servicio al complejo, registra el consumo total del conjunto de PH.
2. Macromedidor por PH: cada PH cuenta con su propio macromedidor, que registra el total de sus unidades privadas y sus áreas comunes.
3. Balance por PH: a cada PH se le determina su consumo descontando del volumen de su macromedidor la suma de sus micromedidores; el excedente se factura a la matrícula de áreas comunes de esa PH, como consumo propio y autónomo.
4. Verificación de volúmenes (no gestión de red interna): la comparación entre el macromedidor general y la suma de macromedidores por PH se realiza únicamente para fines de verificación de consumos facturados y del derecho bilateral a la medición; no implica que **COJARDÍN SA ESP** asuma administración, operación o mantenimiento de las redes internas del complejo, ni responsabilidad por fugas o pérdidas internas.

Parágrafo técnico # 1. Nuevos proyectos. Toda nueva PH que solicite conexión deberá contar con:

- a) Macromedidor ultrasónico con clase mínima R 800, con certificación de modelo o de tipo, y sistema de telemetría; y



CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES
COJARDIN S.A. E.S.P.
V2026.03

b) Micromedidores ultrasónicos en todas las unidades privadas, integrados a telemetría con capacidad de transmisión en tiempo real.

Parágrafo técnico # 2. PH existentes. COJARDÍN S.A. E.S.P. propenderá por la migración gradual de las PH existentes hacia este esquema de telemetría y totalizador, con el fin de robustecer la gestión en tiempo real del recurso, la transparencia y la eficiencia en la facturación.

Parágrafo técnico # 3. Medición individual de áreas comunes de la copropiedad, comunidad organizada o propiedad horizontal. La Administración o quien haga dicha labor bajo cualquier denominación de derecho, bien sea de Ley 675 de 2001, o del código civil o de comercio, podrá solicitar la instalación de un medidor individual para áreas comunes, siempre y cuando pruebe y garantice que técnicamente que todos los volúmenes de agua que ingresan al área común tales como oficinas, porterías, piscinas, pocetas, baños, llaves terminales de parqueaderos, jardines, tanques de almacenamiento subterráneos y elevados, y en especial redes internas y acometidas externas de las unidades privadas, la red contra incendios, el sistema de hidrantes donde aplique, que hacen parte de las áreas comunes serán registrados por dicho medidor y se encuentran independiente de las unidades privadas.

En su defecto, el medidor totalizador seguirá haciendo las veces de medidor para áreas comunes. La forma de determinación de los consumos y facturación de las diferentes modalidades de sistema general o totalizador deberá ser tal y como se especifica y detalla en esta cláusula.

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

Parágrafo técnico # 4º. Todo nuevo suscriptor y/o usuario que tenga la calidad de sistema general totalizador y solicite conexión al servicio de acueducto, deberá implementar el tipo de medición y facturación que establece el sistema general o totalizador tipo único de la presente Cláusula, pues tratándose de nuevos proyectos urbanísticos se exigirá la existencia de medición individual para unidades privadas con fundamento en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, en concordancia con el Decreto 1077 de 2015.

CLÁUSULA 18. ENTREGA DE LA FACTURA. COJARDÍN S.A. E.S.P. entregará las facturas observando las siguientes condiciones:

- a) Lugar: Se entregará en el predio receptor de los servicios.
- b) Periodicidad: Mensual.
- c) Antelación de entrega. La factura se entregará con una antelación mínima de cinco (5) días hábiles a la fecha límite de pago señalada en el recibo. En caso de no recibirla dentro de este plazo, el suscriptor y/o usuario deberá solicitar un duplicado en los puntos de atención dispuestos por **COJARDÍN S.A. E.S.P.**, sin costo alguno.
- d) La primera factura se entregará en un plazo no superior a noventa (90) días contados a partir de la conexión, acompañada de una copia física del contrato de servicios públicos domiciliarios.



CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES
COJARDIN S.A. E.S.P.
V2026.03

- e) El suscriptor y/o usuario deberá verificar que la factura corresponda al inmueble receptor del servicio y, en caso de encontrar irregularidades, deberá informarlo inmediatamente a **COJARDÍN S.A. E.S.P.**
- f) Cuando el suscriptor y/o usuario cuente con micromedidor, **COJARDÍN S.A. E.S.P.** entregará, previa solicitud, copia de la lectura del consumo efectuada en el medidor.

CLÁUSULA 19. PAGO DE LA FACTURA. El suscriptor y/o usuario deberá pagar oportunamente las facturas. La falta de recepción de la factura no lo exonera de la obligación de pago, salvo que **COJARDÍN S.A. E.S.P.** no haya efectuado la facturación de forma oportuna.

Si el pago no se realiza en el término fijado por **COJARDÍN S.A. E.S.P.**, sin exceder de dos (2) períodos de facturación mensual, la empresa podrá proceder a suspender o cortar el servicio, salvo que exista reclamación o recurso interpuesto.

COJARDÍN S.A. E.S.P. no podrá exigir el pago de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con ella. Sin embargo, para interponer el recurso, el suscriptor y/o usuario deberá acreditar el pago de las sumas no reclamadas o del promedio del consumo de los últimos cinco (5) períodos, conforme al artículo 155 de la Ley 142 de 1994 y la Sentencia C-558 de 2001.

Parágrafo 1°. En caso de incumplimiento en el pago, **COJARDÍN S.A. E.S.P.** podrá reportar información negativa previa comunicación al suscriptor y/o usuario, otorgándole la oportunidad de efectuar el pago o controvertir el monto o la exigibilidad. El reporte procederá solo si La Empresa cuenta con la autorización expresa del suscriptor y/o usuario, obtenida en el momento de la celebración del contrato de servicios públicos domiciliarios.

Parágrafo 2°. El suscriptor y/o usuario de inmuebles no residenciales garantizará el pago de las facturas mediante título valor en los casos que **COJARDÍN S.A. E.S.P.** disponga, siempre que guarden relación directa con la prestación del servicio, tales como:

- a) Servicios provisionales (eventos deportivos, culturales, comerciales o políticos, y contratos de limpieza de espacios públicos)
- b) Servicios o matrículas temporales para complejos industriales, comerciales o de construcción, respaldando los servicios prestados con pagaré y carta de instrucciones.
- c) Usuarios no residenciales en general, para garantizar pagos de conexión, instalación de macro y micromedidores, entre otros (Sentencia C-389 de 2002).

Parágrafo 3°. **COJARDÍN S.A. E.S.P.** podrá cobrar el valor del duplicado de la factura cuando demuestre que ésta fue entregada efectivamente en el inmueble registrado para su entrega, acreditando la prueba de la guía de entrega usado por la Empresa.

CLÁUSULA 20. DE LA DETERMINACIÓN DE CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR. **COJARDÍN S.A. E.S.P.** empleará los procedimientos necesarios para recuperar los consumos de agua dejados de facturar por causas imputables al suscriptor y/o usuario, garantizando en todo momento el derecho de defensa, contradicción y debido proceso.

Para la determinación del consumo a recuperar, la Empresa utilizará, según corresponda:

- a. El promedio de consumo de otros períodos del mismo suscriptor y/o usuario.



CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES
COJARDIN S.A. E.S.P.
V2026.03

- b. El promedio de consumo de suscriptores y/o usuarios en condiciones de uso y características técnicas similares.
- c. Aforos individuales efectuados conforme a los protocolos técnicos establecidos.

Una vez concluidas las actuaciones de investigación y verificación, si se determina que la causa no es imputable a **COJARDÍN S.A. E.S.P.**, se procederá a incluir el valor del consumo acumulado en la siguiente facturación. Se aplicará lo dispuesto en el **anexo técnico # 1** de este contrato para el procedimiento de las desviaciones significativas del consumo.

Parágrafo 1°. La recuperación de consumos dejados de facturar se efectuará con base en una interpretación sistemática de los artículos 146, 149 y 150 de la Ley 142 de 1994, en concordancia con el precedente constitucional de la Sentencia **C-060 de 2005**.

En cada caso se deberá establecer si:

- a. **La omisión es imputable al suscriptor y/o usuario.**
- b. **La omisión es imputable a COJARDÍN S.A. E.S.P.**
- c. **La causa no es imputable a ninguna de las partes.**
- d. **Existe dolo por parte del suscriptor y/o usuario.**

En este último evento, y siempre que se logre demostrar el momento exacto de la configuración del dolo y el período durante el cual se dejó de facturar el consumo o algún componente del servicio, **COJARDÍN S.A. E.S.P.** podrá efectuar el cobro de conformidad con la reinterpretación constitucional del artículo 150 de la Ley 142 de 1994 establecida en la Sentencia **C-060 de 2005**. En todos los escenarios de recuperación, la Empresa garantizará el debido proceso consagrado en el artículo 29 de la Constitución Política y desarrollado en la Ley 1437 de 2011, sin perjuicio de que las partes, de mutuo acuerdo, celebren arreglos bajo las normas de derecho privado para definir los valores a reconocer.

Parágrafo 2°. El procedimiento operativo y técnico para la recuperación de consumos, bienes o servicios dejados de facturar se registrará por lo dispuesto en el **Anexo Técnico No. 3** del presente contrato.

CLÁUSULA 21. PROHIBICIÓN Y LÍMITES PARA COBROS NO AUTORIZADOS.

- a. **LA EMPRESA** se abstendrá de facturar conceptos distintos a los previstos en este contrato o en las cláusulas especiales suscritas con el suscriptor y/o usuario, así como servicios que no hayan sido efectivamente prestados.
- b. Una vez transcurridos cinco (5) meses desde la fecha de emisión de la factura, no será procedente efectuar cobros por bienes o servicios que no fueron incluidos en su momento debido a errores, omisiones o desviaciones significativas en relación con consumos anteriores, salvo que se acredite de manera suficiente la existencia de dolo por parte del suscriptor y/o usuario, en los términos establecidos por la Sentencia C-060 de 2005.
- c. Las devoluciones de valores facturados indebidamente se registrarán por lo dispuesto en la Resolución CRA 659 de 2013, o por las disposiciones regulatorias que la modifiquen, adicionen, sustituyan o deroguen.



CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES
COJARDIN S.A. E.S.P.
V2026.03

CLÁUSULA 22. COBROS NO AUTORIZADOS. La Empresa no procederá a la facturación de servicios no prestados, tarifas o conceptos distintos a los establecidos en este contrato y en las cláusulas especiales acordadas con los suscriptores y/o usuarios.

Después de cinco (5) meses desde la emisión de las facturas, La Empresa no podrá cobrar al suscriptor y/o usuario por bienes o servicios que no hayan sido facturados debido a errores, omisiones o desviaciones significativas respecto a consumos anteriores, a menos que se demuestre dolo por parte del suscriptor y/o usuario, de acuerdo con lo establecido en la sentencia C-060 de 2005.

Cualquier devolución de cobros no autorizados al suscriptor y/o usuario se registrará por lo dispuesto en la Resolución CRA 659 de 2013 o normativas que la modifiquen, adicionen, sustituyan o deroguen.

CAPÍTULO IV.

**DEFENSA Y PROTECCIÓN DE LA EMPRESA EN SEDE DE LA EMPRESA Y DE LA
SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS COMO SUPERIOR
FUNCIONAL DE COJARDÍN SA ESP.**

CLÁUSULA 23. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y RECURSOS. El suscriptor y/o usuario tiene el derecho de presentar a La Empresa peticiones, quejas, reclamos y recursos relacionados con el contrato de servicios públicos, la factura, el estrato asignado si difiere del establecido por la entidad territorial competente, y el uso asignado al inmueble por La Empresa.

La Empresa se compromete a resolver las peticiones, quejas y recursos presentados por el suscriptor y/o usuario que estén relacionados con el contrato de servicios públicos, la factura, el estrato, entre otros similares, dentro de un plazo de quince (15) días hábiles a partir de la fecha de su presentación. Si transcurrido este plazo La Empresa no ha resuelto la petición, queja o recurso, se entenderá que ha sido resuelto de manera favorable, a menos que se demuestre que el suscriptor y/o usuario causó la demora o que fue necesario realizar pruebas.

Dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento del plazo de los 15 días hábiles, La Empresa del servicio público domiciliario deberá reconocer al suscriptor y/o usuario los efectos del silencio administrativo positivo. Si no lo hace, el peticionario podrá solicitar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios la imposición de las sanciones correspondientes conforme a la Ley, sin perjuicio de que esta adopte las medidas necesarias para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto.

En caso de actos relacionados con la suspensión, terminación, corte y facturación de los servicios, el suscriptor y/o usuario podrá interponer ante La Empresa el recurso de reposición y, en subsidio, de apelación, contra la decisión que resuelva la petición, queja o recurso, dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación de dicha decisión, notificación que puede ser personal, electrónica, por aviso, o por conducta concluyente.

La Empresa, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión que resuelva 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 de manera explícita como subsidiario. La remisión se hará dentro de los tres (3) días hábiles siguientes siempre y cuando el expediente contenga las certificaciones y guías de correo.



CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES
COJARDIN S.A. E.S.P.
V2026.03

La Empresa no podrá suspender, terminar o cortar el servicio hasta que haya notificado al suscriptor y/o usuario la decisión sobre los recursos que hayan sido interpuestos oportunamente.

Parágrafo 1º. En lo relacionado con peticiones, quejas y recursos, se aplicarán las disposiciones de la Ley 142 de 1994, la Ley 1755 de 2015 en lo que sea compatible y pertinente, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y aquellas que las modifiquen, adicionen, sustituyan o deroguen, en especial lo concerniente al procedimiento de citaciones y notificaciones conforme a la remisión normativa que realiza el artículo 159 de la Ley 142 de 1994 al CPACA o ley 1437 de 2011 (anteriormente al decreto 01 del 84, Código de lo Contencioso Administrativo).

Parágrafo 2º. Citación para notificación personal y notificación personal, de conformidad con los artículos 67 y 68 de la Ley 1437 de 2011, en concordancia con el concepto 2316 del 4 de abril de 2014 de la Sala de Consulta y Servicio Civil del Consejo de Estado.

Parágrafo 3º. Notificación por aviso, de conformidad con el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, en concordancia con el concepto 2316 del 4 de abril de 2014 de la Sala de Consulta y Servicio Civil del Consejo de Estado.

Parágrafo 4º. Notificación por conducta concluyente, de conformidad con el artículo 72 de la Ley 1437 de 2011, en concordancia con el concepto 2316 del 4 de abril de 2014 de la Sala de Consulta y Servicio Civil del Consejo de Estado.

CLÁUSULA 24. FORMA DE PRESENTACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS. El suscriptor y/o usuario podrá presentar las peticiones, quejas, reclamos y recursos, verbalmente o por escrito, a través de cualquiera de los siguientes medios: radicación en físico en el punto de atención presencial ubicado en la Carrera 54 # 221-89 y a través de la página web www.cojardinsa.com, lo anterior de conformidad con lo dispuesto en el artículo 152 de la Ley 142 de 1994, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley 1755 de 2015, la Ley 1437 de 2011.

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

- a. Dirección: Carrera 54 No. 221-89.
- b. Barrio / Vereda / Centro Poblado Rural: Parcelación El Jardín.
- c. Municipio: Bogotá
- d. Departamento: Cundinamarca.
- e. Teléfono: 601 7441106 Celular: 3506108498
- f. Página web: <https://cojardinsa.com/>
- g. Correo electrónico: info@cojardinsa.com
- h. Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm (Jornada continua)
- i. Cargo del colaborador que resuelve: Dirección Administrativa

CLÁUSULA 25. FALLA EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS. El incumplimiento de La Empresa en la prestación continua de los servicios se denomina falla en la prestación, y su ocurrencia le confiere al suscriptor y/o usuario el derecho, desde el momento en que se presente, a dejar sin efecto el contrato (resolución del contrato) o a su cumplimiento, con las reparaciones consagradas en los artículos 136 y 137 de la Ley 142 de 1994.



**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES
COJARDIN S.A. E.S.P.
V2026.03**

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

CAPÍTULO V.

FACULTADES DE LA EMPRESA EN RELACIÓN CON LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.

CLÁUSULA 26. MEDIDAS EN CASO DE INCUMPLIMIENTO. La Empresa podrá implementar 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 aplicación de estas medidas, se observará el procedimiento para las actuaciones administrativas establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Parágrafo. La Empresa no tiene la facultad de imponer sanciones pecuniarias.

CLÁUSULA 27. SUSPENSIÓN. La Empresa se encuentra facultada para suspender de manera temporal la prestación de los servicios públicos domiciliarios, siempre que se garantice el respeto por el debido proceso, así como por los derechos de contradicción y defensa del suscriptor y/o usuario, en los eventos que se indican a continuación:

Suspensión por incumplimiento del contrato: La suspensión del servicio procederá cuando se configure el incumplimiento de las obligaciones contractuales, entre otros, en los siguientes casos:

- a) La falta de pago de las facturas dentro del término establecido por La Empresa, el cual en ningún caso podrá exceder de dos (2) períodos de facturación consecutivos, salvo cuando se encuentre en curso una reclamación o recurso debidamente interpuesto.
- b) La modificación unilateral, sin autorización o consentimiento del suscriptor y/o usuario, de las condiciones pactadas para la prestación de los servicios.
- c) La realización de conexiones fraudulentas o efectuadas sin la autorización previa de La Empresa.
- d) La destinación de los servicios públicos domiciliarios a un uso diferente al declarado o al expresamente acordado con La Empresa.
- e) El suministro de los servicios públicos domiciliarios a un inmueble o usuario distinto de aquel para el cual fueron otorgados.
- f) La alteración de las acometidas o conexiones sin contar con la autorización previa de La Empresa.
- g) El incremento no autorizado de los diámetros de las acometidas, de la capacidad instalada o del número de derivaciones.
- h) La adulteración de las conexiones y/o de los dispositivos de medición, así como cualquier intervención que altere su funcionamiento normal.



CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES
COJARDIN S.A. E.S.P.
V2026.03

- i) El daño, retiro o manipulación del equipo de medición; la remoción, ruptura o adulteración de los sellos instalados en los equipos de medición, protección o gabinetes, o cuando se constate que dichos sellos no corresponden a los reglamentados por La Empresa.
- j) La ejecución de reconexiones sin autorización de La Empresa, cuando los servicios hayan sido previamente cortados.
- k) El pago de las facturas mediante cheques que no sean aceptados por la entidad bancaria correspondiente, salvo que exista causa justificada de no pago, sin perjuicio de las acciones legales a que haya lugar, así como el pago de los servicios mediante cuentas de cobro o facturas adulteradas.
- l) La interferencia en la utilización, operación o mantenimiento de las líneas, redes y demás equipos requeridos para la prestación de los servicios públicos domiciliarios, ya sean de propiedad de La Empresa o del suscriptor.
- m) El impedimento injustificado a los colaboradores directos de La Empresa o al personal de Outsourcing autorizado por ésta, debidamente identificados, para efectuar inspecciones de las instalaciones internas, de los equipos de medición o de lectura de los medidores.
- n) La negativa a permitir el traslado del equipo de medición, o su reparación o reemplazo debidamente justificado, cuando ello sea necesario para asegurar una correcta medición del servicio.
- o) La omisión en la ejecución, dentro del plazo señalado, de las adecuaciones requeridas a las instalaciones internas conforme a las normas vigentes, por razones técnicas o de seguridad en la prestación del servicio.
- p) La conexión de equipos a las acometidas o redes sin la autorización previa de La Empresa.
- q) Cuando el urbanizador destine el inmueble a un uso distinto del autorizado en la correspondiente licencia de construcción y/o urbanización, o cuando se adelante la construcción de un inmueble sin contar con dicha licencia, estando el suscriptor y/o usuario obligado a obtenerla.
- r) La interconexión de las redes o tuberías de acueducto atendidas por La Empresa con cualquier otra fuente de suministro de agua.

Suspensión en interés del servicio

La suspensión de los servicios no se considerará una falla en su prestación cuando se realice en interés del mismo, en los siguientes eventos:

- a) Para la ejecución de reparaciones técnicas, labores de mantenimiento periódico o racionamientos derivados de situaciones de fuerza mayor, siempre que La Empresa informe de manera amplia y oportuna al suscriptor y/o usuario.



CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES
COJARDIN S.A. E.S.P.
V2026.03

b) Con el fin de prevenir daños o perjuicios ocasionados por la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que se haya actuado con la mayor diligencia posible, dadas las circunstancias, para permitir al suscriptor y/o usuario el ejercicio de sus derechos.

Parágrafo 1º. El suscriptor y/o usuario podrá solicitar la suspensión del servicio, siempre que exista acuerdo de la entidad prestadora y de los terceros que eventualmente puedan resultar afectados. Las solicitudes formuladas en este sentido se tramitarán conforme al procedimiento establecido en el artículo 5.3.1.3 de la Resolución CRA 151 de 2001, incorporado en la Resolución CRA 943 de 2021.

Parágrafo 2º. La Empresa informará al suscriptor y/o usuario sobre la suspensión programada del servicio con una antelación mínima de veinticuatro (24) horas, indicando las razones y condiciones de dicha suspensión, salvo en los casos de emergencia o de eventos que se encuentren fuera del control de La Empresa.

CLÁUSULA 28. CORTE DE LOS SERVICIOS. La Empresa podrá cortar los servicios (interrupción definitiva), respetando el debido proceso, el derecho de contradicción y defensa del suscriptor y/o usuario, en los siguientes eventos

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

Parágrafo. Para los procesos asociados a la suspensión o corte del servicio de acueducto se aplicarán las consideraciones establecidas **en el anexo técnico No 4** de este contrato de prestación de servicios públicos.

CLÁUSULA 29. IMPROCEDENCIA DE LA SUSPENSIÓN. La Empresa no suspenderá los servicios por incumplimiento del suscriptor y/o usuario, por falta de pago en estos eventos. i) falla en la prestación de los servicios; entrega inoportuna de la factura o no entrega del duplicado cuando se solicite y. iii) no facturación de los servicios.

Tampoco podrá suspender los servicios en los siguientes eventos:

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



CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES
COJARDIN S.A. E.S.P.
V2026.03

CLÁUSULA 30. REINSTALACIÓN Y RECONEXIÓN DE LOS SERVICIOS. Una vez se adopte una decisión favorable que ordene el restablecimiento del servicio, o cuando cesen las circunstancias que dieron lugar a la suspensión, La Empresa procederá a la reinstalación del servicio dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes. Así mismo, cuando se trate de un corte del servicio, la reconexión se efectuará dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores al momento en que desaparezca la causa que lo originó.

Parágrafo 1º. En los eventos en que la suspensión o el corte del servicio obedezcan a causas atribuibles al suscriptor y/o usuario, el restablecimiento del servicio quedará condicionado al pago previo de los costos asociados a las actividades de suspensión, corte, reconexión o reinstalación en que haya incurrido La Empresa, así como al cumplimiento de las demás obligaciones y medidas previstas en el contrato de servicios públicos domiciliarios.

Parágrafo 2º. Para los procedimientos relacionados con la suspensión o el corte del servicio público domiciliario de acueducto, serán aplicables las consideraciones, reglas y condiciones previstas en el Anexo técnico No. 4 del presente contrato de prestación de servicios públicos

CLÁUSULA 31. COBRO DE INTERESES. La Empresa se encuentra facultada para liquidar y cobrar intereses moratorios sobre las obligaciones que permanezcan impagas, de conformidad con la tasa de interés de mora prevista en el Código Civil, cuando los suscriptores y/o usuarios de carácter residencial incurran en mora en el pago de las facturas asociadas a la prestación de los servicios públicos domiciliarios objeto del presente contrato.

Tratándose de inmuebles no residenciales, la tasa de interés moratorio será la que se pacte entre las partes o, en ausencia de estipulación expresa, la aplicable conforme al régimen comercial, esto es, hasta el límite máximo permitido y certificado por la Superintendencia Financiera de Colombia. Para estos casos, La Empresa fija la tasa de interés moratorio en el equivalente al uno punto ocho por ciento (1.8%) mensual.

Para efectos de la causación de intereses moratorios, se entenderá configurada la mora respecto de aquellas facturas que registren una antigüedad igual o superior a dos (2) períodos de facturación.

CAPÍTULO VI

MODIFICACIÓN, CESIÓN Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO

CLÁUSULA 32. MODIFICACIONES. El presente contrato podrá ser objeto de modificaciones en los siguientes eventos: (i) cuando exista acuerdo expreso entre las partes; (ii) de manera unilateral por parte de La Empresa, siempre que la modificación propuesta haya sido informada al suscriptor y/o usuario con una antelación mínima de un (1) mes; y (iii) cuando la modificación obedezca a una decisión adoptada en firme por la autoridad competente.

CLÁUSULA 33. TRANSFERENCIA. La cesión del contrato se producirá de pleno derecho y comprenderá, igualmente, la transferencia de la propiedad de los bienes afectos a la prestación de los servicios, cuando tenga lugar la venta del inmueble al cual se suministran dichos servicios.



CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES
COJARDIN S.A. E.S.P.
V2026.03

Así mismo, La Empresa se encuentra facultada para ceder el contrato, siempre que, con una antelación no inferior a dos (2) meses, no haya recibido una manifestación expresa en contrario por parte del suscriptor y/o usuario.

CLÁUSULA 34. TERMINACIÓN. El presente contrato podrá darse por terminado por mutuo consentimiento entre las partes o, de manera unilateral por parte de La Empresa, en aquellos eventos de incumplimiento contractual, conforme a los supuestos previstos en la cláusula 30 del presente contrato.

CLÁUSULA 35. RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS. Las controversias o diferencias que se presenten entre La Empresa y el suscriptor y/o usuario, con ocasión de la celebración, ejecución o terminación del presente contrato, y que no hayan sido resueltas a través de los recursos previstos en el mismo, podrán ser dirimidas mediante los mecanismos alternativos de solución de conflictos establecidos en la ley.

Parágrafo. En los eventos en los que se haya pactado una cláusula compromisoria, y cuando opere la cesión del contrato en los términos del artículo 129 de la Ley 142 de 1994, dicha cláusula no se entenderá comprendida dentro de las condiciones objeto de cesión.

CAPÍTULO VII

CONDICIONES ESPECÍFICAS Y TÉCNICAS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

CLÁUSULA 36. INSTALACIONES INTERNAS. El suscriptor y/o usuario será responsable del mantenimiento de las redes internas del inmueble y podrá solicitar a La Empresa la revisión de estas, con el fin de detectar deterioros y recibir recomendaciones para su reparación. Así mismo, permitirá la revisión de las instalaciones domiciliarias y atenderá las exigencias de La Empresa para su adecuada utilización.

El suscriptor y/o usuario deberá contratar personal debidamente capacitado para la ejecución de instalaciones internas o trabajos similares, y asumirá los riesgos derivados del incumplimiento de esta obligación.

En caso de presentarse fugas, sean estas perceptibles o imperceptibles, el suscriptor y/o usuario será responsable de los consumos generados, los cuales podrán ser facturados desde el momento de su detección. Para la reparación de dichas fugas se concederán dos (2) períodos de facturación, durante los cuales el consumo será liquidado con base en el promedio correspondiente.

CLÁUSULA 37. PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES. La propiedad de las redes, equipos y demás elementos que conforman la acometida externa corresponderá al pagador, salvo cuando se trate de bienes que tengan la condición de inmuebles por adhesión. En todo caso, esta circunstancia no exonera al suscriptor y/o usuario del cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente contrato respecto de dichos bienes.

CLÁUSULA 38. ACOMETIDAS. La Empresa autorizará una (1) acometida de acueducto por cada unidad habitacional o no residencial, salvo que por razones técnicas debidamente justificadas se requiera la instalación de acometidas adicionales. Así mismo, podrá exigir la independización de las acometidas cuando lo considere necesario y, en edificaciones multifamiliares, podrá autorizar acometidas destinadas a unidades independientes.



CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES
COJARDIN S.A. E.S.P.
V2026.03

El suscriptor y/o usuario deberá informar a La Empresa cualquier modificación, división o aumento de unidades del inmueble, con el fin de que se evalúe la viabilidad técnica de la prestación del servicio y se determinen las adecuaciones hidráulicas que resulten necesarias.

1. Cambio de localización de la acometida. La Empresa podrá realizar cambios en la localización y en el diámetro de la acometida, así como las independizaciones a que haya lugar, previo el pago de los costos correspondientes por parte del suscriptor y/o usuario.

Cuando como consecuencia de la reconstrucción o modificación de un inmueble se dificulte la identificación del punto de ingreso de la acometida, el suscriptor y/o usuario deberá informar a La Empresa dentro de los treinta (30) días siguientes, para que se realicen los ajustes pertinentes, a cargo del suscriptor y/o usuario. En los casos en que el suscriptor y/o usuario sea distinto del propietario del inmueble, se aplicará lo dispuesto en el Código Civil.

2. Derivación de las acometidas. El suscriptor y/o usuario no podrá derivar acometidas desde la red matriz ni desde la red local sin autorización previa de La Empresa. Para el presente contrato, La Empresa prohíbe cualquier derivación desde la red matriz o local, sin perjuicio del derecho del suscriptor y/o usuario a construir su acometida de acueducto conforme al artículo 9 de la Ley 142 de 1994, siempre que cumpla con las condiciones técnicas exigidas por La Empresa.

CLÁUSULA 39. RÉGIMEN DE ACOMETIDAS. Se entiende por acometida de acueducto la derivación que se extiende desde la red local del servicio hasta el registro de corte del inmueble. Los requisitos técnicos y normativos para la instalación de acometidas se regirán por lo dispuesto en el contrato de condiciones uniformes de La Empresa, la Ley 142 de 1994 y las demás normas que regulan la materia.

Parágrafo 1º. Requisitos para la instalación y empalme. El empalme a la red local de acueducto y la instalación de la acometida únicamente podrán ser realizados por La Empresa.

La Empresa otorgará una sola acometida por cada unidad privada o habitacional, salvo que por razones técnicas debidamente acreditadas se autoricen acometidas adicionales. No se permitirá una acometida para varias unidades de servicio ni la interconexión de las tuberías internas de las unidades habitacionales o no habitacionales. Ninguna acometida conectada al sistema de La Empresa podrá ser utilizada o empalmada con otro sistema de acueducto.

Parágrafo 2º. Normativa aplicable. El régimen de acometidas se sujetará a lo dispuesto en el Contrato de Condiciones Uniformes de La Empresa, la Ley 142 de 1994, la norma NTC 1500, el RAS 330 de 2017, el Decreto 1077 de 2015 y las demás normas concordantes.

Parágrafo 3º. Detalle y especificaciones. Los diámetros, materiales y demás especificaciones técnicas de las acometidas se definirán en cada solicitud individual de prestación del servicio, conforme a las disposiciones vigentes y a las que las adicionen, complementen o modifiquen.

Parágrafo 4º. Obligatoriedad de tanques de almacenamiento. De conformidad con la Norma Técnica NTC 1500- numeral 6.6 (Tanques de reserva de agua potable) “toda edificación debe disponer de tanques de reserva de agua potable. El volumen del tanque debe garantizar al menos un día de servicio. Los tanques deben ser herméticos, ventilados, impermeables y contar con sistemas de limpieza, rebose e inspección.”



CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES
COJARDIN S.A. E.S.P.
V2026.03

Parágrafo 5º. Condiciones técnicas específicas para el servicio de alcantarillado. Para la prestación del servicio público domiciliario de alcantarillado, deberán cumplirse las siguientes condiciones técnicas, jurídicas y operativas:

1. Condiciones técnicas de la acometida de alcantarillado

- A. El diámetro mínimo de la acometida de alcantarillado será de setenta y cinco milímetros (75 mm), equivalente a tres (3) pulgadas.
- B. La pendiente mínima de la tubería de conexión será del dos por ciento (2%).
- C. La entrega a la red de alcantarillado deberá realizarse por gravedad y por la parte media superior del colector; como mínimo, las cotas clave de las tuberías deberán coincidir en el mismo nivel.
- D. Deberá disponerse una caja de inspección al inicio de la tubería de la conexión domiciliaria, la cual podrá ser utilizada como punto de control para el monitoreo de vertimientos.
- E. En el empalme a la red de alcantarillado deberán emplearse accesorios técnicos adecuados, tales como silla tee, silla yee, tee y/o yee, o cajas de empalme cuando se trate de redes construidas en tubería de concreto.
- F. En colectores con diámetro superior a seiscientos milímetros (600 mm) no se permitirán conexiones directas; en estos casos deberá implementarse una manija de acometida múltiple hasta el pozo de inspección correspondiente.

2. Condiciones de localización y viabilidad

- A. El inmueble deberá encontrarse dentro del perímetro de servicio, conforme a lo dispuesto en el parágrafo segundo del artículo 12 de la Ley 388 de 1997.
- B. Deberán observarse las previsiones contenidas en los artículos 2.3.1.2.2 a 2.3.1.2.8 del Decreto 1077 de 2015, relativas a los términos y condiciones para el trámite de solicitudes de viabilidad y disponibilidad de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado.

3. Requisitos urbanísticos y ambientales

- A. Cuando se trate de edificaciones por construir, será obligatorio contar con la licencia de construcción correspondiente; en el caso de obras terminadas, deberá acreditarse la respectiva cédula catastral.
- B. Cuando no exista red de alcantarillado en la zona del inmueble, y aun cuando el usuario o suscriptor sea abastecido por la red de acueducto, deberá contarse con un sistema adecuado de tratamiento y disposición final de aguas residuales, debidamente aprobado por la autoridad ambiental competente.
- C. Los usuarios industriales y/o especiales del servicio de alcantarillado que manejen productos químicos o derivados del petróleo deberán disponer de un plan de contingencia que garantice que, bajo ninguna circunstancia, dichas sustancias ingresen al sistema público de alcantarillado.

4. Costos y garantías de la acometida

- A. El costo de las redes, equipos y demás elementos que conformen la acometida de alcantarillado estará a cargo del usuario cuando esta se construya por primera vez.



CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES
COJARDIN S.A. E.S.P.
V2026.03

- B. Las acometidas ejecutadas por la entidad prestadora contarán con un período de garantía de tres (3) años; vencido dicho término, los costos de reparación o reposición serán asumidos por el suscriptor o usuario.

5. Medición del servicio de alcantarillado

La medición del servicio público domiciliario de alcantarillado corresponderá, como regla general, a la medición del servicio público domiciliario de acueducto. No obstante, cuando existan usuarios que dispongan de fuentes alternas o adicionales de abastecimiento de agua que generen vertimientos al sistema de alcantarillado, se adicionará el estimativo correspondiente a la disposición de aguas residuales, siempre que se les haya exigido la instalación de medidores o estructuras de aforo.

La persona prestadora podrá exigir la instalación de medidores o estructuras de aforo de aguas residuales cuando el suscriptor y/o usuario se abastezca de agua proveniente de fuentes alternas y utilice el servicio público de alcantarillado.

Parágrafo 5°. Régimen de acometidas individuales. En las nuevas solicitudes de disponibilidad del servicio para unidades residenciales, industriales o comerciales, en las que se requiera medición individual de áreas comunes, deberán entregarse todas las acometidas de las unidades privadas en la entrada del inmueble, así como los puntos de medición de la red contra incendios. Las áreas comunes solo podrán conectarse a elementos hidráulicos exclusivos y la red contra incendios deberá ser independiente, salvo que el desarrollador opte por un sistema totalizador o macromedidor y solicite una única conexión de acueducto.

CLÁUSULA 40. VERIFICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE MEDIDA. La Empresa podrá verificar la precisión de los medidores con diámetro igual o superior a una pulgada y media (1½"), en el sitio de instalación, utilizando patrones de referencia trazables a laboratorios acreditados.

Para los medidores con diámetros entre media pulgada (½") y una pulgada y media (1½"), La Empresa realizará las pruebas de verificación que estime necesarias, las cuales se efectuarán en laboratorios debidamente acreditados por la ONAC.

La Empresa asumirá el costo de la verificación cuando esta se realice por iniciativa propia o cuando se derive de desviaciones significativas del equipo. El suscriptor y/o usuario asumirá el costo de las verificaciones solicitadas cuando no se evidencien desviaciones relevantes o cuando, a criterio de La Empresa, no resulten necesarias.

La reposición, reparación o cambio del medidor solo procederá por decisión de La Empresa, cuando el informe del laboratorio acreditado indique que el instrumento no cumple su función, o por las causales legalmente establecidas, salvo en los casos de cambio tecnológico, en la medida que, si esa es la causal, no requiere hacerse pruebas de laboratorio para procederse con el cambio.

CLÁUSULA 41. OTRAS CONSIDERACIONES RELACIONADAS CON LA MEDICIÓN. Tanto La Empresa como el suscriptor y/o usuario podrán verificar el estado de los instrumentos de medición y deberán adoptar las medidas necesarias y efectivas para evitar cualquier alteración de los mismos.



CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES
COJARDIN S.A. E.S.P.
V2026.03

El suscriptor y/o usuario estará obligado a mantener la cámara o cajilla de los medidores en condiciones adecuadas, libre de escombros, residuos, basura u otros materiales que puedan afectar su funcionamiento o acceso.

Tratándose de suscriptores y/o usuarios temporales, **La Empresa** podrá exigir que la cámara del medidor se ubique de manera fija y visible, con el propósito de facilitar la verificación de las lecturas y la realización de los controles correspondientes.

1. Medidores generales o de control. En edificaciones o unidades inmobiliarias cerradas podrá instalarse un medidor de control inmediatamente después de la acometida. Adicionalmente, deberán existir medidores individuales para cada unidad habitacional o no residencial que haga parte del edificio o conjunto inmobiliario.

2. Medición de áreas comunes. Las áreas comunes de edificios o unidades inmobiliarias cerradas deberán contar con un sistema de medición adecuado que permita facturar los consumos correspondientes. Cuando no resulte técnicamente viable medir de manera individual el consumo de dichas áreas, se instalará un medidor general en la acometida, y el consumo de las áreas comunes se determinará como la diferencia entre el volumen registrado por el medidor general y la suma de los consumos registrados por los medidores individuales.

Para establecer la existencia de una imposibilidad técnica de medición individual de las áreas comunes, La Empresa podrá realizar un estudio técnico, para lo cual el suscriptor y/o usuario deberá estar presente o designar personal debidamente autorizado.

3. Medidores para grandes consumidores no residenciales. Los grandes consumidores no residenciales deberán instalar equipos de medición conforme a las directrices establecidas por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y a las disposiciones previstas en el presente contrato.

4. Medidores para multiusuarios. Los suscriptores y/o usuarios de edificaciones multiusuarios (CRA 319 de 2005) podrán solicitar a La Empresa la instalación de medidores individuales. En este evento, el suscriptor y/o usuario asumirá los costos de las obras que La Empresa requiera para la instalación de dichos equipos.

Así mismo, La Empresa podrá autorizar la independización de los servicios cuando dicha solicitud sea formulada por la mayoría de los copropietarios, previo acuerdo para el pago de los saldos pendientes y la ejecución de las adecuaciones técnicas necesarias.

5. Cambio de medidor. La Empresa podrá efectuar el cambio del medidor cuando este no cuente con el diámetro adecuado para la prestación del servicio. En tal caso, el suscriptor y/o usuario deberá asumir el pago de la diferencia de precio entre el medidor nuevo y el retirado, así como el costo de los materiales requeridos, dentro de un plazo máximo de seis (6) meses.

6. Reparación o reemplazo del medidor. El suscriptor y/o usuario deberá reparar o reemplazar el medidor cuando su funcionamiento no permita una medición adecuada, o cuando existan avances tecnológicos que ofrezcan instrumentos de medición más precisos. Si, transcurrido un período de facturación, el suscriptor y/o usuario no adopta las medidas necesarias para la reparación o el reemplazo del medidor, La Empresa podrá realizar dichas actuaciones por cuenta del suscriptor y/o usuario.



CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES
COJARDIN S.A. E.S.P.
V2026.03

A solicitud del suscriptor y/o usuario, La Empresa entregará el medidor reemplazado, salvo que este deba ser conservado por La Empresa por razones probatorias.

7. Retiro del medidor. La Empresa informará al suscriptor y/o usuario la necesidad de retirar el medidor con una antelación mínima de dos (2) días hábiles, permitiéndole solicitar asesoría técnica si así lo desea. Del retiro se levantará un acta, la cual será entregada al suscriptor y/o usuario.

En caso de que el suscriptor y/o usuario se niegue a firmar el acta, La Empresa dejará constancia de dicha situación mediante la firma de dos (2) testigos. Así mismo, La Empresa remitirá al suscriptor y/o usuario el informe de revisión emitido por el laboratorio acreditado dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes al retiro del medidor.

El suscriptor y/o usuario podrá optar por reparar o reemplazar el medidor, asumiendo los costos correspondientes a cualquiera de estos dos procedimientos. **Cuando** La Empresa realice la calibración del medidor por solicitud del suscriptor y/o usuario deberá éste asumir los costos de la calibración o reparación.

Cuando la revisión en el laboratorio acreditado del medidor sea pedida por La Empresa, será **COJARDÍN SA ESP** quien asuma los cargos asociados a las pruebas de laboratorio.

Cuando el suscriptor y/o usuario adquiera el medidor en el mercado a cualquier proveedor siempre que cumpla con las características técnicas exigidas por La Empresa, el suscriptor y/o usuario deberá remitir el equipo a La Empresa, con la respectiva factura, certificado de calibración, certificado de aprobación de modelo para su posterior instalación.

En ausencia de un medidor provisional luego del retiro del equipo, se aplicará lo dispuesto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994. Vencido el término para la reparación o reemplazo del medidor conforme al artículo 144 de la Ley 142 de 1994, y sin que el suscriptor y/o usuario adopte las medidas correspondientes, **La Empresa** podrá implementar las acciones necesarias para garantizar la medición efectiva del consumo.

8. Financiamiento. La Empresa ofrecerá mecanismos de financiamiento para cubrir los costos asociados al medidor, su instalación, las obras civiles o su reemplazo, dirigidos a suscriptores y/o usuarios residenciales de los estratos 1, 2 y 3. Dicho financiamiento tendrá un plazo mínimo de treinta y seis (36) meses y se cobrará conjuntamente con la factura del servicio de acueducto.

Las condiciones aplicables al financiamiento y al cobro del medidor, cuando este sea adquirido por el suscriptor y/o usuario a La Empresa, se ajustarán a las disposiciones legales, reglamentarias y regulatorias vigentes para cada estrato. En cuanto a los usuarios de los estratos 4, 5 y 6 y del sector no oficial La Empresa permitirá una financiación de hasta máximo 12 meses.

9. Garantía. La Empresa garantizará el adecuado funcionamiento del medidor y de las acometidas por un período mínimo de tres (3) años. En caso de falla del medidor dentro del período de garantía, La Empresa asumirá los costos de su reparación o reposición. No procederá el cambio del medidor salvo que su funcionamiento se encuentre por fuera del margen de error admisible, excepto cuando medie un avance tecnológico.



CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES
COJARDIN S.A. E.S.P.
V2026.03

Una vez vencido el período de garantía, los costos de reparación o reposición de las acometidas y de los medidores serán asumidos por el suscriptor y/o usuario.

Para lo relacionado con el procedimiento de cambio del equipo de medida, se aplicará lo dispuesto en el **Anexo Técnico No. 5**.

CLÁUSULA 42. CONDICIONES DE CALIDAD. Para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, las partes del contrato cumplirán las siguientes condiciones de calidad, continuidad y presión:

- a. La calidad de agua potable suministrada por La Empresa cumplirá lo señalado en el Decreto 1575 de 2007 y la Resolución 2115 de 2007 del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, y la Resolución 549 de 2017, o los que los modifiquen, adicionen, sustituyan a deroguen.
- b. La Empresa prestará el servicio de acueducto con una continuidad de 24 horas día.
- c. La Empresa prestará el servicio de acueducto con una presión de servicio mínima en la red de distribución de acuerdo con 15 metros cúbicos de agua (m.c.a.), definida con base en el artículo 61 de la Resolución 0330 de 2017 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (MVCT) o la que la modifique, adicione, sustituya o derogue.

CLÁUSULA 43. METAS DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ACUEDUCTO. La Empresa se compromete a prestar el servicio público domiciliario de acueducto, de acuerdo con lo establecido en los artículos **12 y 24 de la Resolución CRA 825 de 2017** o la que la modifique, adicione, sustituya o derogue, para el primero y segundo segmento respectivamente, con las siguientes metas anuales para reducir la diferencia entre el valor del año base y el estándar de servicio:

ACUEDUCTO BOGOTÁ												
NOMBRE DEL ESTÁNDAR	ESTÁNDAR	AÑO BASE	META AÑO 1	META AÑO 2	META AÑO 3	META AÑO 4	META AÑO 5	META AÑO 6	META AÑO 7	META AÑO 8	META AÑO 9	META AÑO 10
Micromedición	100%	100	99,58	99,77	99,73	99	99	99	99	99	99	99
Continuidad para el servicio público domiciliario de acueducto	Máximo 10 días sin servicio al año	99,50	100,00	99,70	99,69	99,23	90,83	92,68	93,26	93,85	94,43	95,01

Dado a los catorce días del mes de mayo de 2026, en la ciudad de Bogotá,

JUAN MANUEL DE VALDENEBRO CAMPO.
Gerente General
COJARDIN S.A. E.S.P.

Preparó: Public Services Group SAS.



ANEXO TÉCNICO No. 1

**PROCEDIMIENTO PARA LAS INVESTIGACIONES DE DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS
DEL CONSUMO DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO**

De conformidad con lo dispuesto en los artículos 9.1 y 146 inciso tercero de la Ley 142 de 1994, en concordancia con el artículo 128 de la misma ley, tanto el prestador del servicio público domiciliario de acueducto como el suscriptor y/o usuario tienen derecho a que el consumo sea debidamente medido y a que dicho consumo constituya el elemento principal para la determinación del precio del servicio. Para tal efecto, deberán emplearse los instrumentos de medición que la técnica ha puesto a disposición.

En este contexto, cuando se presenten inconsistencias en los consumos a facturar, el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 establece la obligación de practicar visitas de inspección y verificación de las instalaciones, acometidas y/o equipos de medición, con el fin de constatar su correcto funcionamiento, investigar las causas que originan desviaciones significativas del consumo frente a períodos anteriores y determinar las circunstancias que impiden que el equipo de medida registre de manera adecuada los consumos reales del inmueble del suscriptor y/o usuario.

1. Procedencia de la investigación previa a la facturación

Siempre que se advierta la posible existencia de una desviación significativa del consumo, el prestador del servicio deberá adelantar un procedimiento previo a la preparación de la factura. Esta actuación se hará cuando se evidencie un incremento o disminución excesiva en el consumo, el cual, comparado con los promedios de los últimos seis (6) períodos de facturación, tratándose de facturación mensual, supere los porcentajes establecidos en el artículo 1.13.1.6 de la Resolución CRA 943 de 2021, expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, para el servicio público domiciliario de acueducto.

2. Criterios para la identificación de desviaciones significativas

Para efectos de determinar la existencia de desviaciones significativas del consumo, se tendrán en cuenta los siguientes parámetros normativos, conforme al artículo 1.13.1.6 de la Resolución CRA 943 de 2021:

Artículo 1.13.1.6. Desviaciones significativas. Para efectos de lo previsto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, se entenderá por desviaciones significativas, en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos que, comparados con los promedios de los últimos tres (3) períodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis (6) períodos, si la facturación es mensual, sean mayores a los porcentajes que se señalan a continuación:

- a) Treinta y cinco por ciento (35%) para usuarios con un consumo promedio mayor o igual a cuarenta metros cúbicos (40 m³).
- b) Sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un consumo promedio menor a cuarenta metros cúbicos (40 m³).



CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES
COJARDIN S.A. E.S.P.
V2026.03

c) Para instalaciones nuevas o antiguas sin consumos históricos válidos, el límite superior será uno punto sesenta y cinco (1.65) veces el consumo promedio del estrato o categoría de consumo, y el límite inferior será cero puntos treinta y cinco (0.35) veces dicho consumo promedio. Cuando el consumo se ubique por fuera de estos límites, se entenderá que existe una desviación significativa.

Parágrafo. En zonas donde exista estacionalidad en el consumo, la comparación podrá realizarse con el mismo mes del año inmediatamente anterior. (Resolución CRA 151 de 2001, artículo 1.3.20.6)".

3. Actuaciones mínimas durante la visita previa a la facturación

Para el desarrollo del procedimiento de verificación previo a la facturación, **La Empresa** deberá adelantar, como mínimo, las siguientes actuaciones:

1. Identificar la posible existencia de desviaciones significativas del consumo antes de efectuar la facturación.
2. Facturar el período correspondiente con base en el consumo promedio.
3. Notificar al suscriptor y/o usuario la fecha, día y hora aproximada de la visita con una antelación mínima de tres (3) días, informándole su derecho a solicitar la asesoría o participación de un técnico durante la revisión. En todo caso, el suscriptor o usuario podrá renunciar a dicho derecho, circunstancia que deberá dejarse por escrito y con su respectiva firma.
4. Dejar constancia de lo ocurrido durante la visita mediante la elaboración del Acta de Instalación o del Acta de Revisión del Medidor, según corresponda, en la cual se registre el estado del medidor, sus características técnicas, el estado de los sellos de seguridad, el funcionamiento del equipo de medición y los demás elementos utilizados o conectados para determinar el consumo.
5. En caso de que el suscriptor o usuario se niegue a firmar el acta respectiva, el colaborador de **La Empresa** dejará constancia expresa de las razones de dicha negativa. El acta deberá contar con la firma de dos (2) testigos distintos al personal de **La Empresa**. Cuando se trate de lugares apartados y se prevean dificultades para la obtención de testigos, **La Empresa** podrá solicitar el acompañamiento de autoridades de policía u otros funcionarios.

El acta levantada en desarrollo de la visita constituirá respaldo probatorio tanto para el prestador del servicio como para el suscriptor y/o usuario, y servirá de soporte para cualquier actuación administrativa, queja, solicitud o reclamo que se derive de los hechos verificados.

4. Contenido mínimo del acta de revisión

La realización de la visita deberá constar en la respectiva acta de revisión, en la cual se consignará, como mínimo, la siguiente información:

1. Fecha y hora de inicio de la verificación.
2. Nombre del empleado o contratista responsable de la verificación y su número de identificación asignado por el prestador o su documento de identidad.
3. Dirección del inmueble en el cual se realiza la verificación.
4. Tipo de usuario.
5. Nombre del usuario, suscriptor o suscriptor potencial.



CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES
COJARDIN S.A. E.S.P.
V2026.03

6. Número de identificación del usuario.
7. Nombre de la persona que atiende la verificación.
8. Declaración suscrita por la persona que atiende la visita, dejando constancia de que le fue suministrada la información relativa al objeto de la verificación.

5. Garantía del debido proceso

En la realización de cualquier visita de inspección y verificación de las instalaciones, acometidas y/o equipos de medición de los usuarios o potenciales usuarios, **La Empresa** deberá garantizar el respeto por el debido proceso conforme a lo dispuesto en la Ley 142 de 1994 y a las reglas establecidas en el presente anexo, especialmente cuando las actuaciones tengan relación con los deberes legales previstos en los artículos 140, 141, 144, 145 y 146 de la citada ley, así como en los procesos de detección y normalización de irregularidades.

GARANTÍA DEL DEBIDO PROCESO

Corresponde a **La Empresa** adelantar la investigación de las desviaciones significativas que se presenten frente a los consumos reales registrados, garantizando en todo momento el respeto por el debido proceso del suscriptor y/o usuario.

Para tal efecto, **La Empresa** deberá agotar, en estricto orden, las siguientes etapas:

1. Realizar la verificación previa de la información disponible que permita identificar las posibles causas de la desviación, conforme a lo señalado en el presente Anexo.
2. Anunciar y practicar la visita de inspección cuando resulte necesaria, de acuerdo con los procedimientos descritos en los numerales anteriores.
3. Investigar la causa que dio origen a la variación del consumo, aplicando el trámite previsto en el presente Anexo.
4. Informar al suscriptor y/o usuario los resultados de la investigación adelantada, en los términos aquí establecidos.
5. Practicar y valorar las pruebas pertinentes, incluidas aquellas que el suscriptor y/o usuario solicite hacer valer dentro de la investigación, conforme a lo dispuesto en el artículo 40 de la Ley 1437 de 2011 y sus modificaciones.
6. Facturar el servicio, incorporando o no el resultado de la desviación investigada, según los hallazgos obtenidos y la decisión final adoptada.

Parámetros para la actuación técnica y empresarial

De conformidad con lo anterior, las actuaciones técnicas que adelante **La Empresa** deberán ajustarse a los siguientes parámetros:

1. Una vez se presente **La Empresa** o el personal autorizado en el inmueble para efectuar la inspección y verificación de las instalaciones, acometidas y equipos de medición, el personal técnico deberá identificarse mediante cédula de ciudadanía y/o carné institucional, y suministrar al suscriptor y/o usuario, o a la persona que atienda la visita si así lo solicita, un número telefónico que permita confirmar la diligencia.
2. Atendiendo la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, cuando la inspección y verificación tenga origen en anomalías, retiro provisional del equipo de medida, cambio del mismo o visitas técnicas para verificar su estado y funcionamiento, **La Empresa** informará al suscriptor y/o usuario el



CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES
COJARDIN S.A. E.S.P.
V2026.03

- motivo de la visita, así como su derecho a solicitar la asesoría o participación de un técnico particular o de cualquier persona que desee acompañar el proceso de revisión. Posteriormente, se realizará la verificación técnica del estado de las instalaciones, redes, conexiones, medidor y demás elementos que integran la acometida externa, con el fin de constatar el cumplimiento de las obligaciones contractuales, conforme a lo dispuesto en los artículos 135, 145 y 146 de la Ley 142 de 1994.
3. Para garantizar el derecho a la asesoría técnica previsto en el contrato de condiciones uniformes, **La Empresa** deberá anunciar previamente la visita correspondiente a la revisión, retiro provisional o cambio del medidor, así como cualquier visita de carácter técnico.
 4. Cuando la visita técnica haga parte de una estrategia de detección de irregularidades o anomalías, el aviso previo podrá reducirse a una (1) hora de antelación. En estos casos, el usuario contará con dicho término para obtener la asesoría o participación de un técnico.
 5. Transcurrido un plazo máximo de una (1) hora sin que se haga presente el técnico o conocedor designado por el usuario, o de manera inmediata cuando el suscriptor, usuario o adulto responsable manifieste no requerir acompañamiento técnico, **La Empresa** procederá a efectuar la inspección y verificación correspondiente, diligenciando el acta respectiva con letra clara, sin tachones ni enmendaduras, utilizando una sola tinta, y, de ser necesario, el formato de retiro del equipo de medición.
 6. Una vez vencidos los términos establecidos por **La Empresa** sin que el suscriptor o usuario haga uso de su derecho a la asesoría técnica, **La Empresa** podrá realizar la visita de revisión, inspección y verificación de las instalaciones y/o del equipo de medición, dejando constancia expresa de esta circunstancia en el acta correspondiente.
 7. El acta de inspección y verificación elaborada por **La Empresa** deberá contener, como mínimo, el objeto de la visita, la fecha y hora de la diligencia, la dirección del inmueble, el código de cuenta, el nombre y número de identificación de quien atiende la visita, el nombre del suscriptor y/o usuario, el número del equipo de medición, la descripción detallada del estado de las acometidas y del medidor, las correcciones efectuadas, las observaciones o recomendaciones formuladas, el plazo otorgado para realizar los ajustes exigidos y la constancia de que al suscriptor y/o usuario se le garantizó la posibilidad de estar asistido técnicamente, así como de ejercer los derechos que la ley y el contrato le confieren.
 8. Cuando no sea posible atender la visita por ausencia de personas en el inmueble o por encontrarse desocupado, **La Empresa** dejará constancia de esta situación en el acta respectiva, podrá colocar un sello de seguridad en el medidor y dejará copia del acta en el acceso al inmueble.
 9. En aplicación de lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 95 de la Constitución Política, si luego de dos (2) visitas previa y debidamente anunciadas no es posible adelantar el procedimiento de investigación descrito en el presente Anexo por causas imputables a negligencia, incumplimiento, ausencia o impedimento del suscriptor, usuario o de quien habite el inmueble, **La Empresa** quedará exonerada de responsabilidad y cargará el consumo generado en la factura siguiente.

PRUEBAS A REALIZAR

Revisión externa del inmueble

Cuando se identifique una desviación significativa conforme a los parámetros establecidos en este Anexo, **La Empresa** realizará verificaciones externas previas al inmueble. En esta etapa se comprobarán, entre otros aspectos, los datos y el funcionamiento del medidor, y se



CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES
COJARDIN S.A. E.S.P.
V2026.03

recopilará o confirmará información relacionada con el consumo. Durante esta actividad deberán registrarse en el formato de visita, como mínimo, los siguientes elementos:

- Datos completos del medidor o medidores, enfatizando el estado general del instrumento, con el fin de identificar posibles alteraciones, daños, escapes o manipulaciones, así como la lectura y la verificación de la serie del equipo.
- Características de la conexión, incluyendo la forma en que la acometida se conecta a la red de suministro, para detectar posibles conexiones fraudulentas o derivaciones directas.
- Registro de novedades evidentes del predio, tales como desocupación, demolición, ausencia de cajilla u otras situaciones relevantes.

Revisión interna del inmueble

Si la revisión externa no resulta suficiente para explicar la variación del consumo, se procederá a la revisión interna del inmueble, en la cual se evaluarán, entre otros aspectos:

- El número de habitantes del inmueble, incluidos visitantes frecuentes o personas que permanezcan en él, así como eventos tales como vacaciones, reuniones o visitas que hayan podido incidir en el consumo.
- Cambios recientes efectuados por el suscriptor o usuario, modificación del uso del inmueble, remodelaciones o intervenciones locativas o estructurales que puedan haber generado variaciones en el consumo, como el aumento de puntos hidráulicos.

Revisión interna detallada

Cuando las conclusiones de la revisión interna no permitan determinar la causa de la variación del consumo, se verificará de manera detallada:

- La existencia de fugas, humedades o filtraciones perceptibles.
- El inventario, inspección y funcionamiento de las instalaciones hidráulicas o puntos de consumo.
- El estado, ubicación y huellas de rebose de los tanques, siempre que ello sea técnicamente posible para **La Empresa**.
- El tipo de sistema y/o fuente de abastecimiento y almacenamiento.

Prueba de cierre de puntos hidráulicos

Se verificará la existencia de fugas asegurando que todos los puntos hidráulicos permanezcan cerrados, constatando si el medidor registra consumo. Si, luego de un tiempo prudencial con los puntos cerrados, el medidor no registra consumo, se procederá a abrir un punto hidráulico; si en ese evento el medidor registra consumo, no será necesario efectuar la prueba con geófono u otro equipo técnico. En caso contrario, se considerará la posible existencia de una fuga imperceptible.

Prueba con geófono u otros instrumentos técnicos

La prueba de geófono o mediante cualquier otro instrumento técnico se realizará sobre las redes internas del inmueble, conforme a la ubicación indicada por el suscriptor y/o usuario, únicamente cuando, tras la prueba de cierre de puntos hidráulicos, el medidor registre consumo.



CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES
COJARDIN S.A. E.S.P.
V2026.03

Prueba de verificación metrológica del medidor

El retiro del medidor para su revisión en un laboratorio debidamente acreditado procederá en los siguientes casos:

- a) Cuando, en la prueba de apertura de puntos hidráulicos, el medidor no registre consumo.
- b) Cuando, luego de las verificaciones anteriores, no sea posible determinar la causa de la desviación significativa, pese a evaluar situaciones como cambios en el número de habitantes, variaciones de uso, hábitos de consumo o condiciones físicas perceptibles.
- c) Por solicitud expresa del suscriptor y/o usuario, evento en el cual se aplicará lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 40 de la Ley 1437 de 2011, en relación con la obligación de asumir los costos asociados a la práctica de la prueba técnica solicitada.

En el formato que **La Empresa** entregue a la persona que atienda la visita se dejará constancia expresa del derecho del suscriptor y/o usuario a controvertir las pruebas practicadas o a solicitar la realización de otras adicionales.

HALLAZGOS Y/O CAUSAS:

- 1. En caso de encontrar indicios de una fuga interna o imperceptible¹, se procederá:
 - a. La programación con equipo geófono.
 - b. Si se cuenta con este en la vista técnica, se procederá con la revisión con el dispositivo.
 - c. Se notificará la ubicación de la fuga, y se dejará constancia de tal situación en el acta, a efectos del otorgamiento del término de 2 meses para su reparación.
 - d. Una vez transcurrido dicho periodo, se podrá continuar facturando por diferencia de lectura.
- 2. En el evento de encontrar una fuga externa o perceptible², se procederá a dejar constancia de tal situación, se informará al usuario, y se requerirá que se realice la reparación de la misma en el menor tiempo posible. Se facturará por diferencia de lectura, en virtud a la responsabilidad del usuario respecto del mantenimiento y reparación, establecidas en las cláusulas 14, 18, y 23 del Contrato de Prestación de Servicios o CCU.
- 3. En caso de encontrar alguna irregularidad o anomalía en el equipo de medida o los sellos, **La Empresa** deberá registrar este hecho en el acta respectiva, y si ha bien lo determina, podrá retirar temporalmente el equipo de medida e instalar un equipo provisional³, de lo cual se dejará constancia en el acta, dejándole copia al usuario.⁴
- 4. Si **La Empresa** llegará a retirar el equipo de medida para verificar su funcionamiento, deberá tomar las medidas necesarias para garantizar el cuidado y protección del equipo de medida, éste se debe resguardar en una tula, bolsa o empaque que lo salvaguarde después de su retiro, buscando siempre asegurar las condiciones de identidad,

¹ Artículo 2.3.1.1.1 del Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015, numeral 22. Fuga imperceptible. Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y se detecta solamente mediante instrumentos apropiados, tales como los geófonos.

² Artículo 2.3.1.1.1 del Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015, numeral 23. Fuga perceptible. Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y es detectable directamente por los sentidos.”

³ Artículos 144 y 145 de la Ley 142 de 1994; CRA 0457 de 2008, artículo 40.

⁴ CRA_0413_2006, ARTÍCULO 13. RETIRO DEL MEDIDOR. <Artículo integrado y unificado en el artículo 1.13.2.2.5 de la Resolución CRA 943 de 2021. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo 2.3.6.3.3.12 del Decreto 1077 de 2015



CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES
COJARDIN S.A. E.S.P.
V2026.03

integridad, preservación y seguridad del mismo; subsiguientemente el embalaje de seguridad del equipo de medida, deberá ser debidamente sellado para su posterior apertura en el correspondiente laboratorio de calibración de medidores acreditado, o en el que escoja el suscriptor y/o usuario.⁵

5. En caso en el cual el suscriptor y/o usuario solicite por escrito que la revisión del equipo se haga en un laboratorio diferente al destinado por LA EMPRESA, éste correrá con los gastos de envío y todos los que se generen producto de su revisión, los cuales le serán incluidos en el siguiente recibo de pago.
6. Una vez recibido el dictamen de la calibración, de encontrarse el equipo en buen estado, se procederá con su instalación, y se procederá con el cobro de los consumos dejados de facturar.

COMUNICACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.

La Empresa Informará por cualquier medio idóneo los resultados de la investigación al suscriptor y/o usuario.

Contra la factura que contenga el resultado de la investigación, el suscriptor y/o usuario podrá presentar los reclamos respectivos, según lo establecido en el artículo 152 y siguientes de que trata el Capítulo VII del Título VIII de la Ley 142 de 1994 y demás normas concordantes.

ANEXO TÉCNICO No. 2

RÉGIMEN DE SOLIDARIDAD Y PROCEDIMIENTO PARA LA DENUNCIA DEL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO

El presente anexo establece las disposiciones específicas que regulan el régimen de solidaridad entre los propietarios, poseedores, suscriptores y usuarios de los inmuebles atendidos por **COJARDÍN S.A. E.S.P.**, en adelante **LA EMPRESA**, así como el procedimiento aplicable para la denuncia del contrato de arrendamiento, en concordancia con la Ley 142 de 1994 y demás normas aplicables.

DENUNCIA DE CONTRATO DE ARRENDAMIENTO DE VIVIENDA FAMILIAR

Argumentación de algunas inclusiones respecto a la cláusula de denuncia de contrato propuesta por la CRA. Considerando la introducción de la denuncia del contrato de arrendamiento en el ámbito de los servicios públicos, cuyo propósito es proteger el patrimonio del suscriptor del servicio, independientemente de su título frente al inmueble, así como la protección del predio, es prudente definir el procedimiento para la denuncia del contrato de arrendamiento, la forma en que debe llevarse a cabo, sus alcances, efectos y el abordaje por parte de **LA EMPRESA**. Este **ANEXO TÉCNICO No. 2** detalla dicho procedimiento, que por su extensión se presenta como un anexo técnico.

CLÁUSULA PRIMERA. CONCEPTO SOBRE LA DENUNCIA DEL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO. Se entenderá por denuncia del contrato de arrendamiento el aviso que el arrendador da a **LA EMPRESA** para que el propietario o poseedor del inmueble no sea solidario en el pago de las obligaciones derivadas del contrato con el arrendatario que sea suscriptor y/o usuario de los mismos. Para ello, deberá diligenciar el formato disponible

⁵ *Ibidem*



gratuitamente en la oficina de **LA EMPRESA** y seguir el procedimiento definido en este **ANEXO TÉCNICO No. 2**.

CLÁUSULA SEGUNDA. PROCEDIMIENTO PARA LA DENUNCIA DEL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO DE PREDIOS DESTINADOS A VIVIENDA FAMILIAR

Etapa Uno. Contenido mínimo del formato:

1. Nombre, dirección e identificación del arrendador.
2. Identificación del inmueble con dirección (nomenclatura), matrícula inmobiliaria y ficha catastral, cuando sea pertinente.
3. Nombre, dirección e identificación del o los arrendatarios.
4. Fecha de inicio y terminación de la denuncia del contrato de arrendamiento.
5. Clase y tipo de garantía.
6. Entidad que expide la garantía.
7. Vigencia de la garantía.
8. Autorización para consulta y reporte en las centrales de riesgo.
9. Dirección en la cual el arrendador recibirá comunicaciones relacionadas con la solidaridad.

Etapa Dos. Documentos anexos requeridos:

1. Fotocopia de los documentos de identificación del arrendador, del arrendatario y del codeudor, si este actúa como avalista. Las personas jurídicas deben aportar el certificado de existencia y representación legal (con expedición no mayor a 30 días) y fotocopia de la cédula del representante legal.
2. Si el arrendador o arrendatario actúan en representación de terceros, deben anexar el poder o mandato para actuar como tales.
3. Comprobante del depósito u original de la garantía, según lo requerido por **LA EMPRESA**.
4. Pagaré con carta de instrucciones firmado por el arrendatario y su codeudor, si este es la garantía ofrecida, en el formato suministrado por **LA EMPRESA**.

Etapa Tres. Diligenciamiento del formulario, contenido e implicaciones:

El formulario de denuncia del contrato de arrendamiento debe ser suscrito por el arrendador o arrendatario, y la información suministrada se entiende bajo la gravedad del juramento con la firma del mismo.

1. Si el arrendador proporciona información falsa, el propietario o poseedor será solidariamente responsable por el pago de los servicios desde el momento de la denuncia.
2. Si el arrendatario proporciona información falsa, se causará la suspensión del servicio, sin perjuicio de otras acciones legales.



CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES
COJARDIN S.A. E.S.P.
V2026.03

3. Si el arrendador incumple su obligación de denunciar la existencia o terminación del contrato de arrendamiento, el propietario o poseedor será solidario en los términos del artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001, y el inmueble quedará afecto al pago de los servicios públicos domiciliarios.

4. Es responsabilidad del arrendador comunicar cualquier cambio de dirección para recibir comunicaciones relacionadas con el comportamiento del arrendatario y la solidaridad en caso de incumplimiento.

Etapas Cuatro. Aceptación de la denuncia del contrato:

Para que la denuncia sea aceptada, se deben cumplir los siguientes requisitos:

1. Diligenciar y presentar ante **LA EMPRESA** el formulario establecido para la denuncia del contrato de arrendamiento, según las etapas anteriores.

2. El propietario debe estar al día en el pago de los servicios públicos domiciliarios del inmueble arrendado.

3. El arrendatario debe estar al día con **LA EMPRESA** por concepto de servicios públicos domiciliarios.

4. Si el aval del codeudor es la garantía ofrecida, este debe estar al día con **LA EMPRESA** por concepto de servicios públicos domiciliarios y tener un buen reporte en las Centrales de Riesgo.

5. Otorgar alguna de las garantías establecidas por **LA EMPRESA** en las cláusulas del contrato.

6. Entregar la documentación adicional establecida por **LA EMPRESA**, señalada en la cláusula segunda, etapa dos.

7. Si la documentación presentada cumple con las disposiciones legales, reglamentarias y las estipulaciones de este contrato, **LA EMPRESA** reconocerá los efectos derivados de la denuncia sin necesidad de comunicación adicional. **LA EMPRESA** tendrá un plazo máximo de diez (10) días hábiles, contados desde la radicación del formulario, para aceptar o rechazar la denuncia.

8. Si **LA EMPRESA** no acepta la documentación entregada, se informará al arrendador y al arrendatario, especificando las causas para realizar los ajustes necesarios. La comunicación se enviará por mensajería especializada o correo certificado dentro de los 5 días hábiles siguientes al rechazo. El término para reconocer los efectos comenzará de nuevo una vez se realicen los ajustes.

CLÁUSULA TERCERA. CLÁUSULA TERCERA. VALOR DE LAS GARANTÍAS. De acuerdo con la Ley 820 de 2003, y las normas que la reglamenten, sustituyan, modifiquen o adicionen, el valor de la garantía o depósito será equivalente a dos veces el valor del cargo fijo más dos veces el valor del consumo promedio de los servicios por estrato, calculado para dos periodos de facturación. El valor promedio de consumo por estrato en un periodo de facturación se determinará utilizando el consumo promedio del estrato del inmueble objeto de la denuncia, considerando los tres últimos periodos de facturación.

Cuando **LA EMPRESA** haya celebrado acuerdos de manejo de garantías con terceros prestadores de servicios públicos domiciliarios, el cargo por unidad de consumo incluirá el promedio de estos servicios. Para establecer el monto a garantizar, **LA EMPRESA** incluirá los tributos que deban incorporarse en la factura de estos servicios.



CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES
COJARDIN S.A. E.S.P.
V2026.03

Si el promedio de consumo del arrendatario es superior al promedio del estrato, **LA EMPRESA** podrá ajustar el valor de la garantía una vez al año, basándose en los promedios de consumo del arrendatario de los dos últimos periodos de facturación. El arrendatario, previa notificación por parte de **LA EMPRESA**, deberá ajustar la garantía o depósito en consecuencia. **LA EMPRESA** comunicará el ajuste mediante mensajería especializada o correo certificado. Si el arrendatario no ajusta el valor de la garantía dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la notificación, el propietario del inmueble será solidariamente responsable de la deuda de servicios públicos domiciliarios, y el inmueble quedará afecto al pago de los mismos a partir de la fecha límite para el ajuste de la garantía.

CLÁUSULA CUARTA. GARANTÍAS ADMISIBLES. Para cumplir con lo establecido en la cláusula anterior, se considerarán como garantías aquellas otorgadas a favor de **LA EMPRESA**, de la siguiente manera:

- 1) Depósitos en dinero realizados ante la institución financiera designada por **LA EMPRESA**.
- 2) Garantías constituidas u otorgadas ante Instituciones Financieras o Fiduciarias debidamente legalizadas en Colombia y supervisadas por la Superfinanciera.
- 3) Póliza de seguros emitida por una entidad legalmente establecida en Colombia y bajo la supervisión de la Superfinanciera.
- 4) Codeudor solidario con propiedad raíz, sin restricción de dominio, ubicada en la zona de influencia de **LA EMPRESA**.
- 5) Endoso de títulos valores emitidos por instituciones financieras supervisadas por la Superfinanciera.
- 6) Fiducia y encargo fiduciario realizados por una entidad legalmente constituida en Colombia y supervisada por la Superfinanciera.

Parágrafo: **LA EMPRESA** podrá aprobar otro tipo de garantía, previa evaluación y aprobación de la Gerencia. Además, para la aplicabilidad de este contrato, **LA EMPRESA** no aceptará garantías que incluyan cláusulas de exclusión.

CLÁUSULA QUINTA. DEPÓSITO EN DINERO A FAVOR DE LA EMPRESA. Para establecer depósitos en dinero a favor de **LA EMPRESA**, el arrendatario deberá realizar un depósito en la institución financiera designada por **LA EMPRESA**, conforme al procedimiento establecido. Este depósito, equivalente al valor de la garantía especificada en este contrato, se realizará a favor de **LA EMPRESA** y se considerará como tal. Los fondos depositados, junto con sus intereses, pertenecerán al constituyente y serán reembolsados según lo estipulado en este contrato al finalizar el contrato inicial o cualquiera de sus prórrogas

CLÁUSULA SEXTA. VIGENCIA DE LAS GARANTÍAS. Las garantías constituidas tendrán una duración que abarca desde la fecha de denuncia del contrato de arrendamiento hasta tres meses después de la fecha de terminación del contrato.

CLÁUSULA SÉPTIMA. EFECTOS DE LA DENUNCIA DEL CONTRATO. Una vez realizada la denuncia del contrato, el propietario o poseedor no será solidario en las obligaciones y derechos derivados del contrato de servicios públicos. Además, su inmueble dejará de estar afecto al pago de los servicios públicos domiciliarios desde el vencimiento del período de facturación que coincide con la denuncia del contrato, siempre y cuando se hayan remitido las garantías constituidas y la documentación requerida, y estas hayan sido aceptadas por **LA EMPRESA**.



CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES
COJARDIN S.A. E.S.P.
V2026.03

Parágrafo 1º. A partir de la fecha de terminación del contrato de arrendamiento indicada en la denuncia, el propietario o poseedor volverá a ser solidario con las deudas derivadas de la prestación de servicios públicos domiciliarios y el inmueble quedará afecto a su pago, a menos que se renueve oportunamente la garantía y se realice una nueva denuncia del contrato de arrendamiento.

Si el arrendatario no paga los servicios públicos domiciliarios y es necesario usar la garantía para su pago, el propietario o poseedor volverá a ser solidario por los consumos y otros conceptos asociados a la prestación del servicio, a partir de la fecha de reconexión realizada después de cubrir la deuda del arrendatario con los recursos provenientes de la garantía.

Si **LA EMPRESA** detecta un cambio no autorizado en el uso del inmueble arrendado, que pase de residencial a no residencial, se comunicará al propietario y al arrendatario. A partir de esa identificación, el propietario o poseedor será solidario con las deudas del contrato de servicios públicos domiciliarios.

Parágrafo 2º. En cualquier momento durante o al término del contrato de arrendamiento, el arrendador, propietario, poseedor o arrendatario del inmueble podrá solicitar a **LA EMPRESA** la reconexión de los servicios si han sido suspendidos. Quien haga la solicitud asumirá la responsabilidad de pagar el servicio, y el inmueble estará sujeto a ese fin, si la solicitud es realizada por el arrendador, propietario o poseedor del inmueble. La existencia de facturas pendientes por la prestación de servicios públicos durante el período de denuncia del contrato de arrendamiento no será motivo para que LA EMPRESA se niegue a la reconexión.

CLÁUSULA OCTAVA. RENOVACIÓN DE GARANTÍAS. En caso de renovación de la denuncia del contrato de arrendamiento, que debe realizarse con al menos treinta (30) días de anticipación al vencimiento del término inicial, el arrendatario deberá también renovar la garantía según lo establecido en este ANEXO TÉCNICO No 2. En caso de no renovarse la denuncia del contrato de arrendamiento y/o su garantía, y existan deudas pendientes a cargo del arrendatario, se descontará el valor de los servicios prestados hasta la fecha de la denuncia de terminación, y **LA EMPRESA** autorizará la devolución al arrendatario de la garantía o su saldo, según corresponda. El depósito en dinero será devuelto al depositante dentro de los 20 días hábiles siguientes a dicha autorización.

Parágrafo: Aplicación de pagos con la garantía. En caso de necesidad de utilizar la garantía para cubrir los pagos insolutos a cargo del arrendatario, el pago se aplicará a los conceptos cubiertos por la garantía que hayan sido informados en la denuncia del contrato de arrendamiento. La garantía también será afectada con las sumas adeudadas por compensación de consumos no facturados.

CLÁUSULA NOVENA. Incumplimiento en el pago. En caso de incumplimiento en las obligaciones a cargo del arrendatario después de aprobada la denuncia del contrato de arrendamiento y su garantía, y por los consumos y otros conceptos asociados a la prestación del servicio hasta la fecha de terminación del contrato de arrendamiento denunciado por el arrendador y arrendatario, **LA EMPRESA** podrá hacer exigibles las garantías o depósitos constituidos. Si estas no fueran suficientes, se suspenderá el servicio y **LA EMPRESA** podrá ejercer las acciones correspondientes contra el arrendatario.

Si el arrendatario no paga oportunamente los servicios públicos domiciliarios y se utiliza la garantía para su pago, **LA EMPRESA** comunicará esta decisión al arrendador y al arrendatario. El propietario o poseedor volverá a ser solidario por los consumos y otros conceptos asociados a la prestación del servicio a partir de la fecha de reconexión, una vez cubierta la deuda del arrendatario con los recursos de la garantía, a menos que se constituya una nueva. Esta



**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES
COJARDIN S.A. E.S.P.
V2026.03**

comunicación de **LA EMPRESA** se realizará mediante mensajería especializada o correo certificado.

Las disposiciones contenidas en este Anexo Técnico No. 2 hacen parte integral del Contrato de Prestación de Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado celebrado entre **COJARDÍN S.A. E.S.P. y el SUScriptor y/o USUARIO**, siendo de obligatorio cumplimiento para las partes.

ANEXO TÉCNICO No. 3

**PROCEDIMIENTO PARA RECUPERACIÓN DE CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR
EN EL SERVICIO DE ACUEDUCTO**

En atención a lo dispuesto en las cláusulas 20 y 21 del Contrato de Condiciones Uniformes, **LA EMPRESA** adelantará los procedimientos internos necesarios para verificar y establecer la posible existencia de irregularidades en las acometidas o en los equipos de medición de los usuarios. Dichas actuaciones podrán derivar en la configuración de un incumplimiento de las condiciones pactadas en el contrato o en la determinación de consumos que, por cualquier causa, no hayan sido facturados, conforme a lo previsto en la Ley 142 de 1994.

El procedimiento que aquí se regula asegura el respeto pleno del debido proceso, lo que implica la fijación de plazos definidos, la publicidad de las actuaciones y la posibilidad real de que el usuario ejerza su derecho de defensa y contradicción. Igualmente, se garantiza la oportunidad para solicitar y aportar pruebas, de acuerdo con las disposiciones del Código General del Proceso en materia probatoria. Estas garantías aplicarán en todas las fases señaladas en el presente documento, que se desarrollarán en el orden y condiciones que a continuación se detallan.

1. Etapa preliminar: visita de inspección y verificación de las instalaciones y/o equipo de medida.
2. Etapa de actuaciones administrativas.
3. Agotamiento de recursos contra los actos administrativos de **LA EMPRESA**.

El debido proceso que adelantará **LA EMPRESA** para recuperar los costos generados por la irregularidad de reconexión no autorizada, con observancia de los siguientes lineamientos:

**1. ETAPA PRELIMINAR: VISITA DE INSPECCION Y VERIFICACION DE LAS
INSTALACIONES Y/O EQUIPO DE MEDIDA.**

En aplicación de lo previsto en los artículos 135 y 145 de la Ley 142 de 1994, **LA EMPRESA** está facultada para realizar, en cualquier momento, verificaciones técnicas y pruebas de funcionamiento tanto en los equipos de medición como en las acometidas, ya sea por iniciativa propia o a solicitud del usuario. El propósito de estas revisiones es constatar el correcto estado operativo de los elementos, así como adoptar medidas preventivas que eviten su manipulación o alteración, en concordancia con el régimen de los servicios públicos domiciliarios, la regulación aplicable y demás disposiciones complementarias.

Durante dichas visitas, el usuario podrá designar a un técnico particular o a cualquier persona con conocimientos suficientes para acompañar y verificar la inspección. Toda actuación deberá



CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES
COJARDIN S.A. E.S.P.
V2026.03

quedar registrada en un acta, donde se consignen de forma clara los hallazgos y circunstancias observadas, entregándose copia al usuario. Si el usuario decide no contar con dicho acompañamiento, tal renuncia se documentará por escrito y con su firma.

Cuando se requiera el retiro temporal del equipo de medición, **LA EMPRESA** informará en la misma diligencia las razones que justifican la medida y dejará instalado un medidor provisional hasta que culmine la revisión en laboratorio. En ningún caso se permitirá dejar el servicio en conexión directa, pues ello vulnera el derecho a la medición y constituye una infracción al debido proceso, sin perjuicio que La Empresa amparada en la resolución CRA 458 de 2007, pueda dejar el predio con servicio directo y facturar por aforo.

Las inspecciones y verificaciones orientadas a identificar y corregir anomalías o irregularidades que afecten el registro normal de los consumos deberán desarrollarse conforme a lo indicado en la cláusula 20 y 21 del Contrato de Condiciones Uniformes.

El incumplimiento por parte del suscriptor o usuario de las obligaciones, términos y procedimientos establecidos en el contrato, especialmente cuando se verifique una anomalía que afecte la prestación, medición o facturación del servicio, se considerará causal de incumplimiento. En tales casos, LA EMPRESA podrá suspender o cortar el servicio y adelantar las acciones policivas o penales que correspondan.

Si la irregularidad se presenta en un predio de un potencial suscriptor, **LA EMPRESA**, luego de evaluar la viabilidad técnica y legal, podrá legalizar el servicio mediante las obras necesarias para adecuar la acometida y garantizar la medición con equipos que cumplan las especificaciones técnicas. Los costos generados serán asumidos por el usuario, y para ello bastará la firma del responsable del predio en el acta que documente el hallazgo.

Cuando no sea posible legalizar el servicio de forma individual bajo las condiciones contractuales, debido a limitaciones técnicas o legales, **LA EMPRESA** podrá contemplar el suministro provisional a través de medios autorizados por la normativa vigente, como pilas públicas o macromedidores, siempre que se cumplan los requisitos establecidos.

Cualquier persona que, sin ser parte del contrato, se abastezca del servicio de acueducto de manera irregular será considerada usuario potencial y se someterá a este procedimiento, asumiendo las obligaciones aplicables para la legalización del servicio y el pago de los perjuicios ocasionados, siempre que la conexión sea técnica y jurídicamente viable.

La inasistencia del suscriptor o usuario a la visita, o la ausencia de un delegado, se entenderá como omisión, autorizando a **LA EMPRESA** a realizar la inspección con un testigo presente en el lugar. Si el usuario impide la diligencia, esta conducta se considerará un indicio grave en su contra, pudiendo procederse a la suspensión del servicio cuando existan elementos, aunque sean indiciarios, de la posible existencia de una irregularidad. Todo lo actuado se registrará en acta y se entregará copia al usuario.

La suspensión no procederá si la anomalía es corregida de forma inmediata por **LA EMPRESA**.

Seguidamente, se relacionan las irregularidades y anomalías que pueden presentarse en las acometidas y/o equipos de medición y que, al alterar sin autorización las condiciones de prestación del servicio, configuran un incumplimiento contractual:



CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES
COJARDIN S.A. E.S.P.
V2026.03

➤ **En la acometida del suscriptor y/o usuario.**

1. **Acometida no Autorizada:** Es la conexión a la red de acueducto no autorizada por **LA EMPRESA**.
2. **Derivación no Autorizada:** Ramificación, división o desviación realizada a partir de una acometida evitando la medición, total o parcial del servicio suministrado la cual no ha sido autorizada por **LA EMPRESA**.
3. **Reconexión no Autorizada:** Es el restablecimiento sin autorización de **LA EMPRESA**, del servicio de acueducto que habían sido cortados o suspendidos por la misma, con la finalidad de abastecerse del servicio de acueducto de forma clandestina.
4. **Aumento en el Diámetro de la Acometida:** Es el aumento no autorizado por **LA EMPRESA** del diámetro de la acometida.
5. **Servicio Directo:** acometida en la cual se retira el medidor y se realiza una conexión directa evitando el registro total o parcial del servicio suministrado.
6. **Interconexión de predios vecinos no autorizada.** Se presenta cuando el predio de un suscriptor y/o usuario abastece de forma temporal o permanente el servicio de acueducto a otro predio sin autorización de **LA EMPRESA**.
7. **Cambio de Uso.** Cuando se le dé al servicio un uso distinto al convenido con **LA EMPRESA**, **LA EMPRESA** podrá cobrar el valor de la tarifa según el uso real del servicio, por el número de meses en que se realizó el cobro del servicio de forma errada. En estos casos **LA EMPRESA** realizará el cambio de uso al inmueble y quedará facultada para cobrar los costos adicionales que se hayan generado por el transporte y gastos operativos.

Parágrafo: En el corte y reconexión especial del servicio público de acueducto, se realizará el cobro por la realización de obras excepcionales adicionales que impliquen la ruptura de pavimento, de asfalto, de concreto, de ladrillo o de baldosa, así como la reposición de estos materiales, para llevar a cabo el corte o la reconexión, sólo será posible en el siguiente caso:

Cuando se trate de suscriptores o usuarios contra los cuales obre decisión en firme, como consecuencia de haberse conectado fraudulentamente al mismo servicio, pese a encontrarse suspendido o cortado.

En todo caso, **LA EMPRESA** calculará al cargo asociado a dicha operación, tomando en cuenta los costos unitarios de cada actividad, que se desagregarán en costos de mano de obra, en costos de herramientas y equipos, en costos de transporte de herramientas, equipo, materiales y escombros, así como el componente de administración, imprevistos y utilidades de hasta el veinte por ciento (20%). Para efectos de la determinación del costo de las herramientas, tendrá en cuenta su depreciación.

Se dejará constancia de las situaciones señaladas en los incisos anteriores, en documento que estará en disposición del suscriptor o usuario en sede de **LA EMPRESA**. Contra esta decisión empresarial en la que se realizan los cobros de la conexión no autorizada y los costos antes referenciados, procederán los recursos de reposición y subsidio de apelación.

Una vez en firme la decisión sobre la desagregación de los costos de la reconexión no autorizada, deberá consignarse en la factura correspondiente.



CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES
COJARDIN S.A. E.S.P.
V2026.03

- **Alteraciones en el dispositivo de medida, entre otras las siguientes:**
1. Anomalías o irregularidades en el equipo de medida del suscriptor y/o usuario.
 2. Cúpula perforada.
 3. Imán instalado – visible.
 4. Turbina con aspas recortadas.
 5. Alteraciones en el sistema de transmisión (piñonería).
 6. Cuchilla incrustada en el campo magnético.
 7. Piñones del tambor numerado con dientes eliminados.
 8. Alambre o cualquier otro objeto incrustado hacía el interior de la turbina.
 9. Agujas o diales desprendidos.
 10. Medidor instalado al revés.
 11. Medidor parado o frenado.
 12. Cúpula quemada
 13. Medidor sin cúpula
 14. Medidor en contraflujo
 15. Cualquier otra irregularidad que perturbe, afecte, o imposibilite la medición del consumo en el predio donde se encuentra instalado el medidor
 16. Otros.

2. FORMULA LIQUIDACIÓN DE CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR

Abreviaturas y definiciones

- ✓ CPE: Promedio de estratificación.
- ✓ CPH: Promedio histórico del inmueble.
- ✓ CPPCS: Promedio predios condiciones similares.
- ✓ CI: Capacidad instalada.
- ✓ CPCl: Consumo posterior a la corrección de la irregularidad.
- ✓ PRC: Periodo de recuperación de consumos.
- ✓ CF: Consumo facturado.
- ✓ CDF: Consumo dejado de facturar.
- ✓ TA: Tarifa de acueducto.
- ✓ TALC: Tarifa de alcantarillado.
- ✓ VA: Valor de acueducto.
- ✓ VTA: Valor total acueducto.
- ✓ VTALC: Valor total alcantarillado.
- ✓ OC: Obra civil.
- ✓ VTR: Valor total a recuperar.

Fórmulas para el cálculo de los consumos

CPE: Promedio de estratificación.

- ❖ $CPE - CF = CDF (TA) = VA$
- ❖ $CPE - CF = CDF (TALC) = VALC$
- ❖ $(VA (5PRC) + VALC (5PRC)) + OC = VTR$

CPH: Promedio histórico del inmueble

- ❖ $CPH - CF = CDF (TA) = VA$
- ❖ $CPH - CF = CDF (TALC) = VALC$



CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES
COJARDIN S.A. E.S.P.
V2026.03

❖ $(VA (5PRC) + VALC (5PRC)) + OC = VTR$

CPPCS: Promedio predios condiciones similares.

- ❖ $CPPCS - CF = CDF (TA) = VA$
- ❖ $CPPCS - CF = CDF (TALC) = VALC$
- ❖ $(VA (5PRC) + VALC (5PRC)) + OC = VTR$

CPCI: Consumo posterior a la corrección de la irregularidad.

- ❖ $CPCI - CF = CDF (TA) = VA$
- ❖ $CPCI - CF = CDF (TALC) = VALC$
- ❖ $(VA (5PRC) + VALC (5PRC)) + OC = VTR$

Así mismo, para la determinación de los consumos dejados de facturar, se podrá tener en cuenta algunos de los siguientes métodos:

1. Recuperar con base en consumos de promedios anteriores antes de la causa de la distorsión del consumo.
2. Recuperar recurriendo a la comparación con usuarios que tengan hábitos de uso de consumo, actividades similares al del usuario y/o suscriptor que tiene la presunta irregularidad.
3. Recuperar los consumos con base en aforo individual.

3. ETAPA DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS

Se entienden como actuaciones administrativas, ya sean de trámite, preparatorias o definitivas, aquellas que adelanta **LA EMPRESA** en el marco de un proceso formal destinado a indagar y establecer:

1. La posible configuración de un incumplimiento a las condiciones uniformes previstas en el presente contrato.
2. La presencia de una irregularidad o anomalía en las acometidas, instalaciones o equipos de medición que impida el registro exacto de los consumos reales del suscriptor y/o usuario, habilitando a **LA EMPRESA** para, mediante el debido proceso, recuperar los consumos no facturados, conforme a lo dispuesto en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994.
3. Los factores que hayan generado una desviación significativa en el comportamiento del consumo.

Este procedimiento será aplicable a las gestiones previas a la expedición del acto administrativo o de la decisión empresarial, y podrá tener como finalidad:

- A. Efectuar la recuperación de consumos no facturados.
- B. Imponer sanciones no pecuniarias derivadas del incumplimiento de las condiciones uniformes del contrato de prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, entre ellas la terminación del contrato y el corte definitivo del servicio.
- C. Ordenar el archivo de la actuación cuando se determine que no existe irregularidad o anomalía que configure incumplimiento contractual o que justifique la recuperación de consumos no facturados.



CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES
COJARDIN S.A. E.S.P.
V2026.03

Las actuaciones se regirán por las disposiciones contenidas en la Ley 142 de 1994, así como por lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo —Ley 1437 de 2011—, la Ley 1564 de 2012, la Ley 1755 de 2015 y demás normas que resulten aplicables.

Para garantizar la coherencia y evitar decisiones contradictorias, **LA EMPRESA** conformará expedientes que integren de manera ordenada todos los documentos, pruebas y diligencias relacionadas con el hecho que dio origen al trámite administrativo.

4. DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Indagación preliminar y recaudación de material probatorio, sustento del inicio de la actuación administrativa interna.

Comunicación de inicio de actuaciones administrativas, por las que se investiga un incumplimiento del contrato de prestación de servicio, o se adelanta una recuperación de consumos dejados de facturar.

LA EMPRESA o el personal autorizado, mediante la correspondiente delegación, previo recaudado del suficiente material probatorio y análisis del mismo, dará a conocer al suscriptor y/o usuario la comunicación de inicio de actuaciones administrativas, mediante diversos medios: escrito, verbal o por medio electrónico. Debiendo asegurar el conocimiento del interesado para garantizar el derecho de defensa y contradicción.

4.2. Comunicación del inicio de la investigación.

El inicio de la actuación administrativa será comunicado al suscriptor y/o usuarios mediante mensajería especializada, o por cualquier medio idóneo, cuya notificación deberá surtirse en los términos de lo dispuesto en los artículos 67, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011 y contendrá como mínimo:

- A. Los hechos que sustentan el inicio de la actuación administrativa. El usuario debe encontrar una descripción detallada del resultado de la inspección efectuada en el predio.
- B. Las cláusulas específicas del Contrato de Condiciones Uniformes que han sido infringidas por parte del usuario con los hechos evidenciados en la inspección.
- C. Una síntesis del procedimiento que se adelantará para establecer si existe un incumplimiento al presente contrato y/o para adelantar el proceso de recuperación de consumos dejados de facturar.
- D. Mención del derecho de defensa y contradicción que le asiste al suscriptor y/o usuario, es decir, de presentar descargos y las pruebas que considere necesarias para desvirtuar los cargos que se le imputan o que le represente un eximente de responsabilidad frente al hallazgo irregular.

4.3. Descargos

Una vez realizado el inicio de las actuaciones administrativas en la forma antes indicada por parte de **LA EMPRESA** o el personal autorizado, el usuario, puede pronunciarse y ejercer su derecho a la defensa en cualquier momento de la actuación, siempre y cuando no se haya expedido aún la resolución que ponga fin a la misma, bien sea manifestándose frente a los



CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES
COJARDIN S.A. E.S.P.
V2026.03

hechos o las pruebas aportadas por **LA EMPRESA** en la auto de inicio, o bien frente a cualquier prueba que haya sido solicitada en el transcurso de la actuación y la cual haya sido practicada.

4.4. Etapa probatoria. (Código General del Proceso, Ley 1564/2012)

Inicia con la finalización de la etapa de presentación de descargos, **LA EMPRESA** procederá a analizar el acervo probatorio obrante en el expediente y consecuentemente contar con los argumentos o motivaciones necesarias para tomar una decisión de fondo. La etapa probatoria se adelantará con sujeción siempre al principio de contradicción.

Tanto el usuario como **LA EMPRESA** podrán solicitar, pedir y practicar pruebas de oficio o a petición de parte sin requisitos especiales, lo cual se puede hacer en cualquier parte de la actuación administrativa.

En el evento en que el usuario requiera la práctica de pruebas, se podrá ordenar el decreto y practica de pruebas, siempre que éstas sean conducentes, pertinentes y útiles para esclarecer los hechos investigados o, por el contrario, **LA EMPRESA** deberá comunicar el rechazo de las pruebas inconducentes.

LA EMPRESA podrá cerrar la etapa probatoria cuando considere que las pruebas obrantes en el proceso son suficientes para tomar una decisión de fondo. **LA EMPRESA** podrá practicar pruebas de oficio o tener como tales las siguientes:

- A. Acta de inspección y/o verificación de las instalaciones, acometidas y/o equipo de medida.
- B. Cualquier acta de revisión técnica o de operación de cualquier centro de negocios competente para este fin, debidamente aprobada en el procedimiento de calidad de **LA EMPRESA**.
- C. Certificado de calibración y/o inspección, expedido por un laboratorio de calibración de medidores y/u organismo de inspección acreditado.
- D. Análisis de consumos antes o después de normalizado el servicio de acueducto, acometida, instalaciones y/o equipo de medida del usuario.
- E. Fotografías, videos y otros medios gráficos.
- F. Las demás que **LA EMPRESA** considere.

Serán admisibles todos los medios de prueba señalados en el Código General del Proceso.

4.5. Decisión Final o Acto Administrativo de fondo, que da por terminado el proceso Administrativo

Una vez terminada la etapa probatoria y habiéndose dado la oportunidad a los interesados para expresar sus argumentos, y con base en las pruebas e informes disponibles, **LA EMPRESA** de acuerdo con lo establecido en el presente contrato, el régimen de servicios públicos domiciliarios y las decisiones gerenciales para el efecto, proferirá la decisión definitiva mediante acto motivado, con fundamento en la sana crítica, y las pruebas que reposan en el expediente.

En dicho acto administrativo, se resolverán las cuestiones planteadas por el usuario tanto en los descargos como durante el trámite administrativo, con las garantías plenas del debido proceso.



CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES
COJARDIN S.A. E.S.P.
V2026.03

La decisión de fondo que tome **LA EMPRESA**, respecto al procedimiento administrativo adelantado puede tener los siguientes efectos jurídicos y contractuales:

1. En caso que, el proceso investigue un presunto incumplimiento de las condiciones uniformes que permita determinar la configuración de una causal de incumplimiento, la disposición final podrá ordenar la resolución del contrato de prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado y acciones de corte definitivo de los servicios prestados.
2. Si el proceso administrativo tiene como fin la recuperación de consumos dejados de facturar, el pronunciamiento de fondo ordenará la recuperación de los meses no facturados estableciendo de forma clara el valor que deberá cancelar el usuario, propietario y/o suscriptor.
3. Si una vez desarrolladas las actuaciones administrativas del proceso que investiga un incumplimiento del contrato de prestación de servicios de acueducto y/o alcantarillado, o de una recuperación de consumos dejados de facturar, se comprueba la inexistencia de la conducta irregular tipificada en el presente contrato como causal de incumplimiento, o alguna causal eximente de responsabilidad al suscriptor y/o usuarios, **LA EMPRESA** según sea el caso en particular, procederá a archivar el procedimiento iniciado.

4.6. Notificación de la Decisión Final.

1. La Decisión final será notificada personalmente al suscriptor y/o usuarios, la cual se podrá efectuar personalmente al interesado, a su representante o apoderado, o a la persona debidamente autorizada por el interesado para notificarse; en ese caso el autorizado solo estará facultado para recibir la notificación y, por tanto, cualquier manifestación que haga en relación con el acto administrativo se tendrá, de pleno derecho, por no realizada.
2. En la diligencia de notificación se entregará al interesado copia íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo, con anotación de la fecha y los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo.
3. Otra forma de realizar la notificación personal, es mediante correo electrónico cuando así lo haya autorizado el usuario, la cual deberá ser gestionada durante las etapas iniciales del proceso administrativo.
4. De igual forma, se podrá enviar una citación dentro de los cinco días siguientes a la expedición de la resolución, con la novedad que, si se desconoce la dirección o el correo electrónico, la citación se deberá publicar en la página web de **LA EMPRESA** o en un sitio de acceso al público de la misma por cinco días. Si el usuario no se hubiere presente en el término de cinco (5) días hábiles de haber sido enviada la citación, se enviará un aviso junto con copia íntegra de la decisión a la dirección, fax o correo electrónico; la notificación se entenderá realizada al día siguiente de recibir la comunicación por aviso.
5. Si no se conoce cualquiera de las anteriores direcciones, se publicará por 5 días en la página web⁶ o se fijará en un lugar de acceso público de **LA EMPRESA**, en este caso la notificación se surte al día siguiente del retiro del aviso.

⁶ Concepto Consejo de Estado 2316 del 04 de abril de 2016



**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES
COJARDIN S.A. E.S.P.
V2026.03**

6. Se entenderá que la notificación se hizo por conducta concluyente, cuando el usuario manifieste que conoce el contenido de la decisión.
7. **LA EMPRESA** tendrá un plazo máximo de sesenta días hábiles para emitir una decisión final dentro de un proceso por incumplimiento de las condiciones uniformes del presente contrato, término que se contará a partir de la fecha en que se detectó el hallazgo irregular y quedo registrada mediante acta de inspección y verificación de las instalaciones, acometidas y/o equipo de medida.

Notificaciones para todas las actuaciones:

Así mismo, se podrá realizar la notificación electrónica al buzón reportado y autorizado expresamente por el usuario, a efectos de que el acto administrativo sea notificado⁷, en los términos del artículo 8 de la Ley 2213 de 2022, que expone:

“NOTIFICACIONES PERSONALES. Las notificaciones que deban hacerse personalmente también podrán efectuarse con el envío de la providencia respectiva como mensaje de datos a la dirección electrónica o sitio que suministre el interesado en que se realice la notificación, sin necesidad del envío de previa citación o aviso físico o virtual. Los anexos que deban entregarse para un traslado se enviarán por el mismo medio. (...)”

La notificación personal se entenderá realizada una vez transcurridos dos días hábiles siguientes al envío del mensaje y los términos empezarán a contarse cuando el iniciador recepcione acuse de recibo o se pueda por otro medio constatar el acceso del destinatario al mensaje.” Negrilla y cursiva de **LA EMPRESA**.

De no contar con la dirección electrónica o la autorización del usuario, se deberá efectuar el procedimiento de notificación, en los términos de los artículos 67, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

4.7. Agotamiento de la vía administrativa. Recursos contra los Actos Administrativos de LA EMPRESA. Artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

1. Mediante el agotamiento de recursos en sede de **LA EMPRESA**, se da la oportunidad al suscriptor y/o usuario para acceder al control de legalidad de los actos expedidos por

⁷ Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011) Capítulo IV Utilización de medios electrónicos en el procedimiento administrativo, Artículo 56. NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA. “Artículo modificado por el artículo 10 de la Ley 2080 de 2021. El nuevo texto es el siguiente: > Las autoridades podrán notificar sus actos a través de medios electrónicos, siempre que el administrado haya aceptado este medio de notificación. Sin embargo, durante el desarrollo de la actuación el interesado podrá solicitar a la autoridad que las notificaciones sucesivas no se realicen por medios electrónicos, sino de conformidad con los otros medios previstos en el Capítulo Quinto del presente Título, a menos que el uso de medios electrónicos sea obligatorio en los términos del inciso tercero del artículo 53A del presente título.

Las notificaciones por medios electrónicos se practicarán a través del servicio de notificaciones que ofrezca la sede electrónica de la autoridad.

La notificación quedará surtida a partir de la fecha y hora en que el administrado acceda a la misma, hecho que deberá ser certificado por la administración.”



CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES
COJARDIN S.A. E.S.P.
V2026.03

- LA EMPRESA.** Los recursos contra el acto administrativo definitivo, es decir, al que pone fin al proceso, se pueden interponer dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación del acto.
2. Contra la decisión que ordena la recuperación de consumos dejados de facturar, o un incumplimiento de las condiciones uniformes del contrato de prestación de servicios de acueducto y alcantarillado proceden los siguientes recursos:
 3. **Recurso de Reposición y subsidiario Apelación.** Estos recursos se interponen en un mismo escrito ante el Representante Legal de **LA EMPRESA**, dentro de los 5 días hábiles siguientes al acto que notifico la decisión final, señalando el número del acto administrativo o decisión empresarial que recurre y, el recurso subsidiario de apelación, lo resuelve la Superintendencia de Servicios Públicos.
 4. **LA EMPRESA** está en la obligación de resolver el recurso de reposición, dentro los quince (15) días hábiles siguientes, contados a partir del día de su radicación o presentación.
 5. En el caso en que en relación con los recursos de ley interpuestos por el suscriptor y/o usuario sea necesario practicar pruebas o decretarla por oficio por parte de **LA EMPRESA**, se señalará para ello un término no mayor a treinta (30) días, de conformidad con lo dispuesto en el parágrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015⁸.
 6. Los términos inferiores podrán prorrogarse por una sola vez, sin que con la prórroga del término exceda de treinta (30) días.
 7. Si **LA EMPRESA** por alguna razón rechaza el recurso de apelación, el usuario podrá interponer el recurso de Queja.
 8. **El Recurso de Queja:** solo procederá en el evento en que se niegue el recurso de apelación, de este recurso se podrá hacer uso, solo dentro de los 5 día hábiles siguientes a la notificación de la decisión que haya negado el recurso.
 9. Para la notificación de las decisiones tomadas frente a los recursos, se deberá cumplir con las disposiciones sobre las notificaciones de los actos administrativos, establecidas en el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo (**Ley 1437 de 2011**), artículos 67, 68 y 69, así como también podrá hacerse mediante notificación electrónica, siempre y cuando se haya autorizado la misma por escrito.
 10. Ejecutoriado el acto administrativo que impuso la recuperación del consumo dejado de facturar o el incumplimiento al contrato de condiciones uniformes de acueducto y alcantarillado de **LA EMPRESA**, se deberá acatar su decisión, en caso de tener inmersa el cobro de un valor por concepto de recuperación de consumos dejados de facturar, **LA EMPRESA** exigirá su pago y lo incluirá en la factura del servicio.
 11. La factura que contenga la inclusión del valor de la recuperación de consumos dejados de facturar, o la resolución en firme que imponga su recuperación prestará mérito ejecutivo.

⁸ Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. (...) **PARÁGRAFO.** Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.



CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES
COJARDIN S.A. E.S.P.
V2026.03

12. **No procederán recursos** contra la factura que contenga el valor de una recuperación de consumos dejados de facturar o por cualquier otro concepto pecuniario, que haya sido objeto del debido proceso administrativo por parte de LA EMPRESA al que se haya vinculado en debida forma al suscriptor y/o usuario; ni con una petición posterior, que pretenda discutirla, si con éstos se busca debatir un asunto que debió argumentarse o alegarse en alguna etapa del proceso administrativo respectivo.

5. TRANSACCIÓN

- A. **LA EMPRESA** y los Suscriptor y/o Usuarios podrán haciendo uso de las facultades que otorgan los artículos 32 y 132 de la Ley 142 de 1994, los artículos 2469 y 2470 del código civil acudir al derecho privado de orden comercial y civil para efectuar contrato de transacción, esta herramienta podrá ser usada antes de iniciar o apertura el procedimiento de recuperación de consumos, bienes o servicios dejados de facturar, o en cualquier estado del proceso, incluso después de actividad la competencia en sede de Apelación de la SSPD, si el recurrente desiste expresa y voluntariamente del recurso.
- B. Suscrito el contrato de transacción o en firme la decisión, **LA EMPRESA** incluirá el valor transado en la factura la cual hará llegar al Suscriptor y/o Usuario para su pago. Vencido el plazo, si no se ha cancelado, **LA EMPRESA** procederá a la suspensión o corte del servicio sin perjuicio de las acciones judiciales procedentes a fin de obtener el pago de la suma adeudada.

6. COMPETENCIA JUDICIAL

Sin perjuicio de las disposiciones establecidas en el presente contrato, **LA EMPRESA** podrá ejercer las acciones judiciales a que haya lugar, especialmente las relacionadas con el tipo penal de defraudación de fluidos y colocar los hechos en conocimiento de la autoridad competente; así como adelantar los procesos ejecutivos pertinentes y conducentes para perseguir el pago de obligaciones adeudadas por parte del suscriptor, propietario y/o usuario por concepto del consumo de acueducto y alcantarillado y demás cobros conexos a estos servicios.

7. LIMITES DE LAS ACCIONES PARA RECUPERACIÓN DE CONSUMOS

1. Límite temporal extraída del segundo inciso del artículo 150 de la Ley 142 de 1994⁹, se desprenden con facilidad dos reglas. La primera regla establece un límite de cinco (5) meses después de haber entregado las facturas para que los prestadores cobren bienes y servicios que no facturaron por error, omisión o investigación de desviaciones significativas. **La segunda regla, que es objeto del presente concepto, es una excepción a la primera. En efecto, cuando se comprueba dolo del suscriptor o usuario, los prestadores pueden cobrar los bienes o servicios no facturados en cualquier momento por lo que el límite de los cinco (5) meses no es aplicable en esos casos.** De otra parte, es posible que ese tipo de conductas se ajusten a delitos como el de defraudación de fluidos.¹⁰

⁹ ARTÍCULO 150. DE LOS COBROS INOPORTUNOS. Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores.

Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario."

¹⁰ CONCEPTO UNIFICADO No. 34 de 2016 (Actualizado 25 de junio de 2019)



CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES
COJARDIN S.A. E.S.P.
V2026.03

2. Es importante notar que los prestadores pueden incurrir en errores u omisiones como consecuencia del dolo del suscriptor o usuario. También, pueden presentarse investigaciones por desviaciones significativas como consecuencia del dolo de usuario o suscriptor. En estos casos, surge la duda acerca de cuál es el término aplicable para que el prestador de servicios públicos haga el cobro correspondiente.

8. FUNDAMENTOS JURÍDICOS EN LOS QUE SE SUSTENTARÁ LA RECUPERACIÓN DE CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR.

En el procedimiento de recuperación de consumos dejados de facturar se tendrán en cuenta de manera especial las disposiciones que se citan a continuación, sin perjuicio de la remisión normativa que determinado momento deba hacerse a otra fuente formal del derecho:

- A. Se tendrá en cuenta el artículo 29 de la C.P de 1991, en especial en lo que se refiere a los principios de publicidad, derecho de defensa (presentación de recursos de la vía administrativa), contradicción, aplicación de Ley preexistente.
- B. Se tendrá en cuenta como referente de jurisprudencia la Sentencia SU - 1010 de 2008 de la Corte Constitucional en lo que sea pertinente.
- C. Se tendrá en cuenta el contenido normativo del artículo 146 de la Ley 142 de 1994.
- D. Se tendrá en cuenta el contenido normativo del artículo 149 de la Ley 142 de 1994.
- E. Se tendrá en cuenta el artículo 150 de la Ley 142 de 1994, en concordancia con lo dispuesto en la ratio decidendi de la Sentencia C-060 de 2005.
- F. Se tendrá en cuenta el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, en especial a la interposición de recursos y el tiempo para adelantar su ejercicio.
- G. Se tendrá en cuenta la Ley 1437 de 2011 en lo concerniente al procedimiento de citación, y notificación de las decisiones administrativas que se tomen en los procesos de recuperación de consumos dejados de facturar, máxime en virtud de la remisión normativa que efectúa el actual artículo 159 de la Ley 142 de 1994.
- H. Se tendrá en cuenta la Ley 1564 de 2012 en lo concerniente a los medios de prueba y la no aplicación de la tarifa legal en materia de servicios públicos domiciliarios, y en cuanto al indicio como medio de prueba, sus elementos estructurales, es decir el hecho indicador, las reglas de la experiencia que se busca aplicar, y el hecho indicado (artículo 240 a 242 del CGP).
- I. Las demás normas y disposiciones que sean compatibles.
- J. El Contrato de Prestación de Servicios de LA EMPRESA.

ANEXO TÉCNICO No. 4.

PROCEDIMIENTO DE SUSPENSIÓN, CORTE Y RECONEXIÓN DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO

La Ley 142 de 1994, en su artículo 128, la cual define el contrato de prestación de servicios públicos como un acuerdo de voluntades *“en virtud del cual una empresa de servicios públicos los presta a un usuario a cambio de un precio en dinero, de acuerdo a estipulaciones que han sido definidas por ella para ofrecerlas a muchos usuarios no determinados”*. La onerosidad de este contrato faculta a las empresas de servicios públicos para cobrar un precio a la parte suscriptora o al usuario, como contraprestación por el servicio que le suministra.¹¹

¹¹ Sentencia T-717 de 2010 (M.P. María Victoria Calle Correa).



CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES
COJARDIN S.A. E.S.P.
V2026.03

Por su parte, el artículo 129 establece que la celebración del contrato deriva de la existencia del contrato de condiciones uniformes, una vez se realice la solicitud y la conexión, cuando La Empresa cuenta con las condiciones previstas para la prestación, el cual, se recuerda que es un **contrato por adhesión**.

En este orden, en caso de incumplimiento en el pago de los servicios públicos, las empresas cuentan con la obligación de ejecutar los procedimientos de suspensión de los servicios, regulado en los **artículos 140, 141 y 142¹² de la Ley 142 de 1994**, así como también, se establece que la factura equivale a un título valor, el cual podrá ser ejecutado mediante cobro coactivo o cobro ejecutivo por vía ordinaria.

Al respecto, el **artículo 130 de la Ley 142 de 1994** (modificado por artículo 18 de la Ley 689 de 2001) autoriza a las empresas prestadoras de servicios públicos a suspender el servicio público **“si el usuario o suscriptor incumple su obligación de pagar oportunamente los servicios facturados dentro del término previsto en el contrato, el cual no excederá dos períodos consecutivos de facturación”**

Por su parte, el **Artículo 140 de la ley 142 de 1994**. Establece que: ***“Suspensión por incumplimiento. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes: La falta de pago por el término que fije la entidad 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 y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas. Es causal también de suspensión, la alteración inconsulta y unilateral por parte del usuario o suscriptor de las condiciones contractuales de prestación del servicio. Durante la suspensión, ninguna de las partes puede tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas tan pronto termine la causal de suspensión. Haya o no suspensión, la entidad prestadora puede ejercer todos los derechos que las leyes y el contrato uniforme le conceden para el evento del incumplimiento.”***

APLICACIÓN

Este procedimiento tiene aplicación en los casos de incumplimiento en el pago de los servicios prestados, así como también podrá desarrollarse, cuando se presenten situaciones que atenten contra la correcta prestación del servicio, siempre y cuando se cumpla con el debido proceso.

OBJETIVO

Establecer un método que contemple las actividades a realizar cuando se presenten las causales de incumplimiento del contrato de condiciones uniformes, en sus distintas modalidades.

RESPONSABLE

El Gerente, es el responsable de implementar y mantener actualizado este procedimiento.

¹² Artículo 142 de la ley 142 de 1994. Restablecimiento del servicio. Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario, este debe eliminar su causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la empresa incurra, y satisfacer las demás sanciones previstas, todo de acuerdo a las condiciones uniformes del contrato. Si el restablecimiento no se hace en un plazo razonable después de que el suscriptor o usuario cumpla con las obligaciones que prevé el inciso anterior, habrá falla del servicio.



**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES
COJARDIN S.A. E.S.P.
V2026.03**

Áreas involucradas

1. Contabilidad.
2. Facturación.
3. Atención al usuario.

DOCUMENTOS A TENER EN CUENTA

- a. Orden de trabajo para suspensión o corte del servicio.
- b. Acta de visita técnica.
- c. Orden de trabajo para reconexión del servicio.

GLOSARIO

SUSPENSIÓN Y CORTE. De conformidad con el artículo 2.3.1.1.1. del Decreto 1077 de 2015, la suspensión 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 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 PRESTADORA podrá suspender el servicio prestado por las causas que establezca el régimen legal vigente.

El corte del servicio es la interrupción definitiva del servicio público de Acueducto.

Normatividad aplicable.

- ✓ Ley 142 de 1994: Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones. Bogotá: Congreso Nacional, 1994
- ✓ Cra 424 de 2007. “Por la cual se regula el cargo que pueden cobrar las personas prestadoras del servicio público de acueducto por la suspensión, corte, reinstalación y reconexión del mismo.”
- ✓ Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015, “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio”.

CAUSALES DE PROCEDENCIA

Artículo 140 de la ley 142 de 1994. Establece que: “Suspensión por incumplimiento. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes: La falta de pago por el término que fije la entidad 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 y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas.

Es causal también de suspensión, la alteración inconsulta y unilateral por parte del usuario o suscriptor de las condiciones contractuales de prestación del servicio.

Durante la suspensión, ninguna de las partes puede tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas tan pronto termine la causal de suspensión. Haya o no suspensión, la entidad prestadora puede ejercer todos los derechos que las leyes y el contrato uniforme le conceden para el evento del incumplimiento.



CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES
COJARDIN S.A. E.S.P.
V2026.03

De acuerdo con lo anterior, las causales son:

1. **Incumplimiento de pago:** La falta de pago de las facturas correspondientes al servicio de acueducto puede ser una causa para la suspensión del suministro de agua.
2. **Manipulación indebida de las instalaciones:** Si se detecta que el usuario ha manipulado de manera indebida las instalaciones o ha realizado conexiones ilegales, esto puede ser motivo de suspensión del servicio.
3. **Uso indebido del servicio:** En casos donde se detecte un uso indebido del servicio, como desviación del agua para usos no autorizados, la entidad prestadora puede optar por suspender el suministro.
4. **Incumplimiento de normativas:** El incumplimiento de normativas locales o de las condiciones del contrato de prestación del servicio también puede ser una causal de suspensión. Para ellos, se dispondrá de los procedimientos con el debido proceso, a efectos de realizar las investigaciones para determinar el incumplimiento.

TIPOS DE SUSPENSIÓN

De acuerdo a la incidencia del suscriptor en presentar mora en su respectivo pago o por actos fraudulentos, se les efectúa la siguiente suspensión:

- a. **LLAVE REGISTRO CORTE:** Se utilizará en primera instancia cuando el suscriptor haya incumplido las condiciones de pago establecidas por LA EMPRESA, instalándose en el registro de corte. La reconexión del servicio se efectuará cancelando los valores adeudados más el trabajo de reconexión.
- b. **REGISTRO ANTIFRAUDE:** Se utilizará cuando la conexión tiene manguera PF, la reconexión del servicio se efectuará cancelando los valores adeudados más el trabajo de reconexión.
- c. **CORTE:** Ultima instancia que se determinará por parte de la Dirección Comercial para los casos cuando el suscriptor reincida en realizar medidas fraudulentas, o cuando la suspensión del servicio tenga un periodo continuo superior a cinco (5) meses, excepto cuando la suspensión obedezca a causas imputables a LA EMPRESA y cuando el suscriptor o usuario impida la suspensión ordenada por la ley.

ACCIONES GENERALES:

1. **Acción Administrativa:** Se debe establecer desde las dependencias correspondientes al proceso de recaudo, las cuentas que han incumplido con el pago del servicio prestado, y que hayan excedido el número de facturas permitidas que dan origen al procedimiento.
2. **Acción de comunicación** (Publicidad con el usuario): Se debe incorporar en la facturación del servicio, de manera clara y precisa, que se encuentra incurso en un incumplimiento por el no pago, la fecha máxima de pago y la fecha de la ejecución de la suspensión, a efectos de que sea de pleno conocimiento del usuario, el procedimiento a realizar por La Empresa.
3. **Acción operativa.** Se debe producir la orden de suspensión o corte del servicio, junto con el acta de notificación de la visita, para la correspondiente incorporación de la firma del testigo del procedimiento, donde se incorpore los datos del inmueble, la causal, la fecha, la hora de llegada, la hora de terminación del procedimiento, la firma del usuario, testigo u otra constancia. Si La Empresa de antemano conoce las dificultades que le



CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES
COJARDIN S.A. E.S.P.
V2026.03

puede ocasionar conseguir los testigos referidos en el aparte anterior, en lugares apartados puede solicitar el concurso de las autoridades de policía u otro tipo de funcionario.¹³

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

DEBIDO PROCESO EN LA SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

El acto de suspensión del servicio por incumplimiento del contrato de servicios públicos, tiene su fundamento legal en el artículo 140 de la Ley 142 de 1994, y siempre deberá ceñirse a las condiciones del debido proceso, por lo tanto, este procede cuando:

1. Se haya verificado la falta de pago por el término que fije el prestador en las condiciones uniformes del contrato de servicios públicos;
2. Se compruebe el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas;
3. Se haya verificado la alteración inconsulta y unilateral por parte del usuario o suscriptor, de las condiciones contractuales de prestación del servicio; o
4. Se presente alguna de las causales señaladas en las condiciones uniformes del contrato de servicios públicos suscrito entre el prestador y el usuario

Por su parte, para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, el artículo 2.3.1.3.2.5.23 del Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015 desarrolló las causales de suspensión establecidas en la Ley 142 de 1994 considerando otras, así:

“ARTÍCULO 2.3.1.3.2.5.23. SUSPENSIÓN POR INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES. *El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión unilateral del servicio por parte de la entidad prestadora de los servicios públicos, en los siguientes eventos:*

1. *La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora de los servicios públicos, sin exceder en todo caso de tres (3) períodos de facturación del servicio, salvo que exista reclamación o recurso interpuesto. La reincidencia de esta conducta en un período de dos (2) años, dará lugar al corte del servicio.*
2. *La alteración inconsulta y unilateral, por parte del usuario o suscriptor, de las condiciones contractuales de prestación de los servicios que el presente decreto reglamenta.*
3. *Realizar conexiones fraudulentas o sin autorización de la entidad prestadora de los servicios públicos.*

¹³ Circular Interna SSPD 006 del 02 de mayo de 2007.



CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES
COJARDIN S.A. E.S.P.
V2026.03

4. *Dar al servicio público domiciliario un uso distinto del declarado o convenido con la entidad prestadora de los servicios públicos.*
5. *Proporcionar un servicio público domiciliario a otro inmueble o usuario distinto del beneficiario del servicio.*
6. *Realizar modificaciones en las acometidas o conexiones, sin autorización previa de la Entidad Prestadora de los Servicios Públicos.*
7. *Aumentar, sin autorización de la entidad prestadora de los servicios públicos, los diámetros de las acometidas, la capacidad instalada y el número de derivaciones.*
8. *Adulterar las conexiones y/o aparatos de medición o de control, o alterar su normal funcionamiento.*
9. *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 entidad prestadora de los servicios públicos.*
10. *Efectuar, sin autorización, una reconexión cuando el servicio ha sido suspendido.*
11. *Cancelar facturas con cheques que no sean pagados por el banco respectivo, salvo que exista causa justificada de no pago, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes, o cuando se cancele el servicio con una cuenta de cobro adulterada.*
12. *Interferir en la utilización, operación o mantenimiento de las líneas, redes y demás equipos necesarios para suministrar el servicio público domiciliario, sean de propiedad de la entidad prestadora de los servicios públicos o de los suscriptores.*
13. *Impedir a los funcionarios, autorizados por la entidad prestadora de los servicios públicos y debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas, equipos de medida o de lectura de los medidores.*
14. *No permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o cambio justificado del mismo, cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición.*
15. *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 del servicio.*
16. *Conectar equipos a las acometidas y redes sin la autorización de la entidad prestadora de los servicios públicos.*
17. *Efectuar sin autorización de la entidad prestadora de los servicios públicos una reconexión cuando el servicio se encuentre suspendido.*
18. *Cuando el urbanizador destine un inmueble a un fin distinto del previsto en la respectiva licencia de construcción y/o urbanización, o cuando se construya un inmueble careciendo de ésta, estando los usuarios o suscriptores obligados a obtener la respectiva licencia.*



CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES
COJARDIN S.A. E.S.P.
V2026.03

19. *Interconectar las tuberías de acueducto atendidas por la entidad prestadora de los servicios públicos con cualquier otra fuente de agua.*

PARÁGRAFO. *El servicio a las pilas públicas, fuentes públicas ornamentales y parques públicos, se suspenderá cuando se realicen derivaciones para otros fines.” (subraya fuera de texto)*

EJECUCIÓN DEL PROCESO DE SUSPENSIÓN, CORTE O RECONEXIÓN

Una vez emitidos los documentos, el personal encargado de procesos comerciales entrega al personal operativo de acueducto los procedimientos de suspensiones, para su correspondiente ejecución.

El área Comercial, coordina con el personal operativo ara los procedimientos, el orden de la ejecución de las suspensiones teniendo en cuenta que la prioridad de suspensión son las de **2 o más periodos vencidos.**

Una vez coordinadas las tareas del día, se procede a entregarle al personal encargado, copia del listado de cierre de conexión y el original y copia de las actas de suspensión, se deja constancia del recibido a satisfacción en la copia del listado del contratista de suspensiones.

El personal ejecuta la labor con base en el tipo de suspensión descrita en la respectiva acta. La copia del acta de suspensión se debe entregar al suscriptor y/o usuario o en su defecto dejarla por debajo de la puerta.

Cuando el suscriptor y/o usuario presente en el momento de la suspensión estar al día en su pago, mostrando al operario las facturas motivo de la suspensión, no se ejecutará la suspensión y el empleado designado deberá reportar dentro del acta el motivo de la no-ejecución para que la reconexión sea ejecutada en el sistema comercial como reconexión por pronto pago.

Los originales de las actas de suspensión realizadas se deben entregar al área de Comercial para su respectiva supervisión.

El área de Comercial o personal encargado de los equipos de medida para la facturación, una vez analizadas y comparadas las actas de suspensiones frente al listado, envía al funcionario de procesos comerciales la respectiva documentación.

Recibida la información, el área de Comercial procede en plazo máximo de dos (2) días, a digitar la información referente en el Sistema de Gestión Comercial que disponga La Empresa.

Cuando no se pueda suspender el servicio, debido a conflictos con el suscriptor y/o usuario, el área de cartera debe iniciar las actividades con Intervención Policial.

SEGUIMIENTO DE LAS SUSENSIONES

El seguimiento de las suspensiones, se efectuará al octavo día después de cada proceso de suspensión, el área de contabilidad deberá generar un listado extrayendo una muestra del 5% del total del lote suspendido menos los reconectados a la fecha.



**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES
COJARDIN S.A. E.S.P.
V2026.03**

Una vez emitido el listado, este debe ser enviado al área de ingeniería para la ejecución del seguimiento en terreno.

Se realizará la respectiva investigación, detectando si están suspendidos o existe reconexión ilegal. Cuando se detecte una conexión fraudulenta, se debe generar la orden de suspensión y se envía al usuario comunicado de advertencia por reconexión propia, mediante acto administrativo o según el caso corte definitivo del servicio, con la advertencia respecto de las acciones que pueden generar la conducta.

Una vez terminada la investigación, el área de ingeniería generará un informe de los hallazgos.

Una vez recibida esta información, se realiza la validación de novedades de lectura y se informa al área comercial, para que realice el debido proceso (Registro fotográfico, orden de revisión en terreno, comunicado de aviso por reconexión propia o uso indebido del servicio), y se traslade al área encargada de los procesos jurídicos a través de la vía ordinaria.

ANEXO TÉCNICO No. 5

DEBIDO PROCESO PARA CAMBIO DE MEDIDORES.

1. INTRODUCCIÓN

Este documento contiene las reglas a la cuales se someterá el proceso de reemplazo de medidores, retiro de medidores para pruebas de precisión en laboratorio, cuando se requieran para cualquier acto asociado a la prestación o facturación del servicio de acueducto y alcantarillado.

DEBIDO PROCESO PARA CAMBIO O REPOSICIÓN DE MEDIDORES

De conformidad con lo dispuesto en los artículos 144 de la Ley 142 de 1994, los contratos de prestación de servicios públicos podrán exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen y mantengan los instrumentos de medida necesarios para medir los consumos, los cuales podrán ser suministrados por éstos mismos o La Empresa, garantizando las características técnicas exigidas por La Empresa.

En todos los casos, el usuario y/o usuario podrá solicitar la asesoría o participación de un técnico particular o de cualquier persona para que verifique el proceso de revisión de los equipos de medida, debiendo dejar constancia del concepto del técnico particular en acta que se levante para el efecto, en cada uno de los procedimientos.

2. OBJETIVO

Establecer un método integral que contemple las actividades necesarias para el control de la micromedición, retiro y/o cambio de medidores, garantizando el respeto a los derechos de los usuarios y el cumplimiento normativo.

3. RESPONSABLE

El *profesional técnico de La Empresa de COJARDIN SA ESP* es el responsable de implementar y mantener actualizado este procedimiento.



Áreas involucradas

- ✚ Área Comercial.
- ✚ Área Técnica.
- ✚ Personal operativo.

4. ALCANCE Y APLICACIÓN

Aplica a todas las operaciones de control de micromedición y retiro o cambio de medidores en el sistema de acueducto de La Empresa.

5. DOCUMENTOS A TENER EN CUENTA

1. Orden de trabajo.
2. Orden para entrega de elementos instalación domiciliaria.
3. Reporte de producto no conforme. (Resultados de calibración)
4. Acta de control de producto no conforme, para entrega.
5. Acta de entrega de medidor.
6. Constancia de retiro de medidor.

6. GLOSARIO

MEDIDOR: Dispositivo mecánico que mide el consumo que se hace del agua provista por el acueducto. Puede ser individual, cuando mide el consumo realizado en desarrollo de un solo contrato; colectivo cuando mide consumos realizados en desarrollo de más de un contrato; o en general, si es para medir consumos en desarrollo de un solo contrato hecho en interés de muchas personas que tiene propiedad, posesión o tenencia de un mismo inmueble o de un conjunto de inmuebles, tal como puede ocurrir en edificios o urbanizaciones multifamiliares cerradas. Artículos 144 y 145 de la Ley 142 de 1994.

MEDICIÓN: (Resolución CRA 14 de 1997 y artículo 146 ley 142 de 1994): 1. Conjunto de normas y procedimientos que hacen posible medir, calcular, estandarizar gestionar el abastecimiento de agua al sistema y el consumo a los usuarios. La medición debe efectuarse mediante instrumentos idóneos (micromedidor). En ausencia de éstos, los consumos se pueden determinar: a) por el consumo promedio de otros periodos del mismo usuario; b) consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares; c) aforos individuales. 2. también se considera como medición el sistema destinado a registrar o totalizar la cantidad de agua transportada por un conducto. Numeral 9.1 del artículo 9, en concordancia con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

ACOMETIDA: Derivación de la red de distribución de acueducto que se conecta al registro de corte en el inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios la acometida llega hasta el registro de corte general, incluido éste.

7. NORMATIVIDAD APLICABLE.



CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES
COJARDIN S.A. E.S.P.
V2026.03

- ✓ Ley 142 de 1994 (artículos 9.1, 9.4, 144, 145, 146, 154), Decreto 1077 de 2015, Resoluciones CRA, 413 de 2006, 457 de 2008, Circular Interna SSPD 006 de 2007 y jurisprudencia de la SSPD y CRA.

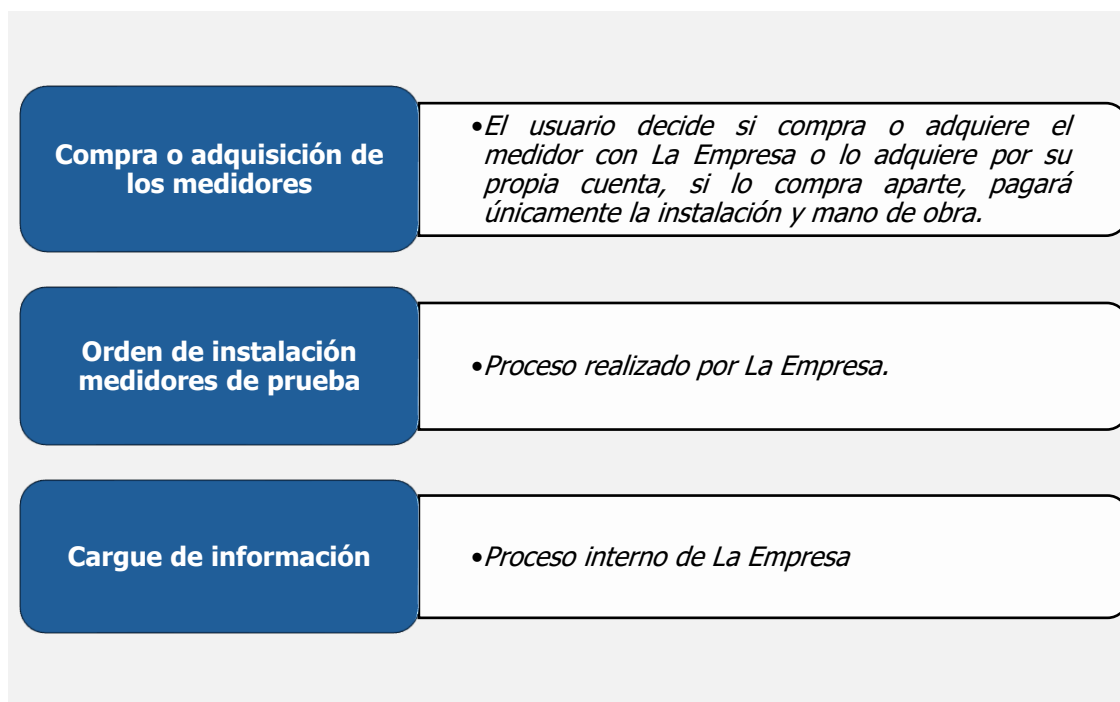
8. REQUISITOS

Los alcances y especificaciones técnicas del sistema procedimental para cambio de medidores por mantenimiento correctivo, mantenimiento preventivo y cambio por hurto son fijados por **La Empresa**. En general se deben atender los lineamientos fijados en los ítems siguientes, los cuales pueden ser modificados por **La Empresa**, atendiendo sus objetivos específicos, la Ley 142 de 1994 o la que la reemplace o actualice y la circular 006 de la SSPD del debido proceso.

Como primer paso, **La Empresa** debe establecer los criterios para escoger los suscriptores y/o usuarios a los que se les hará cambio de medidor. Esto es debido, causas (más de tres meses), tipo de tarifa, estrato, sector, etc., que, de acuerdo con las necesidades del servicio y el alcance de las metas, irán estableciendo las prioridades de cambios.

La Empresa desarrollará estas actividades, a través de sus empleados o contratistas, a quienes hará entrega de los listados de los medidores con causa del cambio, para la ejecución mediante una programación por sectores u otros factores, dependiendo de las necesidades y prioridades establecidas por la misma.

9. DEL PROCESO GENERAL





CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES
COJARDIN S.A. E.S.P.
V2026.03

Solicitud de medidor de prueba al almacén	•Proceso realizado por La Empresa
Ejecución de la solicitud del servicio	•Proceso realizado por La Empresa.
Instalación del medidor de nuevo	•El operario se dirige a instalar el medidor, registrando la actividad en una orden de servicio, posteriormente diligencia el acta de instalación de medidor, que deberá ser firmada por el usuario. "Acta de instalación de medidor"
Notificación cumplimiento de la orden de servicio	•Proceso realizado por La Empresa
Informe a P.Q.R de medidor nuevo instalado	•Proceso realizado por La Empresa.
Registro en el sistema cambio del medidor	•Proceso realizado por La Empresa.

10. CAUSALES DE PROCEDENCIA DEL CAMBIO DE EQUIPO DE MEDIDA

- **CAMBIO DE MEDIDORES POR GARANTÍA:** siempre y cuando el equipo de medida sea suministrado por **La Empresa** o sus aliados, éstos responderán, de acuerdo con las condiciones pactadas en el contrato de suministro, sin que dicho término sea inferior a 3 años, de acuerdo con el establecido en el decreto el inciso 6 del artículo 2.3.1.3.2.3.12 – decreto 1077 de 2015, según la cual en caso de falla el costo de



CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES
COJARDIN S.A. E.S.P.
V2026.03

reparación o reposición será asumido por la entidad prestadora, no opera en relación con el cambio por avances tecnológicos.¹⁴

No serán sujetos a garantía los equipos que hayan sido objeto de daños a través de actos vandálicos o hurtados, pues la responsabilidad de la conservación y custodia es del suscriptor y/o usuario, en los términos del artículo 145 de la Ley 142 de 1994.

- **CAMBIO DE MEDIDORES POR MAL ESTADO¹⁵ O HURTADOS:** Cuando el equipo no se encuentre en las condiciones óptimas de utilización para su objeto esencial (medición de los consumos en los términos de los artículos 9.1 y 146 de la Ley 142 de 1994), los mismos deberán ser reemplazados en el menor tiempo posible, máximo en un periodo de facturación después de puesto en conocimiento la situación al suscriptor y/o usuario, teniendo como mal estado los siguientes casos principalmente:

- A. Visor empañado.
- B. Estallado.
- C. Hurtado.

El equipo de medida podrá ser suministrado por el suscriptor o usuario, siempre y cuando cuente con las condiciones técnicas exigidas por **La Empresa**. También podrá ser suministrado por **La Empresa**, previa autorización del usuario pasado el periodo de facturación en el que el suscriptor y/o usuario ha sido puesto en conocimiento del hecho, pasados estos, **La Empresa** podrá instalar el equipo de medida y será cargado a la facturación del servicio del predio correspondiente, con las condiciones comerciales establecidas para tal efecto, lo anterior, en los términos del artículo 144 de la Ley 142 de 1994.

La programación de la visita para el retiro temporal o definitivo del equipo de medida, deberá establecerse con antelación mínima de tres (3) días hábiles¹⁶, indicando la fecha y el momento del día, mañana o tarde, durante el cual se realizará la visita.

En los casos de medidores estallados o hurtados, para evitar un perjuicio mayor a los usuarios relacionando con la continuidad y calidad del servicio, el periodo de antelación al que hace referencia del inciso anterior será de una (1) hora para obtener la asesoría o participación de un técnico. En todo caso, el suscriptor o usuario podrá renunciar a la posibilidad de contar con la asesoría o participación de un técnico, situación que se hará constar por escrito, con la firma del suscriptor o usuario.¹⁷

- **CAMBIO DE MEDIDORES POR TÉCNOLOGÍA:** Cuando exista en el mercado medidores con mayor avance tecnológico, **La Empresa** podrá solicitar al suscriptor o usuario en pro (medición de los consumos en los términos de los artículos 9.1 y 146 de la Ley 142 de 1994), el reemplazo en el menor tiempo posible, el cual podrá ser suministrado por el usuario en cuanto cumpla con las condiciones técnicas y/o tecnológicas solicitadas o por **La Empresa**.

11. DEBIDO PROCESO PARA CAMBIO DE MEDIDORES:

¹⁴ Superservicios, Concepto 532, jul. 21 – 17.

¹⁵ Concepto Unificado SSPD-OJU-2009-02

¹⁶ Resolución CRA 413 de 2006, artículo 12.

¹⁷ *Ibídem*.



CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES
COJARDIN S.A. E.S.P.
V2026.03

Sobre el particular, la **Resolución CRA 413 de 2006**, y la **Circular Interna SSPD 006 del 02 de mayo de 2007** o Debido Proceso, ya se ha ocupado del procedimiento que deben seguir los prestadores del servicio para el retiro de los medidores, resaltando los siguientes aspectos:

11.1. ACCIONES GENERALES:

4. **Acción Administrativa:** el área técnica u operativa de **COJARDIN SA ESP** debe establecer y comunicar los criterios establecidos para seleccionar los suscriptores y/o usuarios a los que se les hará cambio de medidor. Esto es debido, causas (más de tres meses con medidores frenados o mal estado), estrato, sector, tipo de usuario facturado, en especial si se trata de usuarios sometidos a modalidad de burbujas, entre otras, que, de acuerdo con las necesidades del servicio y el alcance de las metas, irán estableciendo las prioridades de cambios.
5. **Acción de comunicación** (Publicidad con el usuario): La gestión de sensibilización debe ser efectuada antes, durante y después de la ejecución de cualquiera de las actividades indicadas, informando adecuadamente a los usuarios sobre los aspectos legales, regulatorios, técnicos, financieros, tarifarios y demás que apliquen en el desarrollo de las diferentes actividades aquí indicadas y coordinadas con los líderes comunitarios
6. **Acción operativa.** El medidor retirado o demás elementos, debe dejarse en poder del suscriptor y/o usuario, o persona quien se haya designado para tal fin, o en su ausencia, en la portería del edificio o condominio, diligenciando acta de recibido de entrega del material y equipo retirados, que será la prueba de la observación del procedimiento. En caso que se requiera cambiar otros accesorios de la acometida igualmente deberán cumplir con esta instrucción.

Quando es el suscriptor y/o usuario quien suministrará el medidor deberá contar con las condiciones técnicas exigidas por **La Empresa**. **La Empresa** orientará en las diligencias para lograr el cambio (llevar el medidor al laboratorio, requisitos, entre otras). Si el suscriptor y/o usuario en el momento de la visita autoriza a **La Empresa** para que le haga el cambio del medidor, debe dejar constancia de tal autorización dentro del Acta respectiva.

11.2. ACCIÓN ESPECIFICA POR CAUSAL:

▪ **Procedimiento del medidor por mal estado:**

Quando sea necesario proceder al retiro del medidor se comunicará al suscriptor o usuario, con una antelación no inferior a tres (3)¹⁸ días hábiles a la fecha de la operación y, una vez se lleve a cabo la misma, se suscribirá un acta en la que conste el estado en que se encuentra el equipo, la forma como se procedió a su retiro y se procederá de la siguiente manera:

- Una vez se proceda con el retiro de medidor para pruebas de calibración, **La Empresa** podrá instalar un medidor provisional como consecuencia del retiro del permanente. En caso de no instalarse el medidor provisional como consecuencia del retiro del medidor, será aplicable la previsión del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 en concordancia con la resolución CRA 457 de 2008, lo ideal es que el procedimiento integral se pueda hacer en 30 días hábiles, de no poderlo lograr o de acuerdo con la planeación se tenga claro

¹⁸ Artículo 13. Retiro del medidor. Modificado por el art. 4, Resolución CRA 457 de 2008. Artículo 1.13.2.2.4. de la Resolución CRA 943 de 2021



CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES
COJARDIN S.A. E.S.P.
V2026.03

que no podrá cumplirse porque depende de la disponibilidad del laboratorio, en la comunicación de retiro se deberán dejar tales salvedades para asegurar posiblemente la necesidad de facturar máximo dos o tres periodos por promedio y que no pueda colegirse por el usuario una omisión en la medición real y efectiva, pues se trata de una situación excepcional.

- El suscriptor o usuario dejará las constancias que considere necesarias. Los datos que se consignen en la respectiva acta deben ser legibles, claros, sin tachones o enmendaduras, copia de esta acta se entregará al suscriptor o usuario, quien la firmará.
- Si este último se negare a suscribir el acta, se advertirá al suscriptor del derecho consagrado y se le prevendrá sobre la facultad del prestador, consagrada en el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, momento en el cual el colaborador de **La Empresa** dejará constancia explicando las razones que motivan la no suscripción del acta por parte del suscriptor o usuario y esta deberá contar con la firma de dos (2) testigos diferentes al personal de **La Empresa**. Si **La Empresa** de antemano conoce las dificultades que le puede ocasionar conseguir los testigos referidos en el aparte anterior, en lugares apartados puede solicitar el concurso de las autoridades de policía u otro tipo de funcionario.¹⁹
- El prestador deberá entregar dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes al retiro del medidor el resultado del laboratorio debidamente acreditado. Si como resultado de la revisión técnica, se concluye la necesidad de reemplazar el medidor, la decisión será comunicada al suscriptor o usuario, adjuntando el resultado del laboratorio que lo hubiere revisado.
- El prestador será responsable de la conservación de las condiciones técnicas del equipo retirado. El prestador deberá registrar las actividades de manejo y transporte de las evidencias físicas involucradas en su actuación, a fin de conservar el estado real del equipo de medición al momento del retiro.
- En caso de ser necesaria la revisión técnica o la calibración del medidor, esta deberá realizarse en un laboratorio acreditado por la Superintendencia de Industria y Comercio, el igual requisito deberá cumplir los medidores provisionales.
- El usuario dispondrá de un (1) período de facturación para tomar las acciones necesarias y reemplazar por su cuenta el medidor; vencido este plazo, el prestador procederá a instalar el nuevo instrumento de medición por cuenta del usuario, el cual le será facturado de conformidad con las políticas empresariales para tal efecto²⁰.
- Si el usuario accede voluntariamente a que el medidor sea reemplazado como consecuencia del informe emitido por el laboratorio o durante la visita, el prestador debe informar al usuario el derecho de adquirirlo por su cuenta quién bien tenga o de adquirirlo al prestador. Si esta decisión se toma durante la visita, se dejará constancia en la respectiva acta de la aceptación voluntaria del usuario al cambio definitivo del medidor. También se dejará constancia en el Acta sobre la información del derecho a adquirirlo por su cuenta quién bien tenga o de adquirirlo al prestador.

11.3. Procedimiento del medidor por mal estado evidente o hurto:

Cuando sea necesario proceder a la instalación de un equipo de medida por presentarse un daño evidente o hurto del equipo de medida, se procederá de la siguiente manera:

Acciones individuales:

¹⁹ Circular Interna SSPD 006 del 02 de mayo de 2007.

²⁰ Ley 142 de 1994, Artículo 144 y 135.



CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES
COJARDIN S.A. E.S.P.
V2026.03

Del usuario:

- A. El usuario debe reportar el robo ante las autoridades competentes, sin ser esto un requisito indispensable para la atención del servicio por parte de **LA EMPRESA**.
- B. Solicitar a **LA EMPRESA** la instalación inmediata de un nuevo medidor por hurto, que cumpla con las condiciones técnicas, debidamente certificado.
- C. El suscriptor o usuario dejará las constancias que considere necesarias. Los datos que se consignen en la respectiva acta deben ser legibles, claros, sin tachones o enmendaduras, copia de esta acta se entregará al suscriptor o usuario, quien la firmará.
- D. El suscriptor y/o usuario debe estar en lo posible con sus pagos de servicios de acueducto al día, para que **LA EMPRESA** realice la instalación del nuevo equipo de medida.

De la empresa:

- A. Verificar en el sistema que el cliente se encuentre con sus pagos al día o que su contrato de condiciones uniformes esté vigente, es decir que no tenga más de 24 meses en mora (artículo 141 de la ley 142 de 1994).
- B. Verificar que el suscriptor y/o usuario no se encuentre en corte o suspensión del servicio de acueducto.
- C. Especificar en el sistema a través de la matrícula, la constancia del procedimiento de instalación de medidor por hurto.
- D. Prestar vías de comunicación efectivas para los usuarios en relación con su solicitud, de tal manera que, comunicará al suscriptor o usuario en dicha diligencia la necesidad (obligatoria) de instalar un equipo de medida, en la cual se suscribirá un acta de la comunicación.
- E. Garantizar la instalación rápida del medidor.
- F. En el caso de hurto, se instalará un equipo de medida provisional por parte de **LA EMPRESA**.
- G. Entregar al usuario el Acta de cambio de medidor, debidamente diligenciado, la cual debe ser archivada en la correspondiente área operativa de **LA EMPRESA**.
- H. En caso de no aceptación por parte del usuario, este tendrá un periodo de facturación para suministrar el nuevo equipo de medida con las características exigidas por **LA EMPRESA**, con la constancia de la calibración del mismo en un laboratorio debidamente acreditado y su factura; pasado este término sin que se haya entregado el instrumento, **LA EMPRESA** quedará facultada para proceder con la instalación del mismo, en pro del derecho bilateral a la medición establecido en los **artículos 9.1 y 146 de la Ley 142 de 1994**²¹.
- I. Los colaboradores de **LA EMPRESA** deben llenar una orden de trabajo, donde se especifique el número de contrato y/o matrícula, dirección, medidor anterior, medidor nuevo, fecha de instalación, tiempo de instalación, materiales utilizados en la instalación y reparación por hurto y observaciones. Estas órdenes deben ser entregadas diariamente al jefe de área.
- J. Ingresar el medidor nuevo al sistema de **LA EMPRESA** para su facturación y/o cobro²², verificando que sea la matrícula respectiva.

²¹ Consejo Estado mediante sentencia No. 0572 del 13 de mayo de 2004 "derecho a la medición de los consumos"

²² Ley 142 de 1994, Art. 135, define que: "La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida externa será de quienes los hubiere pagado...", razón por la cual en caso de hurto debe ser pagado por el usuario, excepto en los casos que el cliente decida suministrarlo.



11.4. Procedimiento del medidor por desarrollo tecnológico:

El artículo 144 de la ley 142 de 1994, en concordancia con las cláusulas 43 y 44 del CCU de **La Empresa**, establece que el suscriptor y/o usuario está en la obligación de cambiar el medidor, cuando **La Empresa** establezca que existen nuevos desarrollos tecnológicos²³ que ponen a su disposición instrumentos de medida más precisos, para lo cual **La Empresa** prestadora procederá a:

- Comunicará al usuario tal decisión, identificando claramente las razones para su cambio mediante carta de socialización.
- Concederá un periodo de facturación para que el suscriptor y/o usuario adquiera el equipo de medida con las características exigidas en el mercado o para que se lo solicite a La Empresa.
- Vencido este plazo sin que lo hubiere adquirido, **La Empresa** procederá a costa del suscriptor y/o usuario a reemplazar, instalar y facturar el nuevo medidor²⁴.
- De agotarse el tiempo para el suministro del equipo de medida y haberse intentado la instalación del mismo, **La Empresa** procederá mediante trámite unilateral con la suspensión del servicio, acto que deberá ser notificado de acuerdo con lo establecido en los artículos 67, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.
- En caso de encontrarse el predio solo, se procederá con la notificación del trámite unilateral en la forma prevista en el inciso anterior, y se procederá con la publicación del aviso en un lugar visible de **La Empresa** y en la página WEB por 5 días, con el ánimo de garantizar el principio de publicidad del mismo y en aras a garantizar el debido proceso en el procedimiento.
- Una vez en firme la decisión sin que se haya autorizado el cambio del equipo de medida, **La Empresa** procederá con la terminación del contrato de prestación de servicio y ordenará el corte definitivo del servicio.

Parágrafo: El suscriptor y/o usuario, podrá en cualquier tiempo y en cualquier etapa de la actuación administrativa y/o actuación empresarial, autorizar el cambio del equipo de medida, situación que dará por terminado el mismo.

11.5. RÉGIMEN DE RESPONSABILIDAD Y CUSTODIA

La Empresa debe garantizar la custodia del equipo retirado, cadena de custodia y cumplimiento del debido proceso. El incumplimiento genera responsabilidad administrativas

12. POLÍTICAS COMERCIALES

Se informa al usuario sobre condiciones de cobro y financiación de medidores, conforme a políticas comerciales vigentes.

13. CUADRO RESUMEN DE PLAZOS Y RESPONSABLES

²³ Concepto SSPD-SSPD-OJ-532-017, según el cual “sobre el cambio de medidor por razones tecnológicas ni la regulación ni la legislación establecen parámetros que permitan determinar la vida útil de un medidor, o la necesidad de su reemplazo frente a avances de la técnica, ni tampoco si dichos cambios pueden operar en aquellos casos en que el medidor instalado se encuentre aun dentro de su periodo de garantía”

²⁴ Ley 142 de 1994, Artículo 144 y 135.



CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES
COJARDIN S.A. E.S.P.
V2026.03

Actividad	Plazo	Responsable
Notificación	3 días hábiles (1 hora en hurto)	Área Técnica
Instalación provisional	Inmediata	Operativo
Resultados de laboratorio	30 días hábiles	Área Técnica
Suministro de medidor	1 periodo de facturación	Usuario y/o suscriptor
Instalación definitiva	Inmediata tras vencimiento	Área Técnica

14. DISPOSICIONES FINALES

Se ratifica que cualquier incumplimiento será objeto de tratamiento en el marco de la ley y el contrato de condiciones uniformes tanto para La Empresa como para el Suscriptor y/o Usuario.