

1. CAMBIO DE USO

- *Normatividad base*

El cambio de uso corresponde a lo establecido en el Decreto 1077 de 2015, Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio, en el Artículo 2.3.1.1.1., adoptó las siguientes definiciones:

40. *SERVICIO COMERCIAL: Es el servicio que se presta a predios o inmuebles destinados a actividades comerciales, en los términos del Código de Comercio.*

41. *SERVICIO RESIDENCIAL: Es el servicio que se presta para el cubrimiento de las necesidades relacionadas con la vivienda de las personas.*

42. *SERVICIO ESPECIAL. Es el que se presta a entidades sin ánimo de lucro, previa solicitud a la empresa y que requiere la expedición de una resolución interna por parte de la entidad prestadora, autorizando dicho servicio.*

- *Canales de comunicación:*

Solicitud escrita: La cual debe ser radicada directamente en la ventanilla de “Matricula” ubicada en la Carrera 11 N° 15-10, Centro Empresarial Mirador Plaza, Piso Uno.

Solicitud verbal: La cual se lleva a cabo de manera presencial en las ventanillas de PQR ubicadas en la Carrera 11 N° 15-10, Centro Empresarial Mirador Plaza, Piso Uno.

Vía electrónica al correo institucional dirección.comercial@coserviciosesp.com.co o a través de la página web www.coserviciosesp.com atención al usuario, peticiones quejas y recurso.

- *Información de soporte para el trámite:*

Con cualquiera de los canales escogidos, es necesario adjuntar el certificado de estratificación, que es expedido por la Oficina de Planeación de la Alcaldía Municipal de Sogamoso.

En caso de aportar el documento, se envía revisión ocular a funcionarios de la Dirección Comercial, a través de orden interna de servicios.

Es importante recordar, que para que sea más fluida la atención de las peticiones, es necesario contar con los datos del inmueble, tales como dirección, nombre, código de ruta y código interno tal y como aparecen en la factura emitida por Coservicios.

- *Tiempo de trámite:*

Luego de radicada la solicitud, Coservicios S.A. E.S.P. cuenta con quince (15) días hábiles a partir del recibido de la PQR para dar respuesta.

- *Procedimiento:*

Con los datos del inmueble, la Compañía envía a funcionarios de la Dirección Comercial a revisar y corroborar los datos brindados tales como, uso, lectura, número de medidor y

estado de funcionamiento de este.

De acuerdo a la información que es brindada por el funcionario que realiza la visita, se proyecta la respuesta escrita al usuario, en la que se le informa todo el procedimiento llevado a cabo y el resultado de este, así como los cambios realizados en el sistema de facturación a su inmueble y a partir de cuándo se verán reflejados.

2. CLASIFICACIÓN ESPECIAL DESHABITADO

- *Normatividad base*

La Resolución CRA 720 de 2015 Por la cual se establece el régimen de regulación tarifaria al que deben someterse las personas prestadoras del servicio público de aseo que atiendan en municipios de más de 5.000 suscriptores en áreas urbanas, la metodología que deben utilizar para el cálculo de las tarifas del servicio público de aseo y se dictan otras disposiciones, establece:

ARTÍCULO 45. *Inmuebles desocupados. A los inmuebles que acrediten estar desocupados se les aplicará la tarifa final por suscriptor establecida en el ARTÍCULO 39 de la presente resolución, considerando una cantidad correspondiente de toneladas presentadas para recolección igual a cero en las siguientes variables: (TRNA=0, TRA=0, TRRA=0).*

Parágrafo. Para ser objeto de la aplicación de las disposiciones señaladas en el presente artículo, será necesario acreditar ante la persona prestadora del servicio la desocupación del inmueble, para lo cual el solicitante deberá presentar a la persona prestadora al menos uno (1) de los siguientes documentos:

- i. Factura del último período del servicio público domiciliario de acueducto, en la que se pueda establecer que no se presentó consumo de agua potable.*
- ii. Factura del último período del servicio público domiciliario de energía, en la que conste un consumo inferior o igual a cincuenta (50) kilowatts/hora-mes.*
- iii. Acta de la inspección ocular al inmueble por parte de la persona prestadora del servicio público de aseo, en la que conste la desocupación del predio.*
- iv. Carta de aceptación de la persona prestadora del servicio público domiciliario de acueducto de la suspensión del servicio por mutuo acuerdo.*

De la misma manera La superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios mediante concepto SSPD-OJ-2010-660 determino:

Si un inmueble se encuentra desocupado, en principio sólo habría lugar al cobro del cargo fijo en los servicios públicos que esté permitido, como es el caso de acueducto. Sin embargo, puede haber registro de consumos por fugas en las acometidas o en las redes internas o consumos mínimos por visitas esporádicas que hagan al inmueble sus dueños o quienes usen el inmueble, en cuyo caso la empresa estaría en el derecho de cobrar dichos consumos.

- *Canales de comunicación:*

Solicitud escrita: La cual debe ser radicada directamente en la ventanilla de “Matricula” ubicada en la Carrera 11 N° 15-10, Centro Empresarial Mirador Plaza, Piso Uno.

Solicitud verbal: La cual se lleva a cabo de manera presencial en las ventanillas de PQR ubicadas en la Carrera 11 N° 15-10, Centro Empresarial Mirador Plaza, Piso Uno.

Vía electrónica al correo institucional dirección.comercial@coserviciosesp.com.co o a través de la página web www.coserviciosesp.com atención al usuario, peticiones quejas y recurso.

- *Información de soporte para el trámite:*

Con cualquiera de los canales escogidos, es necesario adjuntar el recibo del servicio de energía del inmueble, en el cual se debe evidenciar consumo 0 o hasta 50watt.

En caso de aportar el recibo, se envía revisión ocular a funcionarios de la Dirección Comercial, a través de orden interna de servicios.

Es importante recordar, que para que sea más fluida la atención de las peticiones, es necesario contar con los datos del inmueble, tales como dirección, nombre, código de ruta y código interno tal y como aparecen en la factura emitida por Coservicios.

- *Tiempo de trámite:*

Luego de radicada la solicitud, Coservicios S.A. E.S.P. cuenta con quince (15) días hábiles a partir del recibido de la PQR para dar respuesta.

- *Procedimiento:*

Con el soporte del recibo de energía, los funcionarios de la Compañía proceden a realizar el cambio en el sistema de facturación y si hay lugar a ello a recalcular la factura de los últimos 5 meses de servicio.

Si no se cuenta con la factura de energía, con los datos del inmueble, la Compañía envía a funcionarios de la Dirección Comercial a revisar y corroborar los datos brindados tales como, uso, lectura, número de medidor y estado de funcionamiento de este.

De acuerdo a la información que es brindada por el funcionario que realiza la visita, se proyecta la respuesta escrita al usuario, en la que se le informa todo el procedimiento llevado a cabo y el resultado de este, así como los cambios realizados en el sistema de facturación a su inmueble y a partir de cuándo se verán reflejados.

3. DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA O LECTURA MAL TOMADA

- *Normatividad base*

La Ley 142 de 1994 por medio de la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios determina:

Artículo 146. La medición del consumo, y el precio en el contrato. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

Quando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

Habrà también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido.

Así mismo el contrato de condiciones uniformes establece:

CLÁUSULA 11.- OBLIGACIONES DE LA PERSONA PRESTADORA. *Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones de la persona prestadora, las siguientes:*

3. *Medir los consumos o en su defecto, facturar el servicio con base en consumos promedios cuando durante un período no sea posible medirlos con instrumentos, de acuerdo con lo previsto en el Artículo 146 de la Ley 142 de 1.994 y en la cláusula 21 de este contrato o de la forma en que lo disponga la regulación aplicable.*

CLÁUSULA 21.- IMPOSIBILIDAD DE MEDICIÓN. *Quando, sin acción u omisión de las partes, durante un período de facturación determinado en la cláusula 19 del presente contrato de condiciones uniformes, no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos de agua, su valor podrá establecerse así:*

1. *Con base en los consumos promedios del mismo suscriptor y/o usuario, durante los últimos tres (3) períodos de facturación, cuando es bimestral, y seis (6) períodos de facturación, cuando sea mensual, si hubiese estado recibiendo el servicio en ese lapso y el consumo hubiese sido medido con instrumentos.*

2. *De no ser posible aplicar el procedimiento descrito en el numeral anterior, con base en los consumos promedios de otros suscriptores y/o usuarios durante los últimos tres (3) períodos de facturación, cuando es bimestral y seis (6) períodos de facturación, cuando sea mensual, si las características de los consumidores beneficiados con el contrato de los otros suscriptores y/o usuarios, fuere similar a los de quienes se benefician del contrato cuyo consumo se trata de determinar*

- *Canales de comunicación:*

Solicitud escrita: La cual debe ser radicada directamente en la ventanilla de "Matricula" ubicada en la Carrera 11 N° 15-10, Centro Empresarial Mirador Plaza, Piso Uno.

Solicitud verbal: La cual se lleva a cabo de manera presencial en las ventanillas de PQR ubicadas en la Carrera 11 N° 15-10, Centro Empresarial Mirador Plaza, Piso Uno.

Vía electrónica al correo institucional dirección.comercial@coserviciosesp.com.co o a

través de la página web www.coserviciosesp.com atención al usuario, peticiones quejas y recurso.

- *Información de soporte para el trámite:*

Para el caso de que la lectura haya sido mal tomada por parte del funcionario Lector Consumo, puede el usuario acercarse a la ventanilla de PQR, con imagen impresa del medidor en la que se vea de manera clara tanto la lectura como el número asignado al dispositivo de medición.

En caso de aportar el documento, se envía revisión ocular a funcionarios de la Dirección Comercial, a través de orden interna de servicios.

Es importante recordar, que para que sea más fluida la atención de las peticiones, es necesario contar con los datos del inmueble, tales como dirección, nombre, código de ruta y código interno tal y como aparecen en la factura emitida por Coservicios.

- *Tiempo de trámite:*

Luego de radicada la solicitud, Coservicios S.A. E.S.P. cuenta con quince (15) días hábiles a partir del recibido de la PQR para dar respuesta.

Para el caso en que el usuario aporte en la ventanilla de PQR la imagen impresa del medidor en la que se vea de manera clara tanto la lectura como el número asignado al dispositivo de medición, se procederá de manera inmediata a corregir la lectura y a entregar nueva factura.

Cuando no se cuente con este soporte o la lectura aportada por el usuario corresponda a la tomada por el lector consumo, pero aún así sea muy alta para un consumo normal de acuerdo al número de personas o uso del inmueble, es necesario enviar a revisión a funcionarios de la Compañía.

- *Procedimiento:*

Se envía a funcionarios de la Dirección Comercial a realizar la revisión técnica al inmueble, de acuerdo a la información que es brindada por el funcionario que realiza la visita, se proyecta la respuesta escrita al usuario, en la que se le informa todo el procedimiento llevado a cabo y el resultado de este, así como los cambios realizados en el sistema de facturación a su inmueble y a partir de cuándo se verán reflejados.

4. SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO

- *Normatividad base*

De conformidad al Decreto 1077 de 2015 Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio establece:

ARTICULO 2.3.1.3.2.5.20. Suspensión de común acuerdo. En desarrollo del artículo 138 de la Ley 142 de 1994, podrán suspenderse los servicios de acueducto y alcantarillado cuando lo solicite un suscriptor o usuario, si convienen en ello la entidad prestadora de los servicios públicos y los terceros que puedan resultar afectados. De la misma manera podrán las partes terminar el contrato.

ARTICULO 2.3.1.3.2.3.12. De la obligatoriedad de los medidores de acueducto. De ser técnicamente posible cada acometida deberá contar con su correspondiente medidor de acueducto, el cual será instalado en cumplimiento de los programas de micromedición establecidos por la entidad prestadora de los servicios públicos de conformidad con la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico. Para el caso de edificios de propiedad horizontal o condominios, de ser técnicamente posible, cada uno de los inmuebles que lo constituyan deberá tener su medidor individual.

La entidad prestadora de los servicios públicos determinará el sitio de colocación de los medidores, procurando que sea de fácil acceso para efecto de su mantenimiento y lectura y podrá instalar los medidores a los inmuebles que no lo tienen, en este caso el costo del medidor correrá por cuenta del suscriptor o usuario (subrayado fuera de texto).

- *Canales de comunicación:*

Solicitud escrita: La cual debe ser radicada directamente en la ventanilla de “Matricula” ubicada en la Carrera 11 N° 15-10, Centro Empresarial Mirador Plaza, Piso Uno.

Vía electrónica al correo institucional dirección.comercial@coserviciosesp.com.co o a través de la página web www.coserviciosesp.com atención al usuario, peticiones quejas y recurso.

- *Información de soporte para el trámite:*

Es importante recordar, que para que sea más fluida la atención de las peticiones, es necesario contar con los datos del inmueble, tales como dirección, nombre, código de ruta y código interno tal y como aparecen en la factura emitida por Coservicios.

Se envía revisión para verificar la viabilidad de la petición de suspensión temporal del servicio.

- *Tiempo de trámite:*

Luego de radicada la solicitud, Coservicios S.A. E.S.P. cuenta con quince (15) días hábiles a partir del recibido de la PQR para dar respuesta.

- *Procedimiento:*

Se envía a funcionarios de la Dirección Comercial a realizar la revisión técnica al inmueble, y verificar la viabilidad técnica de la solicitud, de acuerdo a la información que es brindada por el funcionario que realiza la visita, se proyecta la respuesta escrita al usuario, en la que se le informa todo el procedimiento llevado a cabo y el resultado de este, así como los cambios realizados en el sistema de facturación a su inmueble y a partir de cuándo se verán reflejados.

5. INDEPENDIZACIÓN

- Normatividad base

Decreto 1077 de 2015, Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio, establece:

ARTICULO 2.3.1.3.2.3.12. De la obligatoriedad de los medidores de acueducto. De ser técnicamente posible cada acometida deberá contar con su correspondiente medidor de acueducto, el cual será instalado en cumplimiento de los programas de micromedición establecidos por la entidad prestadora de los servicios públicos de conformidad con la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico. Para el caso de edificios de propiedad horizontal o condominios, de ser técnicamente posible, cada uno de los inmuebles que lo constituyan deberá tener su medidor individual.

La entidad prestadora de los servicios públicos determinará el sitio de colocación de los medidores, procurando que sea de fácil acceso para efecto de su mantenimiento y lectura y podrá instalar los medidores a los inmuebles que no lo tienen, en este caso el costo del medidor correrá por cuenta del suscriptor o usuario.

La entidad prestadora de los servicios públicos debe ofrecer financiamiento a los suscriptores de uso residencial de los estratos 1, 2 y 3, para cubrir los costos del medidor, su instalación, obra civil, o reemplazo del mismo en caso de daño. Esta financiación debe ser de por lo menos treinta (36) (sic) meses, dando libertad al usuario de pactar períodos más cortos si así lo desea. Este cobro se hará junto con la factura de acueducto.

Para los usuarios temporales, la entidad prestadora de los servicios públicos podrá exigir una ubicación fija y visible de una cámara para el contador, con el fin de verificar la lectura y la revisión de control.

- Canales de comunicación:

Solicitud verbal: La cual se lleva a cabo de manera presencial en las ventanillas de PQR ubicadas en la Carrera 11 N° 15-10, Centro Empresarial Mirador Plaza, Piso Uno.

Vía electrónica al correo institucional dirección.comercial@coserviciosesp.com.co o a través de la página web www.coserviciosesp.com atención al usuario, peticiones quejas y recurso.

- Información de soporte para el trámite:

Es importante recordar, que para que sea más fluida la atención de las solicitudes, es necesario contar con los datos del inmueble, tales como dirección, nombre, teléfono y código catastral y como aparecen en el impuesto predial emitido por el municipio

Se envía revisión técnica para verificar la viabilidad de la independización del servicio.

Para independizar:

- Fotocopia cédula de ciudadanía
- Fotocopia impuesto predial
- Fotocopia del certificado de estrato

Nota: Cuando no coincidan los nombres de estos tres documentos es necesario

- adjuntar certificado de tradición.
- Copia del recibo de servicio de acueducto.
- Tiempo de trámite:

Luego de radicada la solicitud, Coservicios S.A. E.S.P. cuenta con quince (15) días hábiles a partir del recibido de la PQR para autorizar la solicitud de matrícula

- Procedimiento:

Se envía a funcionarios de la Dirección de Operaciones a realizar la revisión técnica al inmueble, y verificar la viabilidad técnica de la solicitud, de acuerdo a la información que es brindada por el funcionario que realiza la visita

Para la nueva matrícula, se llevará a cabo el procedimiento establecido para la solicitud de servicios en la Compañía.

6. DISPONIBILIDAD DE SERVICIO

- Normatividad base

Ley 142 de 1994, Artículo 134, Del derecho a los servicios públicos domiciliarios. Cualquier persona capaz de contratar que habite o utilice de modo permanente un inmueble, a cualquier título, tendrá derecho a recibir los servicios públicos domiciliarios al hacerse parte de un contrato de servicios públicos. [...]"

De la anterior norma se concluye que la ley estableció a cualquier persona que habite o utilice de modo permanente un inmueble, el derecho a recibir los servicios públicos domiciliarios, sin hacer ninguna distinción. Esta situación se explica, adicionalmente, con la definición que trae la mencionada ley, sobre el usuario, así:

"[...]14.31.- Suscriptor. Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.

14.32.- Suscriptor Potencial. Persona que ha iniciado consultas para convertirse en usuario de los servicios públicos.

14.33.- Usuario. Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se denomina también consumidor.[...]"

Ley 1537 de 2012, artículo 50, SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO. Los prestadores de servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, están obligados a otorgar la viabilidad y disponibilidad de los servicios y prestarlos efectivamente a usuarios finales, en los suelos legalmente habilitados para el efecto, incluyendo los nuevos sometidos al tratamiento de desarrollo, renovación urbana o consolidación, salvo que demuestren, dentro de los cuarenta y cinco (45) días calendario siguientes a la recepción de la solicitud de licencia respectiva, no contar con capacidad ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en los términos y condiciones que defina el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

En caso de que la Superintendencia compruebe que la empresa no cuenta con la capacidad, el ente territorial a fin de desarrollar los proyectos previstos en la presente ley, adelantará las acciones necesarias para asegurar la financiación de la infraestructura requerida o aplicar lo establecido en los parágrafos 4o y 5o del artículo 16 de la Ley 1469 de 2011. Igualmente, el Gobierno Nacional podrá apoyar la financiación y desarrollo de estos proyectos en el marco de la política de Agua Potable y Saneamiento Básico.

- *Canales de comunicación:*

Solicitud verbal: La cual se lleva a cabo de manera presencial en las ventanillas de PQR ubicadas en la Carrera 11 N° 15-10, Centro Empresarial Mirador Plaza, Piso Uno.

- *Información de soporte para el trámite:*

Se deben presentar los siguientes documentos:

- *Fotocopia cédula de ciudadanía*
- *Fotocopia impuesto predial*
- *Fotocopia del certificado de estrato*
Nota: Cuando no coincidan los nombres de estos tres documentos es necesario adjuntar certificado de tradición.
- *Fotocopia de Licencia de construcción, cuando es obra nueva en construcción*

- *Tiempo de trámite:*

Luego de radicada la solicitud, Coservicios S.A. E.S.P. cuenta con quince (15) días hábiles a partir del recibido de la PQR para autorizar la solicitud de matrícula

- *Procedimiento:*

Se envía a funcionarios de la Dirección de Operaciones a realizar la revisión técnica al inmueble, verificar la viabilidad técnica de la solicitud y codificación, de acuerdo a la información que es brindada por el funcionario que realiza la visita se aprueban o no los documentos y se procede a entregar los documentos a la Dirección Comercial para el trámite de matrícula.

La Dirección Comercial realiza una visita para verificar que en el predio se encuentre todo listo para la instalación del medidor, una vez verificado se envía a instalar.

7. MULTIUSUARIO ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

- *Normatividad base*

Concepto SSPD-OJ-2006-171 se señala que “existe una clasificación de los Inmuebles conforme al uso que se da a los mismos. Esta clasificación depende de los resultados de las visitas que realicen las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios a los diferentes inmuebles, teniendo en cuenta los lineamientos señalados por las comisiones de regulación.

De la misma manera puntualiza el Concepto SSPD 334 del 27 de noviembre de 2007, al indicar que: “1. Dentro de las funciones asignadas a la Superintendencia de Servicios

Públicos Domiciliarios, no se encuentra la de indicar los usos que tienen destinados los predios, sino que corresponde a la empresa luego de efectuada una visita al inmueble cumplir dicha obligación” Es así como las empresas prestadoras de servicios públicos son las legítimamente autorizadas para realizar mediante visitas las clasificaciones de los inmuebles teniendo en cuenta el uso que se le da a estos.

Adicionalmente el Decreto 1077 de 2015, Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio, establece en el ARTÍCULO 2.3.2.1.1. Definiciones:

51. Usuario no residencial. Es la persona natural o jurídica que produce residuos sólidos derivados de la actividad comercial, industrial y los oficiales que se benefician con la prestación del servicio público de aseo. (Decreto 2981 de 2013, art. 2).

52. Usuario residencial. Es la persona que produce residuos sólidos derivados de la actividad residencial y se beneficia con la prestación del servicio público de aseo. Se considera usuario residencial del servicio público de aseo a los ubicados en locales que ocupen menos de veinte (20) metros cuadrados de área, exceptuando los que produzcan más de un (1) metro cúbico mensual.

- Canales de comunicación:

Solicitud escrita: La cual debe ser radicada directamente en la ventanilla de “Matricula” ubicada en la Carrera 11 N° 15-10, Centro Empresarial Mirador Plaza, Piso Uno.

Solicitud verbal: La cual se lleva a cabo de manera presencial en las ventanillas de PQR ubicadas en la Carrera 11 N° 15-10, Centro Empresarial Mirador Plaza, Piso Uno.

Vía electrónica al correo institucional dirección.comercial@coserviciosesp.com.co o a través de la página web www.coserviciosesp.com atención al usuario, peticiones quejas y recurso.

- Información de soporte para el trámite:

Es importante recordar, que para que sea más fluida la atención de las peticiones, es necesario contar con los datos del inmueble, tales como dirección, nombre, código de ruta y código interno tal y como aparecen en la factura emitida por Coservicios.

Se envía revisión técnica para verificar la existencia de multiusuarios en un inmueble, esto es más de una unidad habitacional por cada medidor o acometida.

- Tiempo de trámite:

Luego de radicada la solicitud, Coservicios S.A. E.S.P. cuenta con quince (15) días hábiles a partir del recibido de la PQR o de recibida la información por parte de funcionarios de la Dirección Comercial, para dar respuesta.

- Procedimiento:

Se envía a funcionarios de la Dirección Comercial a realizar la revisión técnica al inmueble, y verificar la existencia o no de multiusuario en el inmueble, de acuerdo a la información

que es brindada por el funcionario que realiza la visita, se proyecta la respuesta escrita al usuario, en la que se le informa todo el procedimiento llevado a cabo y el resultado de este, así como los cambios realizados en el sistema de facturación a su inmueble y a partir de cuándo se verán reflejados.

8. ANULACIÓN POR DEMOLICIÓN

- *Normatividad base*

Artículo 141 de la ley 142 de 1994, que estipulan la terminación del contrato de servicios públicos por demolición total de la construcción en la cual se presta el servicio. La razón de esta previsión radica en que si el contrato de servicios tiene como finalidad la prestación efectiva de un determinado servicio público domiciliario, desaparecido el inmueble, el contrato, en principio, carece del elemento material para su prestación.

- *Canales de comunicación:*

Solicitud escrita: La cual debe ser radicada directamente en la ventanilla de “Matricula” ubicada en la Carrera 11 N° 15-10, Centro Empresarial Mirador Plaza, Piso Uno.

Solicitud verbal: La cual se lleva a cabo de manera presencial en las ventanillas de PQR ubicadas en la Carrera 11 N° 15-10, Centro Empresarial Mirador Plaza, Piso Uno.

Vía electrónica al correo institucional dirección.comercial@coserviciosesp.com.co o a través de la página web www.coserviciosesp.com atención al usuario, peticiones quejas y recurso.

- *Información de soporte para el trámite:*

Es importante recordar, que para que sea más fluida la atención de las peticiones, es necesario contar con los datos del inmueble, tales como dirección, nombre, teléfono, código de ruta y código interno tal y como aparecen en la factura emitida por Coservicios.

Se envía revisión técnica para verificar la existencia del inmueble y de medidor.

- *Tiempo de trámite:*

Luego de radicada la solicitud, Coservicios S.A. E.S.P. cuenta con quince (15) días hábiles a partir del recibido de la PQR o de recibida la información por parte de funcionarios de la Dirección Comercial, para dar respuesta.

- *Procedimiento:*

Se envía a funcionarios de la Dirección Comercial a realizar la revisión técnica al inmueble, y verificar la existencia o no de tanto del inmueble como del medidor, de acuerdo a la información que es brindada por el funcionario que realiza la visita, se proyecta la respuesta escrita al usuario, en la que se le informa todo el procedimiento llevado a cabo y el resultado de este, así como los cambios realizados en el sistema de facturación a su inmueble y a partir de cuándo se verán reflejados. Así como la necesidad de realizar los trámites para la nueva matrícula

9. REVISIÓN DE MEDIDORES

- Normatividad base

Ley 142 de 1994 por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones, determina:

Artículo 144. De los medidores individuales. Los contratos uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos. En tal caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan; y la empresa deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas a las que se refiere el inciso siguiente.

La empresa podrá establecer en las condiciones uniformes del contrato las características técnicas de los medidores, y del mantenimiento que deba dárselas.

No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

Artículo 145. Control sobre el funcionamiento de los medidores. Las condiciones uniformes del contrato permitirán tanto a la empresa como al suscriptor o usuario verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo; y obligarán a ambos a adoptar precauciones eficaces para que no se alteren. Se permitirá a la empresa, inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado.

Así mismo el Contrato de Condiciones Uniformes del Servicio Público Domiciliario de Acueducto y Alcantarillado de la Compañía de Servicios Públicos de Sogamoso COSERVICIOS S.A E.S.P., establece:

CLÁUSULA 14.- DERECHOS DE LA PERSONA PRESTADORA. 4. Verificar el estado de los instrumentos de medición, incluyendo su retiro temporal para la verificación. En caso de retiro del medidor la persona prestadora instalará un dispositivo de medición equivalente, con carácter provisional, mientras se efectúa la revisión o reparación. En caso de no instalarse un medidor provisional el consumo se determinará de acuerdo con los procedimientos previstos en el Artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

CLAUSULA 49.4.6.-VERIFICACIÓN DE LA CONDICIÓN METROLÓGICA DE LOS MEDIDORES. La Compañía de Servicios Públicos de Sogamoso S.A E.S.P. ha definido las acciones y su periodicidad, orientadas a verificar el adecuado funcionamiento de los medidores, atendiendo las particularidades de su sistema, con base en estudios técnicos.

Para garantizar el cumplimiento de lo establecido en el inciso 3° del artículo 144 de la Ley 142 de 1994, la Compañía de Servicios Públicos de Sogamoso S.A E.S.P. ha adoptado sistemas de información, que permiten llevar y actualizar el catastro de

medidores, de conformidad con lo establecido para el efecto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Parágrafo 1°. El costo de la revisión del equipo de medición será asumido por la Compañía de Servicios Públicos de Sogamoso S.A E.S.P. cuando surja de la necesidad de verificar su buen funcionamiento por iniciativa de la misma y/o cuando se derive de desviaciones significativas asociadas al funcionamiento del equipo. Por su parte, el costo de las revisiones será asumido por el suscriptor o usuario cuando estas no estén asociadas a desviaciones significativas y sean solicitadas por alguno de estos.

Parágrafo 2°. Sólo será posible la reposición, cambio o reparación del medidor por decisión de la Compañía de Servicios Públicos de Sogamoso S.A E.S.P., cuando el informe emitido por el laboratorio debidamente acreditado indique que el instrumento de medida no cumple con su función de medición".

La Resolución CRA 457 de diciembre de 2008 por la cual se modifican los artículos 2.1.1.4 y 2.2.1.4 de la Resolución CRA número 151 de 2001, determina:

"Artículo 2.1.1.4. Verificación de la condición metrológica de los medidores. Las personas prestadoras del servicio de acueducto deben definir las acciones y su periodicidad, orientadas a verificar el adecuado funcionamiento de los medidores, atendiendo las particularidades de su sistema, con base en estudios técnicos.

"Para garantizar el cumplimiento de lo establecido en el inciso 3° del artículo 144 de la Ley 142 de 1994, todas las personas prestadoras del servicio de acueducto deberán adoptar sistemas de información, que les permitan llevar y actualizar el catastro de medidores, de conformidad con lo establecido para el efecto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

"En los sistemas de información del catastro de medidores se dejará constancia de las acciones previstas en el inciso primero del presente artículo.

"Parágrafo 1°. El costo de la revisión del equipo de medición será asumido por el prestador cuando surja de la necesidad de verificar su buen funcionamiento por iniciativa del mismo y/o cuando se derive de desviaciones significativas asociadas al funcionamiento del equipo.

"Por su parte, el costo de las revisiones será asumido por el suscriptor o usuario cuando estas no estén asociadas a desviaciones significativas y sean solicitadas por alguno de estos".

"Parágrafo 2°. Sólo será posible la reposición, cambio o reparación del medidor por decisión del prestador, cuando el informe emitido por el laboratorio debidamente acreditado indique que el instrumento de medida no cumple con su función de medición".

- Canales de comunicación:

Solicitud escrita: La cual debe ser radicada directamente en la ventanilla de "Matricula" ubicada en la Carrera 11 N° 15-10, Centro Empresarial Mirador Plaza, Piso Uno.

Solicitud verbal: La cual se lleva a cabo de manera presencial en las ventanillas de PQR

ubicadas en la Carrera 11 N° 15-10, Centro Empresarial Mirador Plaza, Piso Uno.

Vía electrónica al correo institucional dirección.comercial@coserviciosesp.com.co o a través de la página web www.coserviciosesp.com atención al usuario, peticiones quejas y recurso.

- Información de soporte para el trámite:

La Compañía cuenta con una programación para la revisión de los medidores, esto se establece de acuerdo con tiempo de servicio del mismo, así como con información brindada por lectores de consumo y fontaneros de la Dirección Comercial y a solicitud de los usuarios.

Se envía oficio, en el que se comunica la fecha en la que se llevara a cabo el retiro del medidor, que será remitido al Laboratorio de Medidores de la Compañía, el cual cumple con el procedimiento de calibración bajo los parámetros de la Norma Técnica Colombiana para medidores de agua fría NTC 1063-1:1995 numeral 5.1.

- Tiempo de trámite:

Luego de radicada la solicitud, Coservicios S.A. E.S.P. cuenta con quince (15) días hábiles a partir del recibido de la PQR o del retiro del medidor, para dar respuesta.

- Procedimiento:

Se envía a funcionarios de la Dirección Comercial a realizar el retiro del medidor en el inmueble programado, que luego será entregado en el Laboratorio de Medidores de la Compañía, el cual se encuentra acreditado por la ONAC Organismo Nacional para la Acreditación en Colombia, que emite un certificado de calibración, en el que se puede evidenciar si el equipo cumple o no con los errores máximos permisibles, se proyecta la respuesta escrita al usuario, en la que se le informa todo el procedimiento llevado a cabo y el resultado de este, así como el procedimiento a seguir.

Cuando por informaciones directas del personal operativo de la Dirección Comercial, quienes se encuentran en campo todos los días, se evidencie que el medidor por su uso, presente situaciones como poca visibilidad de la lectura, esté trabado o dañado, se envía oficio al usuario en el que se le informa las razones por las que se ordena el cambio del equipo de medición y facturación de uno nuevo para su instalación.

10. COPIA DE FACTURA

- Canales de comunicación:

Solicitud verbal: La cual se lleva a cabo de manera presencial en las ventanillas de PQR ubicadas en la Carrera 11 N° 15-10, Centro Empresarial Mirador Plaza, Piso Uno.

Vía electrónica al correo institucional dirección.comercial@coserviciosesp.com.co

- Información de soporte para el trámite:

Es importante recordar, que para que sea más fluida la atención de la petición, es necesario contar con los datos del inmueble, tales como dirección, nombre, código de ruta

y código interno tal y como aparecen en la factura emitida por Coservicios.

- *Tiempo de trámite:*

Una vez brindada la información del usuario, se genera de inmediato la factura correspondiente. Es importante aclarar, que es necesario que el usuario verifique la factura antes de realizar su pago.

- *Procedimiento:*

Se imprime la nueva factura y es entregada en físico al usuario (si la petición fue realizada de manera verbal) o a través de medios electrónicos.

11. SUSPENSIONES Y REINSTALACIONES

- *Normatividad base*

El Decreto 1077 de 2015, Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio, establece en el ARTÍCULO ARTÍCULO 2.3.1.1.1. Definiciones.

18. Corte del servicio de acueducto. Interrupción del servicio que implica la desconexión o taponamiento de la acometida.

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

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

52. Suspensión. Interrupción temporal del servicio por común acuerdo, por interés del servicio, o por incumplimiento o por otra de las causales previstas en la Ley 142 de 1994, en el presente decreto, en las condiciones uniformes del contrato de servicio público y en las demás normas concordantes.

CAUSALES DE SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS

ARTÍCULO 2.3.1.3.2.5.20. Suspensión de común acuerdo. En desarrollo del artículo 138 de la Ley 142 de 1994, podrán suspenderse los servicios de acueducto y alcantarillado cuando lo solicite un suscriptor o usuario, si convienen en ello la entidad prestadora de los servicios públicos y los terceros que puedan resultar afectados. De la misma manera podrán las partes terminar el contrato.

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.*
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.*

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.*

CAUSALES DE CORTE Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO

ARTICULO 2.3.1.3.2.6.25. De las causales de corte de los servicios. Son causales de corte del servicio, la reincidencia en las causales de suspensión establecidas en la subsección 5ta del presente decreto, durante un período no superior a dos (2) años. Adicionalmente, el incumplimiento reiterado del contrato de prestación de servicios, en las condiciones de tipo y frecuencia que determine la entidad prestadora de los servicios públicos, siempre y cuando no constituya una causal de suspensión del servicio. (Decreto 302 de 2000, art. 28).

ARTICULO 2.3.1.3.2.6.26. De las causales de terminación del contrato y corte del servicio. La entidad prestadora de los servicios públicos, solamente podrá incluir en el contrato de condiciones uniformes las siguientes causales de terminación del contrato y corte del servicio:

1. La falta de pago de tres (3) facturas de servicios o la reincidencia en una causal de suspensión dentro de un período de dos (2) años.

2. Cuando se verifique la instalación de acometidas fraudulentas por reincidencia en el número de veces que establezca la Entidad Prestadora de los Servicios en virtud de este decreto.

3. La demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio, sin perjuicio de los derechos de la entidad prestadora de los servicios públicos a realizar los cobros a que haya lugar.

4. La suspensión del servicio por un período continuo superior a seis (6) meses, excepto cuando la suspensión haya sido solicitada por el suscriptor, y/o cuando la suspensión obedezca a causas provocadas por la entidad prestadora de los servicios públicos.

5. La reconexión del servicio no autorizada, por más de dos (2) veces consecutivas, sin que se haya eliminado la causa que dio origen a la suspensión.

6. La adulteración por más de dos (2) veces de las conexiones, aparatos de medición, equipos de control y sellos, o alteraciones que impidan el funcionamiento normal de los mismos.

7. Cuando el constructor o urbanizador haga uso indebido de la conexión temporal. (Modificado por el Decreto 229 de 2002, art. 8).

- Canales de comunicación:

Solicitud escrita: La cual debe ser radicada directamente en la ventanilla de "Matricula" ubicada en la Carrera 11 N° 15-10, Centro Empresarial Mirador Plaza, Piso Uno.

Solicitud verbal: La cual se lleva a cabo de manera presencial en las ventanillas de PQR ubicadas en la Carrera 11 N° 15-10, Centro Empresarial Mirador Plaza, Piso Uno.

Vía electrónica al correo institucional dirección.comercial@coserviciosesp.com.co o a través de la página web www.coserviciosesp.com atención al usuario, peticiones quejas y recurso.

Información de soporte para el trámite:

Listado de usuarios con tres (03) periodos de mora.

- Tiempo de trámite:

Entre uno (01) o tres (03) días después de vencida la factura se procede a suspender el servicio, para reinstalar es necesario eliminar la causa que originó la suspensión y en 24 horas después es normalizado el servicio.

- Procedimiento:

Se entrega listado al Contratista de los usuarios con periodos de tres (03) o más en mora, se verificar las condiciones reales del servicio, suspender el servicio taponando la conexión y colocando empaques ciegos o retirar el medidor, registrar en el volante informativo de suspensión: fecha, lectura actual del medidor, N° de medidor, nombre de quien hace la suspensión, si se retiró o no el medidor y entregar volante al usuario.

En cuanto a la reconexión o reinstalación: El usuario debe presentarse en las instalaciones de la Compañía y dirigirse a la ventanilla de matrículas, donde se elaborará la consignación de reinstalación o reconexión, la cual se entregará al usuario para que pague en caja o si el usuario autoriza el pago vía factura. Cuando se ha suspendido el servicio por periodos de mora, el usuario debe cancelar el total o realizar un abono a la factura.

12. DIFERIDO DE SERVICIOS CON DEUDA O FACILIDADES DE PAGO

- Canales de comunicación:

Solicitud verbal: La cual se lleva a cabo de manera presencial en las ventanillas de PQR ubicadas en la Carrera 11 N° 15-10, Centro Empresarial Mirador Plaza, Piso Uno.

Vía electrónica al correo institucional dirección.comercial@coserviciosesp.com.co o a través de la página web www.coserviciosesp.com atención al usuario, peticiones quejas y recurso.

- Información de soporte para el trámite:

Ultima factura del servicio entregada.

- *Tiempo de trámite:*

El mismo día de la solicitud se formaliza el acuerdo al que se ha llegado entre usuario y Jefe de Facturación de la Compañía.

- *Procedimiento:*

Una vez recibida la solicitud, se analiza y se llega a un acuerdo común para el pago de la deuda, en cuanto a cuota inicial (la cual deberá ser cancelada de inmediato) y el número de cuotas a las que se va a diferir la deuda restante. Este acuerdo se formaliza de manera escrita y es firmado por las partes.

Es importante aclarar, que el acuerdo de pago se hace por una única vez, no es posible cambiar los términos del mismo o refinanciar nuevamente la misma deuda.