

**CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO PARA LA  
PRESTACION DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE  
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO**



**EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS  
DOMICILIARIOS DE PIEDECUESTA  
PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P.**

**Julio de 2012**

## CAPITULO I

### DISPOSICIONES GENERALES

**Cláusula Primera. OBJETO:** El Contrato tiene por objeto que la **EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PIEDECUESTA E.S.P.**, en adelante **PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.**, preste el servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado, en favor del suscriptor y/o usuario, en un inmueble rural o urbano, dentro de la zona en la que **PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.** ha indicado en el anexo técnico que presta el servicio, siempre que las condiciones técnicas de ésta lo permitan a cambio de un precio en dinero, el cual se determinará de conformidad con la normatividad vigente.

La Empresa reglamentara las zonas y formas de prestación de los servicios, previo los estudios técnicos correspondientes, mediante acto que hará parte del CSP para todos los efectos, “con sujeción a las normas legales vigentes”.

El área geográfica en la cual la **PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.** ofrece prestar el servicio domiciliario de acueducto y alcantarillado comprende principalmente a inmuebles urbanos y rurales del Municipio de Piedecuesta.

**Cláusula Segunda. DEFINICIONES:** Al interpretar las condiciones uniformes del presente contrato se aplicarán las definiciones consagradas en la Ley 142 de 1994, sus Decretos Reglamentarios, los actos administrativos de carácter general expedidos por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y la Superintendencia de Servicios Públicos, las normas técnicas aplicables y cualquier otra norma que las adicione, modifique, derogue, complemente o desarrolle y que tenga relación con la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado.

En especial, se aplicarán las siguientes definiciones:

**1. Empresa:** Es la **EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PIEDECUESTA E.S.P**

**2. Contribución de solidaridad:** Aporte que de manera obligatoria deben hacer los usuarios del servicio de acueducto y alcantarillado pertenecientes a los estratos 5 y 6 del sector residencial y los usuarios no residenciales pertenecientes a los sectores industrial y comercial, de acuerdo con la normatividad que para el efecto expida la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y el Gobierno Nacional.

**3. Corte del servicio de acueducto:** Interrupción definitiva del servicio que implica la desconexión o taponamiento de la acometida.

**4. Desviaciones significativas:** Se entenderá por desviación significativa en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos que comparados con los promedios de los últimos tres períodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis (6) períodos si la facturación es mensual, sean mayores a los porcentajes que se señalan a continuación:

Treinta y Cinco 35% para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a 40 m<sup>3</sup> mensuales.

Sesenta y Cinco por ciento 65% para usuarios con un promedio de consumo menor a 40 m<sup>3</sup> mensuales.

Para las instalaciones nuevas y las antiguas sin consumos históricos validos, se seguirá lo establecido en el artículo 1.3.20.6 de la Resolución CRA 151 de 2001. Mientras se establece la causa de desviación del consumo, **PIEDECUESTANA DE SERVICIOS**

**PUBLICOS E.S.P.** determinará el consumo de la forma establecida en los artículos 149 y 146 de la Ley 142 de 1994.

**5. Factura de servicios públicos:** Cuenta presentada con la información mínima establecida en el presente contrato, que **PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.** entrega o remite al suscriptor y/o usuario, por causa del consumo y demás bienes y servicios inherentes al desarrollo del contrato de prestación de servicios públicos. De conformidad con lo establecido en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, la factura expedida por la empresa y debidamente firmada por el representante legal de la entidad prestará mérito ejecutivo, de acuerdo con las normas del Derecho Civil y Comercial.

**6. Falla en la prestación del servicio:** Incumplimiento por parte de **PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.** en la prestación continúa de un servicio de buena calidad, en los términos del artículo 136 de la Ley 142 de 1994 y de la regulación vigente expedida por la CRA.

**7. Fuga Imperceptible:** volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones interiores de un inmueble y que no es susceptible directamente por sonidos o visualmente, y, por ello solo puede detectarse mediante instrumentos especiales como el geófono o excavación.

**8. Fuga Perceptible:** volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones de un inmueble y que puede detectarse por los sentidos, directamente o por las huellas que deja en muros o pisos.

**9. Independización del servicio:** Nuevas acometidas que autoriza la empresa para atender el servicio de una o varias unidades segregadas de un inmueble. Estas nuevas acometidas contarán con su propio equipo de medición previo el cumplimiento de lo establecido en este CSP.

**10. Multiusuarios:** Edificación de apartamentos, oficinas o locales con medición general constituida por dos o más unidades independientes.

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

**12. Reinstalación:** Es el restablecimiento del servicio de acueducto a un inmueble al cual le había sido suspendido.

**13. Servicio público domiciliario de acueducto:** Llamado también servicio público domiciliario de agua potable. Es la distribución municipal de agua apta para el consumo humano, incluida su conexión y medición, como también la captación de agua y su procesamiento, tratamiento, almacenamiento, conducción y transporte.

**14. Subsidio:** Diferencia entre lo que se paga por un bien o servicio y el costo de éste, cuando tal costo es mayor al pago que **PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.** recibe. De acuerdo con la Ley 142 de 1994 se podrán dar subsidios por parte del Estado como inversión social a los suscriptores y/o usuarios de los estratos 1 y 2 y al 3 en las condiciones que para el efecto establezca la Comisión.

**15. Suscriptor:** Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un Contrato de Condiciones Uniformes de Servicios Públicos.

**16. Suscriptor potencial:** Persona que ha iniciado consultas para convertirse en suscriptor y/o usuario del servicio público ofrecido por **PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.**

**17. 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 Decreto 302

de 2000, en las condiciones uniformes del contrato de servicio público y en las demás normas concordantes.

**18. Usuario:** Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario de un inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio, equiparándose este último con el término consumidor.

**19. Caja de inspección.** Caja ubicada al inicio de la acometida de alcantarillado que recoge las aguas residuales, lluvias o combinadas, de un inmueble, con sus respectivas tapas removibles y en lo posible ubicadas en zonas libres de tráfico vehicular.

**20. Conexión errada de alcantarillado.** Todo empalme de una acometida de aguas residuales sobre la red local de aguas lluvias o todo empalme de una acometida de aguas lluvias sobre la red local de aguas residuales.

**21. Acometida.**

**DE ACUEDUCTO:** Derivación de la red de distribución del servicio de acueducto que se conecta al registro de corte del inmueble, que será usualmente un medidor u otro elemento y que, de acuerdo con las técnicas usuales de construcción, permite precisar cuál es el inmueble o el conjunto de inmuebles en los que se prestará el servicio. En edificios de propiedad horizontal o condominios, la acometida llega hasta el registro de corte general incluido éste.

**DE ALCANTARILLADO:** Derivación que parte de la caja de inspección domiciliaria de la red local del servicio público y llega hasta la red secundaria de alcantarillado o al colector de la red local.

**22. Instalaciones domiciliarias o internas**

**DE ACUEDUCTO** conjunto de tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de abastecimiento de agua del inmueble, a partir del medidor. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, es aquel sistema de abastecimiento de agua potable del inmueble inmediatamente después de la acometida o del medidor de control.

**DE ALCANTARILLADO** conjunto de tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de tratamiento, evacuación y ventilación de los residuos líquidos instalado en un inmueble hasta la caja de inspección que se conecta a la red local de alcantarillado de aguas negras y lluvias. En conjuntos residenciales conformados por varias unidades independientes, habrá una caja de inspección general ubicada en la entrada del conjunto hasta dónde llega la red local.

**23. Red Local.**

**DE ACUEDUCTO** Es el conjunto de redes o tuberías que conforman el sistema de suministro del servicio público a una comunidad del cual se derivan las acometidas de los inmuebles.

**DE ALCANTARILLADO SANITARIO** sistema de evacuación y transporte de las aguas residuales de una comunidad y al cual descargan las acometidas de alcantarillado de aguas residuales de los inmuebles.

**DE ALCANTARILLADO PLUVIAL** sistema de conducción de aguas lluvias de una comunidad y al cual descargan las acometidas de alcantarillado de aguas lluvias de los inmuebles, al que se deben conectar los sumideros pluviales dispuestos en las vías y zonas públicas.

**DE ALCANTARILLADO COMBINADO** sistema de evacuación y transporte de aguas lluvias y residuales de una comunidad y al cual descargan las acometidas de alcantarillado de los inmuebles. La

construcción de estas redes se hará siguiendo los parámetros establecidos por las normas vigentes sobre la materia.

**24. Red matriz o Primaria de alcantarillado.** Es el conjunto de tuberías, accesorios, estructura y equipos que conforma la malla principal de drenajes de aguas negras y lluvias de una población y que recibe el agua procedente de las redes secundarias y las transporta hasta las estaciones de bombeo, plantas de tratamiento o disposición final.

**25. Red de distribución acueducto y red alcantarillado.** Es el conjunto de tuberías, accesorios y estructuras que conducen el agua desde el tanque de almacenamiento o planta de tratamiento hasta las acometidas domiciliarias y de las acometidas de alcantarillado de los inmuebles hasta la red matriz respectiva.

**26. Saneamiento básico:** Son las actividades propias del conjunto de los servicios domiciliarios de alcantarillado y aseo. (Art. 14.19 Ley 142 de 1994).

**27. Servicio público domiciliario de alcantarillado:** Es la recolección municipal de residuos, principalmente líquidos, por medio de tuberías y conductos. (Art. 14.23 Ley 142 de 1994).

**28. Usuarios especiales del servicio de alcantarillado.** Es todo aquel usuario que pretenda descargar a la red de alcantarillado efluentes en caudales superiores a los máximos establecidos por la EMPRESA y/o que contengan sustancias de interés sanitario en concentraciones superiores a las contempladas en el artículo 74 del decreto 1594 de 1984, o las normas que lo complementen, adicionen, modifiquen o sustituyan

**Cláusula Tercera. PARTES:** Son partes en el contrato de servicios públicos, en adelante CSP, **PIEDRECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.** y los usuarios y/o suscriptores.

**Cláusula Cuarta. SOLIDARIDAD:** Los propietarios o poseedores del inmueble en el que se presta el servicio, los demás usuarios y los suscriptores son solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos. (Art. 130 de la Ley 142 de 1994)

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

**Cláusula Quinta. OBJETO DEL CSP.** Por el presente CSP, la Empresa se obliga a prestar al suscriptor o usuario los servicios de acueducto y/o alcantarillado, a cambio de un precio tarifa determinada de conformidad con la reglamentación vigente.

**PARAGRAFO.** Cualquier cambio en el uso del predio o modificación del inmueble deberá ser informado por el suscriptor o usuario a la Empresa, para que esta evalúe la posibilidad técnica de la prestación de los mismos y determine las modificaciones hidráulicas que se requieran.

**Cláusula Sexta. RÉGIMEN LEGAL DEL CONTRATO:** El CSP es un contrato de los denominados por la ley “de adhesión” (Art. 128 de la ley 142 de 1994) y hacen parte de él no solo sus estipulaciones escritas, sino todas las que la Empresa aplica de manera uniforme en la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, se regirá por lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, por las condiciones especiales que se pacten con los usuarios, por las condiciones uniformes previstas en el CSP y por las normas del Código de Comercio y del Código Civil.

**Parágrafo.** La modificación de la normatividad que hace parte del presente CSP se entenderá incluida en el mismo, desde el momento en que entre en vigencia la modificación respectiva.

**Cláusula Séptima. VIGENCIA DEL CONTRATO:** El CSP se entiende celebrado por un término indefinido, a partir del momento del perfeccionamiento del contrato, salvo que las partes decidan darlo por terminado por las causales previstas en este documento y en la ley, que no sean contrarias.

**Cláusula Octava. CONDICIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO: PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.** está dispuesta a celebrar el CSP para la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado; y por tanto, a tener como suscriptor o usuario a cualquier persona capaz, natural o jurídica, que lo solicite, siempre que sea propietaria, poseedora o tenedora del inmueble, o de una parte de él, si ese inmueble o la parte respectiva, reúnen las condiciones de acceso a que se refieren las cláusulas primera y novena del CSP.

**Cláusula Novena. SOLICITUD DEL SERVICIO** La solicitud para la prestación de servicio puede presentarse verbalmente o por escrito en las oficinas de **PIEDCUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.**, bien de modo personal, por correo o por otros medios que permitan identificar al suscriptor y/o usuario potencial, conocer su voluntad inequívoca y establecer la categoría de suscriptor y/o usuario a la cual pertenece y el número de unidades independientes.

Al recibir la solicitud, uno de los funcionarios dejará constancia escrita de ello, y de los datos pertinentes, en un formulario preparado para ese efecto. Los formularios se ofrecerán de manera gratuita a todos los suscriptores y/o usuarios.

La Empresa definirá dentro de los quince (15) días hábiles siguientes del recibo de la solicitud, si ésta se ajusta a las condiciones previstas en el CSP, y la fecha en que comienza la ejecución del contrato. Si se requiere la práctica de alguna prueba o informe o documento adicional, este hecho se informará al interesado, expresando los motivos y la fecha en que se resolverá o dará respuesta. En todo caso, dicha actuación interrumpe el término hasta tanto se practique la prueba o se allegue el informe o documento requerido. Cuando la solicitud de conexión implique estudios particularmente complejos, su costo, justificado en detalle, podrá cobrarse al interesado, salvo que se trate de un usuario residencial perteneciente a los estratos 1, 2 y 3.

El peticionario podrá desistir de su solicitud comunicando esa determinación, por escrito a la Empresa dentro de los quince (15) días hábiles posteriores a la presentación de la solicitud. El desistimiento oportunamente presentado será aceptado por la Empresa y no dará origen a costo o indemnización alguna para el peticionario. El desistimiento extemporáneo dará derecho a la Empresa a cobrar los gastos en que haya incurrido para atender la solicitud.

**PIEDCUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.** podrá negar la solicitud por razones técnicas debidamente sustentadas, respecto a cada uno de los servicios negados, y deberá indicar las condiciones que debería cumplir el suscriptor potencial para resolver los inconvenientes técnicos que sustentan la negativa conforme a la Resolución CRA 151 de 2.001 Artículo 5.3.1.2.

Con todo, la iniciación en la prestación del servicio solicitado no podrá superar 40 días hábiles (Resolución CRA 151 DE 2.001 Artículo 5.3.1.2) contados desde el momento en el que **PIEDCUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.** indique que

está en posibilidad de prestar el servicio y el suscriptor y/o usuario ha atendido las condiciones uniformes.

#### **Cláusula Decima. PERFECCIONAMIENTO**

El CSP se perfecciona cuando **PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.** define las condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio y el propietario o quien utiliza un inmueble determinado, solicita recibir allí el servicio, si el solicitante y el inmueble se encuentran en las condiciones previstas por **PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.** Del mismo modo se entenderá que existe CSP, en el caso de haber recibido efectiva y legalmente la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado objeto del presente CSP.

**Parágrafo.** No habrá más de un contrato con el mismo objeto en relación con el mismo inmueble.

#### **Cláusula Décima Primera. PUBLICIDAD**

El CSP será objeto de adecuada publicidad por parte **PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.** para su conocimiento por parte de suscriptores o usuarios efectivos o potenciales, por medio de los siguientes medios:

1. La entrega de copias del CSP y de sus anexos, siempre que lo solicite el suscriptor y/o usuario o el suscriptor potencial. En el caso de solicitud del suscriptor y/o usuario, las copias serán gratuitas.

En el evento de que se acepte la prestación del servicio solicitada por el usuario, deberá entregarse un ejemplar del CSP.

2. La difusión y publicación de los textos de condiciones uniformes en los centros de atención al usuario y en las oficinas de peticiones, quejas y recursos -PQR- en lugar visible y fácilmente

accesible, con las especificaciones que sean necesarias para su comprensión. En todo caso, **PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.** debe disponer en las oficinas donde se atiende a los usuarios, de ejemplares del CSP.

3. Para efectos de cambio o reparación de los instrumentos de medición, informar al suscriptor o usuario las características mínimas de estos, de acuerdo con lo establecido en el reglamento técnico del sector (RAS)

**Parágrafo 1°.** El CSP y sus modificaciones adolecerán de nulidad relativa si se celebran sin dar copia al suscriptor y/o usuario que lo solicite. Para constancia de la entrega el prestador deberá llevar un registro en el que obre constancia de dicha entrega.

**Parágrafo 2°.** En todo caso, del presente CSP no se derivan obligaciones y derechos hasta tanto no se perfeccione el mismo.

**Cláusula Décima Segunda.** Conexión y Propiedad de las conexiones domiciliarias. El acceso al servicio se hará mediante las conexiones aprobadas por la Empresa. Las redes, equipos y elementos que integran una acometida serán de propiedad de quien los hubiere pagado si no fuesen inmuebles por adhesión, caso en el cual pertenecerán al propietario del inmueble al cual adhieren. En virtud de lo anterior el suscriptor no queda eximido de las obligaciones resultantes del presente CSP que se refieran a estos bienes. Cuando la Empresa construya las redes, los equipos y los elementos que integran las acometidas que se utilicen para prestar los servicios a los que se refiere este documento, está obligada a conservar la prueba de los gastos que realice.

**PARAGRAFO.** Las cámaras o cajillas se deberán instalar de acuerdo con las normas técnicas establecidas por la Empresa y serán ubicadas en un lugar que permita la lectura de manera

conveniente. La modificación del lugar de ubicación de las cajillas será por cuenta del suscriptor o usuario.

## CAPITULO II

### DE LAS OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LAS PARTES

**Cláusula Décima Tercera. OBLIGACIONES PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.** Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones de **PIEDCUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.**, las siguientes:

1. Suministrar continuamente un servicio de buena calidad en el inmueble para el cual se hizo la solicitud, de acuerdo con los parámetros fijados por las autoridades competentes y con las especificaciones técnicas determinadas por **PIEDCUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.**, las cuales se encuentran contenidas en el Anexo Técnico, el cual se entiende que forma parte integrante de este documento.
2. Iniciar la prestación del servicio, en los términos del numeral 1 de la presente cláusula, a partir de su conexión dentro del término previsto en la Cláusula Novena de este contrato y una vez se hubieren realizado los aportes de conexión si fuere el caso. En este último evento, **PIEDCUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.** otorgará plazos razonables para amortizar dicho valor.
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 1994 y en la cláusula vigésimo primera de este contrato o de la forma en que lo disponga la regulación aplicable.

4. Facturar el servicio de forma tal que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor y/o usuario, de acuerdo con los parámetros señalados por la Ley 142 de 1994 o por las autoridades competentes. Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las personas prestadoras 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 y/o usuario. Para efectos de reclamaciones y recursos, se tomara como fecha de entrega de la factura, aquella señalada para el primer vencimiento.

5. Permitir al suscriptor y/o usuario elegir libremente al proveedor de los bienes necesarios para la utilización de los servicios, siempre y cuando reúnan las condiciones técnicas definidas por el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

6. Entregar oportunamente las facturas y discriminar en la factura cuando se cobren varios servicios, cada uno por separado.

7. Ayudar al suscriptor y/o usuario a detectar el sitio y la causa de fugas imperceptibles de agua, en el interior del inmueble, en los términos del Artículo 146 de la Ley 142 de 1994 y del Artículo 21 del Decreto 302 de 2000.

8. Al momento de preparar las facturas, investigar de oficio, las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. (Art. 149 de la ley 142 de 1.994)

9. Hacer los descuentos y reparar e indemnizar los perjuicios ocasionados como consecuencia de falla en la prestación del servicio, salvo que medie caso fortuito o fuerza mayor de acuerdo con lo establecido por la Ley 142 de 1994 y demás normas reglamentarias y regulatorias.



10. Devolver los cobros no autorizados, de conformidad con la regulación vigente. (Resolución CRA 151 Artículo 1.3.13.1)

11. Restablecer el servicio, cuando este ha sido suspendido o cortado por una causa imputable al suscriptor y/o usuario, una vez haya desaparecido la causal que le dio origen, se hayan cancelado los gastos de corte, suspensión, reinstalación y reconexión y se hayan satisfecho las demás sanciones a que se refiere la cláusula trigésima del presente CSP, a menos de que dichos valores sean incluidos en una factura posterior, en un término no superior a 24 horas.

12. Informar a los usuarios de manera permanente, acerca de la manera de utilizar los servicios con eficiencia y seguridad y adelantar campañas masivas de divulgación sobre el particular.

13. Dar garantía sobre las acometidas y equipos de medición suministrados o construidos por **PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.**, la cual no podrá ser inferior a tres años, de conformidad con lo previsto en los decretos 3466 de 1982 y 302 de 2000.

14. Informar, por lo menos con veinticuatro (24) horas de anticipación o en el plazo que establezca la reglamentación vigente, sobre los términos y motivos de las suspensiones del servicio programadas para mantenimientos periódicos y reparaciones técnicas, salvo que se trate de emergencias o eventos fuera del control de **PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.**

15. Dotar de carné de identificación a los funcionarios y demás personal autorizado para ingresar a las instalaciones de los usuarios a practicar revisiones y tomar lecturas de los medidores. Dicho carné contendrá, como mínimo, el nombre, el documento de identidad, el cargo y la foto reciente de la persona.

16. Otorgar financiamiento a los usuarios de los estratos 1, 2 y 3 para la amortización de los aportes de conexión domiciliaria, incluyendo la acometida y el medidor, el cual no podrá ser inferior a (3) años de acuerdo al Artículo 97 de la Ley 142 de 1994.

17. Devolver al usuario y/o suscriptor el medidor y demás equipos retirados por **PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.** que sean de su propiedad, salvo que por razones de tipo probatorio, éstos se requieran por un tiempo. **PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.** deberá comunicar por escrito al suscriptor y/o usuario, las razones de tipo probatorio por las cuales se retira temporalmente el medidor, así como el tiempo requerido para tales efectos.

18. Cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada.

19. Observar la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa prevista en el presente contrato.

20. Respetar el debido proceso y derecho de defensa al usuario, observando la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa prevista en la Constitución Política, el Código Contencioso Administrativo y otras normas aplicables sobre el particular.

21. Entregar a los interesados en extinguir la solidaridad a la que se refiere el artículo 15 de la Ley 820 de 2003, un formato plenamente ajustado a las disposiciones contempladas en tal artículo y sus Decretos Reglamentarios.

22. En caso de reemplazo de un instrumento de medición, **PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.** deberá entregar al suscriptor y/o usuario, certificación de calibración en la cual se pruebe o se justifique la necesidad de dicho cambio y su imposibilidad de reparación. Lo anterior, sin perjuicio del derecho

del suscriptor y/o usuario de adquirir o reparar los instrumentos de medida en el mercado, consagrado en el artículo 144 de la Ley 142 de 1994.

23. Aplicar al usuario y/o suscriptor de uso residencial el estrato correspondiente, de conformidad con el establecido para tal fin por la autoridad competente.

24. Asignar al inmueble objeto del servicio la categoría del uso correspondiente y modificarlo en los casos que corresponda.

25. Cobrar las contribuciones de solidaridad y otorgar los subsidios de acuerdo con la Ley.

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

27. Salvo en los casos de visitas para la lectura ordinaria del medidor para efectos de facturación, dejar copia del informe de visita al usuario con ocasión de cualquier verificación en terreno, así como en el caso de instalación, suspensión, corte, conexión, reinstalación y revisión del instrumento de medida.

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

29. Remitir a la SSPD los expedientes para resolver el recurso de apelación de las reclamaciones de los usuarios.

30. Disponer de formatos que faciliten a los usuarios presentar peticiones, quejas y recursos.

31. Constituir una Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos, la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten

los suscriptores y/o usuarios o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta **PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P.** .

**Cláusula Décima Cuarta. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO:** Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones del suscriptor y/o usuario, las siguientes:

1. Hacer buen uso del servicio, de modo que no genere riesgos excepcionales o se constituya en una carga injustificada para **PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.** o los demás miembros de la comunidad.

2. Informar de inmediato a **PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.** sobre cualquier irregularidad, anomalía o cambio que se presente en las instalaciones internas, o la variación del propietario, dirección u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicios públicos y/o en el sistema de información comercial.

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

4. Realizar el pago de los aportes de conexión, cuando a ello hubiere lugar.

5. Permitir la inspección, lectura y revisión técnica de las estructuras y equipos de medida a los funcionarios de la empresa a quienes ella faculte para tal fin, quienes contarán con una identificación que los acredite para realizar tal labor: El usuario

deberá mantener despejada y limpia la cajilla del medidor y la caja de desagüe domiciliario.

6. Verificar que la factura remitida corresponda al inmueble receptor del servicio. En caso de irregularidad, el suscriptor y/o usuario deberá informar de tal hecho a **PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.**

7. Pagar oportunamente las facturas que hayan sido entregadas cumpliendo los requisitos legales.

8. Permitir la suspensión o corte del servicio, si se realizan de conformidad con la normatividad vigente. (Art. 140 de la Ley 142 de 1994)

9. Solicitar la factura a **PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.** cuando aquella no haya llegado oportunamente conforme al Anexo 9 de la Resolución CRA 151 de 2001. El no recibir la factura no lo exonera del pago, salvo que **PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.** no haya efectuado la facturación en forma oportuna.

10. En el caso de suscriptores y/o usuarios no residenciales, garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo, en los siguientes eventos: contratos provisionales para la realización de una obra, puestos feriales, y en general contratos que por su destino tengan carácter temporal o limitados en el tiempo.

11. Para el restablecimiento del servicio suspendido o que haya sido objeto de corte por causas imputables al suscriptor y/o usuario, este debe eliminar su causa, cancelar de manera previa todos los gastos de corte o suspensión y reconexión o reinstalación en los que incurra **PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.** y satisfacer las demás sanciones previstas en la cláusula trigésima del presente contrato.

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

13. Permitir la revisión de las instalaciones internas cuando tal revisión sea necesaria para la adecuada prestación del servicio. Para estos efectos, la persona que realice la revisión deberá contar con una identificación que lo acredite para realizar tal labor, dar aviso previo al suscriptor y/o usuario por escrito el día y hora en que la revisión sería realizada conforme al artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006 y respetar las normas del Código de Policía sobre penetración a domicilio ajeno.

14. Abstenerse de conectar mecanismos de bombeo que succionen el agua directamente de las redes locales o de las acometidas de acueducto.

15. En el caso de multiusuarios sin posibilidad de medición individual y, a fin de que **PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.** tome las medidas necesarias para expedir una única factura, presentar ante esta, las razones de tipo técnico por las cuales no existe medición individual y el número de unidades independientes residenciales, comerciales, industriales, oficiales o especiales que conforman la edificación.

16. Vincularse al servicio de acueducto y alcantarillado, siempre que haya servicios públicos disponibles, o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad, previa certificación de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en los términos del artículo 16 de la Ley 142 de 1994.

17. Adquirir, instalar y mantener los instrumentos para medir los consumos de acuerdo con las condiciones técnicas exigidas por la Empresa, en concordancia con la Reglamentación vigente expedida

por el Ministerio de Desarrollo. Sera de cuenta del usuario velar porque no se causen daños al medidor y sus elementos accesorios e igualmente reparar o reemplazar dichos instrumentos cuando su funcionamiento no permita determinar en forma adecuada los consumos o cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos y la empresa lo solicite, dentro del término no mayor a un periodo de facturación. De lo contrario, la empresa podrá hacerlo por cuenta del suscriptor y/o usuario. Cualquier modificación en las condiciones de los elementos de medición requiere autorización previa de la Empresa.

18. No cambiar la destinación del inmueble receptor del servicio sin el lleno de los requisitos exigidos por las autoridades competentes.

19. Pagar los intereses remuneratorios y moratorios a que haya lugar cuando se presente retardo en la atención de los pagos a favor de la Empresa, así como los gastos de cobro prejurídico y coactivo en que tenga que incurrir la empresa para hacer efectivas las obligaciones a su favor, de acuerdo con las disposiciones vigentes.

20. realizar las adecuaciones y modificaciones de las instalaciones interiores exigidas por parte de la Empresa, cuando sean necesarias para la correcta prestación del servicio o para la seguridad de los habitantes del inmueble o terceros, así como asumir sus costos.

21. Informar a la Empresa, por escrito, cualquier cambio en las condiciones del inmueble que puedan afectar el servicio, en especial el aumento de unidades independientes, con el fin de poder decidir si es necesario reacondicionar los servicios para poder continuar su prestación en forma adecuada a las nuevas condiciones y si es del caso, independizar el servicio para cada unidad, efectuando la conexión correspondiente y celebrando un

nuevo CPS para cada una. Si se hicieren las modificaciones de que trata el presente numeral sin el conocimiento de la Empresa, esta podrá suspender el servicio hasta tanto se legalice la situación y se cubran las sumas causadas por la modificación. Esta obligación subsiste aún en el evento de estar desocupado el predio.

22. No realizar construcciones ni ampliaciones de la edificación sobre redes externas o accesorios al sistema de acueducto y alcantarillado.

23. Informar a la Empresa sobre las fuentes adicionales de abastecimiento de agua, para efectos del aforo en el servicio de alcantarillado.

24. Instalar, mantener y operar los equipos de bombeo para acueducto, cuando la edificación tenga más de tres (3) pisos, de acuerdo al Artículo 7 del Decreto 302 de 2000.

**Cláusula Décimo Quinta. DERECHOS DE LAS PARTES:** Se entienden incorporados en el presente CSP los derechos que, a favor de los suscriptores y/o usuarios y de las empresas de servicios públicos domiciliarios, además de los que se desprendan de este contrato, se encuentran consagrados en la Constitución Política, la Ley 142 de 1994 y en los Decretos 302 de 2000, 229 de 2002 y demás disposiciones concordantes, así como las normas que las modifiquen, adicionen o subroguen.

**Cláusula Décimo Sexta. DERECHOS DE PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.:** Constituyen derechos de **PIEDRECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P.**

1. Cobrar de conformidad con la normatividad vigente, el valor de los servicios prestados.

2. Suspender y/o cortar los servicios, de conformidad con la legislación y regulación vigentes y las previsiones del presente

contrato según lo estipulado en el Art. 140 de la Ley 142 de 1.994 y demás normas concordantes.

3. Solicitar a los suscriptores y/o usuarios no residenciales una garantía adicional de pago para el suministro del servicio, en los términos dispuestos en la Ley 142 de 1994.

4. Verificar el estado de los instrumentos de medición, incluyendo su retiro temporal para la verificación. En caso de retiro del medidor **PIEDCUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.** 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

5. Imponer las cargas pecuniarias especiales, legalmente establecidas cuando el suscriptor o usuario incumpla en todo o en parte tanto el CSP como la normatividad vigente para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.

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

7. Realizar las revisiones técnicas de las instalaciones interiores de acueducto y alcantarillado a que haya lugar, incluyendo los equipos de medida y solicitar su reparación, adecuación o cambio, cuando sea necesario.

8. Suspender el servicio de manera general o particular, sin que constituya falla en la prestación del servicio, para hacer reparaciones técnicas, mantenimientos preventivos y correctivos,

racionamientos por fuerza mayor y para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno.

9. Ejercer las acciones de cobro prejurídico y coactivo de las obligaciones en mora, de conformidad con la ley.

10. Verificar que los usuarios del sistema de alcantarillado cumplan con la normatividad vigente en materia de vertimientos definidos por la autoridad competente.

11. las demás que le sean otorgadas por la ley.

**Cláusula Décimo Séptima. DERECHOS DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO:** Constituyen derechos del suscriptor y/o usuario:

1. A ser tratado dignamente por **PIEDCUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.**

2. Al debido proceso y al derecho de defensa de acuerdo con lo establecido en el Capítulo VI del presente CSP

3. A no ser discriminado por **PIEDCUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P.** Los usuarios tienen derecho a obtener un tratamiento igual para situaciones iguales.

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

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

6. A la libre elección del prestador del servicio.

7. A la medición de consumos reales. La medición de consumos se realizará de conformidad con lo establecido en la regulación vigente y en ningún caso, habrá lugar al cobro de más de

un cargo fijo por cada equipo de micromedición por suscriptor y/o usuario.

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

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

10. A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados y obtener copias, a su costa, de documentos contenidos en ellos.

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

12. A reclamar cuando **PIDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P.** aplique un estrato diferente al establecido por la respectiva entidad territorial competente para tales fines.

13. A reclamar en contra del uso asignado por **PIDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P.** al inmueble objeto del servicio, cuando se le hubiere asignado uno diferente al real.

14. A conocer las condiciones uniformes de los contratos de servicios públicos.

15. A ser protegido contra el abuso de la posición dominante contractual de **PIDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P.**

16. A la prestación continua de un servicio de buena calidad y a las reparaciones por falla en la prestación del servicio, de conformidad con el artículo 137 de la Ley 142 de 1994.

17. A una información clara, completa, precisa y oportuna en las facturas.

18. A presentar peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos.

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

20. En caso de corte del servicio mediante el retiro de elementos de la acometida a recibir, de **PIDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P.**, el medidor y/o los elementos retirados, si es el propietario de los mismos, en los términos del artículo 135 de la Ley 142 de 1994.

21. A solicitar a **PIDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P.**, la revisión de las instalaciones internas con el fin de establecer si hay deterioro en ellas, y de ser el caso, que esta efectuó las recomendaciones que considere oportunas para su reparación o adecuación, por parte de personal técnico.

22. En los casos de revisión por anomalías, retiro provisional del equipo de medida, cambio del mismo y visitas técnicas, a solicitar asesoría y /o participación de un técnico particular o de cualquier persona para que verifique el proceso de revisión los equipos de medida e instalaciones internas.

23. A la participación en los Comités de Desarrollo y Control Social.

24. A obtener los bienes y servicios ofrecidos en calidad o cantidad superior a las proporcionadas de manera masiva, siempre que ello no perjudique a terceros y que el usuario asuma los costos correspondientes.

25. A recibir copia de la lectura efectuada para efectos de facturación, cuando lo solicita el suscriptor y/o usuario.

26. A que el consumo se le afore o se le mida.

27. A que no se le suspenda el servicio, y/o que ni se le cobre reinstalación ó reconexión cuando demuestre que efectuó oportunamente el pago.

**Parágrafo.** Para hacer efectiva esta asesoría y/o participación a la que hace referencia el numeral 22 de la presenta cláusula, el prestador deberá dar aviso de la visita correspondiente a la revisión, retiro provisional o cambio, así como de cualquier visita de carácter técnico, con antelación de 3 días. Excepcionalmente y en el caso de visitas técnicas tendientes a la determinación de anomalías no será necesario dar el aviso referido en el presente parágrafo, y para garantizar este derecho, el usuario tendrá una (1) hora para obtener la asesoría o participación de un técnico.

### **CAPITULO III FACTURACIÓN**

**Cláusula Décimo Octava. PRINCIPIO GENERAL DE FACTURACIÓN:** La factura solo incluirá valores expresamente autorizados conforme a la ley, la regulación y las condiciones uniformes del presente CSP.

**Cláusula Décimo Novena. CONTENIDO DE LA FACTURA:** La factura que expida **PIEDRECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.** deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

1. El nombre de **PIEDRECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.** responsable de la prestación del servicio y su NIT.

2. El nombre del suscriptor y/o usuario, número de identificación del medidor al cual se presta el servicio y dirección del inmueble receptor del servicio.

3. La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro.

4. El estrato socioeconómico, cuando el suscriptor y/o usuario sea residencial, y clase de uso del servicio.

5. El período de facturación del servicio y fecha de expedición de la factura.

6. El cargo por unidad en el rango de consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente.

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

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

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

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

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

142 de 1994 y las normas que la desarrollen, modifiquen o reemplacen.

12. El valor y fechas de pago oportuno, así como de suspensión del servicio.

**Parágrafo.** Adicionalmente en el caso de multiusuarios, la factura indicará el número de unidades independientes por estrato y por sector, el nivel de consumo según el rango definido por la CRA, el valor por el cargo fijo y el valor por cargo de consumo.

**Cláusula Vigésima. FACTURACIÓN Y PAGO DE OTROS COBROS Y SERVICIOS:** En la factura podrán incluirse otros cobros a los que **PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.** tenga derecho, relacionados con la prestación del servicio, los cuales se distinguirán de los que originan los consumos o cargos fijos y la razón de los mismos se explicará en forma precisa.

Cuando se facturen los servicios de saneamiento básico, conjuntamente con otro servicio público domiciliario, no podrá cancelarse este último con independencia de los servicios de aseo o alcantarillado, salvo en aquellos casos en que exista prueba de mediar petición, queja o recurso debidamente interpuesto ante la entidad prestataria de los servicios de saneamiento básico.

**Parágrafo 1°.** Las facturas que se emitan en desarrollo del presente CSP y en cuanto incluyan únicamente valores por servicios de acueducto y alcantarillado, deben ser pagadas en forma conjunta y los intereses aplicables por falta de pago procederán respecto al valor de la suma de ambos servicios.

Cuando exista reclamación o recurso debidamente interpuesto que se refiera a uno solo de tales servicios, **PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.** recibirá por separado el pago del servicio que no es objeto de reclamo.

**Parágrafo 2°.** En las facturas en las que se cobren varios servicios, será obligatorio totalizar por separado cada servicio, cada uno de los cuales podrá ser pagado independientemente de los demás con excepción del servicio público domiciliario de aseo y demás servicios de saneamiento básico. Las sanciones aplicables por no pago procederán únicamente respecto del servicio que no sea pagado.

**Cláusula Vigésima Primera. PERIODO DE FACTURACIÓN Y EXPEDICIÓN DE LA FACTURA:** Las facturas se entregarán mensualmente, en cualquier hora y día hábil, en el predio en el que se presta el servicio. En todo caso, la factura deberá ponerse en conocimiento de los suscriptores y/o usuarios vinculados al contrato con al menos cinco (5) días de antelación a la fecha de primer vencimiento de conformidad con el Artículo 1.3.21.3 de la Ley 142 de 1.994, mediante los mecanismos de reparto y sectorización que garanticen su entrega oportuna.

**Parágrafo.** En caso que sea necesario para la adecuada facturación del servicio prestado, **PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.** podrá ajustar su periodo de facturación. Tal ajuste no excluirá la obligación de poner en conocimiento la factura al usuario y/o suscriptor en los términos establecidos en la presente cláusula.

**Cláusula Vigésima Segunda. SITIO DE ENTREGA DE LA FACTURA:** En las zonas urbanas, las facturas se entregarán en la dirección del inmueble receptor del servicio, salvo que el suscriptor y/o usuario registre para estos efectos dirección diferente; en las zonas rurales, en el predio en el que se presta el servicio o en el lugar acordado entre las partes.

**Cláusula Vigésima Tercera. IMPOSIBILIDAD DE MEDICIÓN:** Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período de facturación determinado, no sea posible medir razonablemente con



instrumentos los consumos de agua, su valor podrá establecerse así:

1. Con base en los consumos promedios del mismo suscriptor y/o usuario, durante los últimos seis (6) períodos de facturación, 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 seis (6) períodos de facturación, 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.

3. De no ser posible aplicar los procedimientos descritos en los numerales anteriores, el cálculo se realizará con base en aforo individual que se haga, o una estimación, teniendo en cuenta las actividades y el número de consumidores que se benefician con el contrato.

**Parágrafo 1°.** En caso de fugas imperceptibles los consumos se medirán en los términos del artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

**Parágrafo 2°.** La medición de los consumos en caso de sistemas distintos a la micromedición, autorizados por la regulación vigente, se realizará de conformidad con lo establecido en esta.

**Parágrafo 3°.** En cuanto al servicio de alcantarillado, estos se estimaran con base en los parámetros establecidos por la Comisión de regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y demás Entidades competentes para su regulación.

**Cláusula Vigésima Cuarta. COBRO DE SUMAS ADEUDADAS:** Las deudas derivadas del contrato podrán ser cobradas ejecutivamente

ante los jueces competentes. La factura expedida por **PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.** y firmada por el representante legal de la misma, prestará mérito ejecutivo conforme al Art. 130 de la Ley 142 de 1994.

**Parágrafo.** Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas **PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.** no podrá cobrar bienes o servicios que no facturó por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor y/o usuario. (Art. 150 de la ley 142 de 1994)

**Clausula Vigésima Quinta. Intereses de mora.** En el evento de que el suscriptor o usuario incurra en mora en el pago de las obligaciones a favor de la Empresa y derivadas del CPS, la Empresa podrá aplicar interese de mora sobre saldos insolutos a la tasa máxima permitida según las disposiciones vigentes.

Los intereses de mora por falta de pago se aplicaran al valor de los servicios de acueducto y alcantarillado y a los diferentes conceptos incorporados en cada factura, salvo que la Empresa haya aceptado reclamación por uno de ellos y el usuario se abstenga de cancelar el valor no discutido, caso en el cual los intereses de mora se aplicaran únicamente al valor discutido.

La Empresa cobrara intereses moratorios sobre los saldos reclamados, cuando la decisión final ejecutoria sea desfavorable al usuario. Dichos intereses se aplicaran desde el momento en que la obligación se hizo exigible y hasta el momento de pago, salvo que la Administración haya demorado injustificadamente la decisión y el usuario solicite se le exonere de la mora durante ese tiempo, aportando las pruebas respectivas.

**PARAGRAFO.** La imputación de pagos parciales, se someterá a las reglas del Código Civil establecidas en e Artículo 1.653, iniciando

con los gastos de recaudo, luego a intereses de mora, intereses corrientes y el saldo a capital.

## CAPITULO IV

### SUSPENSION Y REINSTALACIÓN DEL SERVICIO

**Cláusula Vigésima Sexta. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO:** Se procederá a la suspensión del servicio en los siguientes eventos:

1. **Suspensión de Común Acuerdo:** El servicio puede suspenderse cuando lo solicite el suscriptor o usuario vinculado al contrato, siempre y cuando convengan en ello **PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.** y los terceros que puedan resultar afectados; o si lo solicita **PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P.**, y el suscriptor y los usuarios vinculados, y los terceros que puedan resultar afectados convienen en ello.

Para efectos de proteger los intereses de terceros, cuando exista solicitud de suspensión del servicio, se enviará comunicación a las personas que se conozca que viven en el inmueble donde se presta el servicio, y se fijará copia de ella en una cartelera, en un lugar público de las oficinas del **PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P.**; al cabo de cinco (5) días hábiles de haber hecho entrega de ella en el inmueble, si la empresa no ha recibido oposición, se suspenderá el servicio.

2. **Suspensión en interés del servicio:** **PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.** podrá suspender el servicio sin que se considere falla en la prestación del servicio en los siguientes casos:

a) Suspensión para hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor, siempre que de ello se dé aviso amplio y oportuno a los suscriptores o usuarios, cuando las circunstancias lo permitan.

b) Suspensión para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que haya empleado toda la diligencia posible, dentro de las circunstancias, para que el suscriptor o usurario pueda hacer valer sus derechos.

c) Por orden de autoridad competente.

3. Por caso mayor o fortuito **PARAGRAFO.** La Empresa deberá informar a la comunidad o al usuario los términos y motivos de la suspensión de los servicios de acueducto y alcantarillado, con una anticipación no inferior a veinticuatro (24) horas de la suspensión, salvo fuerza mayor que impida esa comunicación.

4. **Suspensión por incumplimiento:** La suspensión del servicio por incumplimiento del contrato, imputable al suscriptor y/o usuario, tiene lugar en los siguientes eventos:

a) No pagar antes de la fecha señalada en la factura para la suspensión del servicio, sin que esta exceda en todo caso de dos (2) períodos de facturación conforme al art. 140 de la Ley 142 de 1.994, salvo que medie reclamación o recurso interpuesto;

b) Hacer conexiones fraudulentas o sin autorización de **PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.**;

c) Dar al servicio público domiciliario de acueducto, o al inmueble receptor de dicho servicio, un uso distinto al declarado o convenido con **PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.**;

d) Realizar modificaciones en las acometidas, hacer conexiones externas sin previa autorización de **PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.**;

e) Proporcionar, de forma permanente o temporal, el servicio público domiciliario a otro inmueble o usuario distinto al beneficiario del servicio;

f) Adulterar las conexiones o aparatos de medición o de control, así como alterar el normal funcionamiento de estos;

g) Dañar o retirar el equipo de medida; retirar, romper o adulterar cualquiera de los sellos instalados en los equipos de medida o que los existentes no correspondan a los instalados por la **PIEDRECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P.**

h) Cancelar las facturas con cheques que no sean pagados por el banco respectivo, salvo que exista causa justificada de no pago, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes, o cuando se cancele el servicio con una cuenta de cobro adulterada;

i) Interferir en la utilización, operación y mantenimiento de las redes y demás equipos necesarios para suministrar el servicio público domiciliario, sean de propiedad de **PIEDRECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P.** o de los suscriptores y/o usuarios;

j) Impedir a los funcionarios, autorizados por **PIEDRECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P.** y debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas, equipos de medida o la lectura de contadores, siempre que se hayan cumplido los requisitos previstos en el numeral 15 de la cláusula décimo tercera de este contrato;

k) No efectuar dentro del plazo fijado, la adecuación de las instalaciones internas a las normas vigentes de **PIEDRECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P.**, cuando estas se exigen por razones técnicas o de seguridad en el suministro del servicio;

l) Conectar equipos sin la autorización de **PIEDRECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P.** a las acometidas externas;

m) Efectuar sin autorización de **PIEDRECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P.** una reconexión cuando el servicio se encuentre suspendido;

n) La alteración inconsulta y unilateral por parte del suscriptor y/o usuario de las condiciones contractuales de prestación del servicio;

ñ) La falta de medición del consumo por acción u omisión del suscriptor y/o usuario;

o) Abstenerse de realizar el traslado del equipo de medición, su reparación o el cambio justificado del mismo, cuando así lo solicite la Empresa para garantizar una correcta medición, o impedir a la Empresa hacerlo.

p) No permitir el traslado del equipo de medición al laboratorio de medidores o no permitir el cambio justificado del mismo, cuando sea necesario para garantizar una correcta medición.

q) Incumplir las normas ambientales vigentes en el municipio y las relativas al control de vertimientos, contenidas en el Decreto 1594 de 1984 y las cuales se relacionan a continuación:

1. Hacer derrames accidentales, de sustancias tóxicas, corrosivas, explosivas o que generen olores que ocasionen malestar a la comunidad, lleguen al sistema público de alcantarillado puesto que impiden la entrada del personal de la **PIEDRECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P.** a las redes para labores de control o de mantenimiento, también pueden causar deterioro al sistema en general e inhibir los procesos biológicos de los sistemas de tratamiento.

2. Descargar a las redes públicas de alcantarillado de aguas residuales con sólidos tales como: materiales fibrosos, cerdas, plumas, fibras de industria textil, fibras de madera, agregados pétreos o desechos construcción y todo lo que pueda clasificarse como basura y que se deban disponer como residuos sólidos.

3. Verter a las redes públicas de alcantarillado lodos, sedimentos y sustancias producidas y originadas en los sistemas de tratamiento

de aguas o equipos de control de contaminación ambiental tales como cenizas y otras materiales semejantes.

4. Verter residuos líquidos a las vías y canales o sistemas de alcantarillado de aguas lluvias cuando quiera que existan redes públicas con tales fines.

5. Efectuar conexiones que descarguen aguas lluvias en la red de alcantarillado de aguas residuales y viceversa, salvo que se trate de alcantarillado público combinado.

6. Verter a las redes públicas de alcantarillado el material que es transportado por carrotanques, carros de bombas de vacío, contenedores o cualquier otro tipo de recipiente. Bajo circunstancias especiales, la **PIEDRECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P.** podrá permitir este tipo de descarga en el sistema de alcantarillado público en sitios especialmente designados y previo cumplimiento de los requisitos establecidos por el Gobierno Nacional.

7. Incumplir lo estipulado en el artículo 73 y 74 del Decreto 1594 de 1984 o de la norma que lo sustituya o modifique.

8. No ejecutar obras para el control de los vertimientos de aguas residuales a las redes públicas de alcantarillado.

9. Dañar o alterar los equipos de medición que se usan para la determinación de volumen derramado de aguas residuales.

10. Interferir la prestación del servicio de alcantarillado causando perjuicios a otros usuarios.

11. Realizar descargas de aguas residuales que dañen o afecten el sistema de alcantarillado, es decir redes, plantas y procesos.

12. Conectar equipos, sin autorización de las **PIEDRECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P.**, al sistema de alcantarillado y que afecten la prestación del servicio.

r) Parcelar, urbanizar o construir sin licencias requeridas por el municipio, o cuando éstas hayan caducado o en contravención a lo preceptuado en ellas, salvo cuando exista prueba de habitación permanente de personas en el predio.

s) Durante la suspensión, ninguna de las partes puede tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas.

t) El servicio prestado por la **PIEDRECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P.** al sector residencial urbano dentro del término previsto en el contrato de arrendamiento denunciado en concordancia con el artículo 15 de la Ley 820 de 2003 y de su Decreto Reglamentario 3130 de 2003, o las normas que los adicionen, modifiquen o sustituyan, podrá ser suspendido al vencimiento de un período de facturación. La suspensión del servicio a los demás sectores y a los inmuebles no entregados en arrendamiento, o que hayan sido arrendados sin denuncia del contrato en las condiciones indicadas en las normas mencionadas, se hará al vencimiento de dos períodos de facturación. En todo caso en la factura se indicará el plazo máximo para su pago. (Adicionada por Decreto 1400 de 2004)

p) Las demás previstas en la Ley 142 de 1994 y normas concordantes.

Durante la suspensión ninguna de las partes puede tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones tan pronto termina la causal de suspensión.

Haya o no suspensión la Empresa puede ejercer los demás derechos que las leyes y las condiciones uniformes del contrato de conceden, en el evento de un incumplimiento imputable al suscriptor o usuario.

**Parágrafo.** En caso de suspensión del servicio, **PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.** dejará en el inmueble la información correspondiente, indicando además la causa de la suspensión.

**Cláusula Vigésima Séptima. IMPROCEDENCIA DE LA SUSPENSIÓN:** No procederá la suspensión del servicio por incumplimiento imputable al usuario por falta de pago, cuando **PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.:**

1. Habiendo incurrido en falla en la prestación del servicio no haya procedido a hacer las reparaciones establecidas en el artículo 137 de la Ley 142 de 1994 ó las normas que la modifiquen, adicionen ó reformen.
2. Haya entregado de manera inoportuna la factura y habiendo solicitado el suscriptor y/o usuario duplicado de la misma, no se le haya expedido.
3. No facturó el servicio prestado.
4. Cuando se encuentre en trámite petición o recurso relativo a la causal objeto de reclamación.

Si **PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.** procede a la suspensión del servicio estando incurso dentro de los eventos arriba señalados, deberá reinstalar el servicio sin costo alguno para el usuario, sin perjuicio de las disposiciones contenidas en el artículo 137 de la Ley 142 de 1994, cuando a ello haya lugar.

**Cláusula Vigésima Octava. PROCEDIMIENTOS PARA SUSPENSIÓN:** Para suspender el servicio, **PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.** deberá garantizar el debido proceso, e informar al suscriptor y/o usuario la causa de la suspensión.

**Cláusula Vigésima Novena. REINSTALACIÓN DEL SERVICIO:** Para restablecer el servicio, si la suspensión fue imputable al suscriptor y/o usuario, este debe eliminar su causa, cancelar todos los gastos de reinstalación en los que **PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.** incurra, así como las sanciones a que hubiere lugar, en virtud de lo establecido en el Capítulo V del presente Contrato.

La reanudación del servicio suspendido deberá realizarse a más tardar dentro de las veinticuatro (24) horas hábiles siguientes al pago. En el evento de no producirse oportunamente la reinstalación, o no haberse suspendido efectivamente el servicio, **PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.** se abstendrá de cobrar el valor de la reinstalación.

## **CAPITULO V**

### **OBLIGACIONES ACCESORIAS Y FALLA DEL SERVICIO**

**Cláusula Trigésima. SANCIONES: PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.,** previo cumplimiento del debido proceso, podrá imponer sanciones a los suscriptores y/o usuarios por incumplimiento de obligaciones pecuniarias y no pecuniarias, en los términos de la Constitución, la ley y el presente contrato. En consecuencia, procederán las siguientes sanciones, en atención al tipo de obligación incumplida por el suscriptor y/o usuario:

1. Incumplimiento de obligaciones pecuniarias. En caso de incumplimiento de obligaciones pecuniarias, habrá lugar a:

- a) Suspensión en los términos del artículo 140 de la Ley 142 de 1994 y artículo 26 del Decreto 302 de 2000;
- b) Corte del servicio en los términos del artículo 141 de la Ley 142 de 1994 y del artículo 29 del Decreto 302 de 2000;
- c) Intereses moratorios en los términos del artículo 96 de la Ley 142 de 1994 y del Código Civil artículos 1617 numeral 1 y 2332.

2. Incumplimiento de obligaciones no pecuniarias. En caso de incumplimiento de obligaciones no pecuniarias, habrá lugar a:

- a) Suspensión en los términos del artículo 140 de la Ley 142 de 1994 y artículo 26 del Decreto 302 de 2000;
- b) Corte del servicio en los términos del artículo 141 de la Ley 142 de 1994, del artículo 29 del Decreto 302 de 2000.

**Parágrafo 1°.** En todo caso cuando se proceda a la suspensión o al corte, el suscriptor y/o usuario deberá pagar además los costos en los que incurra la empresa por tales conceptos.

**Parágrafo 2°.** Sin perjuicio de lo anterior, el suscriptor y/o usuario deberá retribuir el monto real de los daños que haya sufrido **PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.** Tal monto se establecerá determinando el costo real de las reparaciones en infraestructura en los que efectivamente hubiere incurrido el prestador cuando fuere el caso. En el evento en que el daño fuere consecuencia de cualquier conducta que impida la medición del servicio prestado, habrá lugar a su pago en los términos de la Cláusula 20 del presente contrato, sin perjuicio de las sanciones policivas o penales a que hubiere lugar y de la responsabilidad que pudiere haber frente a terceros.

**Cláusula Trigésima Primera. PROCEDIMIENTO PARA LA IMPOSICIÓN DE SANCIONES DERIVADAS DEL**

**INCUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES NO PECUNIARIAS:** Para la imposición de las sanciones previstas en el numeral 2 de la cláusula anterior, **PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P.** deberá ceñirse al procedimiento establecido en el Código Contencioso Administrativo para las actuaciones administrativas iniciadas de oficio.

Por lo tanto el procedimiento sancionatorio empleado, además de consagrar términos ciertos, debe garantizar la legalidad, la imparcialidad, la publicidad, y permitir la contradicción, solicitud y práctica de material probatorio por parte del usuario.

**Cláusula Trigésima Segunda. COBRO INTERESES DE MORA:** En el evento en que el usuario de inmuebles residenciales incurra en mora en el pago de las tarifas por concepto de la prestación del servicio objeto del CSP, **PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.** podrá aplicar intereses de mora sobre saldos insolutos de conformidad con la tasa de interés moratorio aplicable en el Código Civil artículos 1.617 numeral 1 y 2.332.

Con respecto a los suscriptores y/o usuarios no residenciales, la tasa de interés por mora no podrá superar el 1 ½ veces del interés bancaria corriente certificado por la Superintendencia Financiera, sin exceder el límite de usura.

**Cláusula Trigésima Tercera. REPORTE A LAS CENTRALES DE RIESGO:** **PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P.** podrá, siempre que el propietario, suscriptor o usuario haya otorgado su consentimiento expreso, informar a las entidades que manejen y/o administren bases de datos, la información sobre la existencia de deudas a su favor cuyo hecho generador sea la mora de un suscriptor y/o usuario en el cumplimiento de sus obligaciones.

**Parágrafo.** El consentimiento expreso al que hace referencia la presente cláusula, deberá ser manifestado por el suscriptor o

usuario en documento independiente de este contrato de servicios públicos. La celebración del contrato de servicios públicos no implica el consentimiento del suscriptor o usuario al que hace referencia el presente artículo. En todo caso, la no suscripción de la autorización a la que hace referencia el presente párrafo, no será causal para que **PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.** niegue la prestación del servicio conforme a el Artículo 5 de la Resolución CRA No. 413 de 2006.

**Cláusula Trigésima Cuarta. GARANTÍAS EXIGIBLES:** **PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P.** podrá exigir garantías mediante títulos valores para el pago de la factura a cargo del suscriptor y/o usuario de inmuebles no residenciales.

**Cláusula Trigésima Quinta. FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:** El incumplimiento de **PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.** en la prestación continua de un servicio de buena calidad, atendiendo los parámetros establecidos en el Anexo Técnico I, se denomina falla de la prestación del servicio.

El acaecimiento de una falla en la prestación del servicio confiere el derecho al suscriptor o usuario, desde el momento en que se presente, a la resolución del contrato, o su cumplimiento con las reparaciones de que trata el artículo 137 de la Ley 142 de 1994. El descuento del cargo fijo opera de oficio por parte de la empresa. La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito.

## CAPITULO VI

### PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS

**Cláusula Trigésima Sexta. PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS:** El suscriptor y/o usuario tiene derecho a presentar peticiones, quejas y recursos.

Las peticiones, quejas y recursos se tramitarán sin formalidades en las oficinas organizadas para atención al usuario (Art. 152 de la ley 142 de 1.994). **PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P.** no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender la reclamación. (art 155 ley 142 de 1.994)

**Cláusula Trigésima Séptima. PROCEDENCIA:** Las peticiones se presentarán en las instalaciones del prestador, en la oficina de peticiones quejas y recursos, y podrán formularse verbalmente o por escrito, a través de cualquier sistema, incluido fax, Internet u otro medio electrónico.

**Parágrafo.** Las peticiones y quejas, no requerirán presentación personal ni intervención de abogado aunque se emplee un mandatario para ello.

**Cláusula Trigésima Octava. REQUISITOS DE LAS PETICIONES.** Las peticiones escritas deberán contener, por lo menos, los siguientes requisitos:

1. La designación del prestador al que se dirigen.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección.
3. Lo que se solicite y la finalidad que se persigue.
4. Las razones en que se apoya.
5. La relación de documentos que se acompañan, y
6. La firma del peticionario, cuando fuere el caso.

El funcionario que reciba la petición verificará el cumplimiento de los requisitos señalados.

Si quien presenta una petición verbal afirma no saber o no poder escribir y pide constancia de haberla presentado, la persona que reciba su petición, la expedirá en forma sucinta.

**Cláusula Trigésima Novena. DECISIÓN DE PETICIONES VERBALES** Las peticiones verbales se resolverán en la misma forma e inmediatamente si fuere posible. Cuando no se puedan resolver en estas condiciones se levantará acta en la cual se dejará constancia de la fecha, del cumplimiento de los requisitos previstos en la cláusula trigésima quinta (35) y se responderá dentro de los términos establecidos para las peticiones (Art. 158 de la Ley 142 de 1.994). Copia del acta se entregará al peticionario si este lo solicita.

**Cláusula Trigésima Cuadragésima. SOLICITUD DE INFORMACIÓN ADICIONAL.** Si las informaciones o documentos que proporciona el peticionario no son suficientes para decidir, el funcionario competente, para dar trámite a lo solicitado lo requerirá por una sola vez, mediante oficio dirigido a la dirección registrada en el escrito, para que en el término máximo de dos (2) meses aporte lo que haga falta. Si dentro de los dos (2) meses siguientes a la solicitud de cumplimiento de requisitos o de información adicional, el interesado no se pronunciare al respecto o no hubiere enviado la información requerida, se entenderá que ha desistido de la misma, procediéndose en consecuencia a ordenar su archivo, sin perjuicio de que el interesado presente posteriormente una nueva solicitud.

**Parágrafo.** Los funcionarios no podrán exigir a los particulares constancias, certificaciones o documentos que reposen en los archivos del prestador. De igual forma, para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones, únicamente podrán exigirse las autorizaciones, requisitos o permisos que estén previstos taxativamente en la ley o se encuentren autorizados

expresamente por esta. En tales casos las autoridades públicas no podrán exigir certificaciones, conceptos o constancias.

**Cláusula Cuadragésima Primera. PETICIONES INCOMPLETAS**

Si al verificar el cumplimiento de los requisitos, la recepción de correspondencia encuentra que no se acompañan las informaciones y documentos necesarios, en el acto de recibo se indicará al peticionario, los que hacen falta para que proceda de conformidad. Si el peticionario insiste se radicará la petición, dejando constancia expresa de las advertencias que le fueron hechas, la cual se anexará a la misma.

**Cláusula Cuadragésima Segunda. RECHAZO DE LAS PETICIONES.** Habrá lugar a rechazar las peticiones si ellas son presentadas en forma irrespetuosa o desobligante, utilizando amenazas, improperios, insultos, ofensas, afrentas o provocaciones, entre otros.

**Parágrafo.** La negativa de cualquier petición deberá ser siempre motivada, señalando expresamente la razón por la cual no se atendió y se notificará al interesado en los términos y con los requisitos establecidos en el Código Contencioso Administrativo.

**Cláusula Cuadragésima Tercera. RECURSOS** Los recursos se regirán por las siguientes reglas:

1. Los recursos se presentarán, tramitarán y decidirán de conformidad con lo previsto en el Código Contencioso Administrativo cuando no exista norma aplicable en la Ley 142 de 1994, y demás disposiciones que la modifiquen, adicione o reglamenten, se tendrán en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela, siempre y cuando estas últimas no contraríen disposiciones legales, reglamentarias, regulatorias o contractuales.



2. Contra los actos en los cuales se niegue la prestación del servicio, así como los actos de suspensión, terminación, corte, facturación e imposición de sanciones que realice la persona prestadora proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo contempla la ley.

3. El recurso de reposición debe interponerse por escrito, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a aquél en que **PIDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.** ponga el acto en conocimiento del suscriptor y/o usuario en las oficinas de Peticiones, Quejas y Recursos del **PIDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.** .

El funcionario encargado de resolverlo será el GERENTE

4. No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.

5. El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones, debe interponerse por escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión.

6. Estos recursos no requieren de presentación personal ni intervención de abogado aunque se emplee un mandatario.

7. **PIDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.** podrá practicar pruebas, cuando quien interpuso el recurso las haya solicitado o cuando el funcionario que ha de decidir el recurso considere necesario decretarlas de oficio. La práctica de dichas pruebas se sujetará a lo previsto en el Código Contencioso Administrativo.

8. **PIDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.** no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con esta. Sin embargo, para interponer los recursos contra el acto que decida la reclamación, el suscriptor y/o usuario

deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos, salvo que las sumas en discusión correspondan precisamente al promedio del consumo de los últimos cinco períodos.

9. El recurso de apelación será subsidiario del recurso de reposición y procede contra los actos que resuelvan reclamaciones, debiendo interponerse ante el prestador, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. El prestador deberá remitirlo junto con el expediente respectivo a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para que lo resuelva, dentro de los 3 días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el recurso de reposición.

**Cláusula Cuadragésima Cuarta. TÉRMINO DE RESPUESTAS** Las peticiones en interés particular, así como las quejas y los recursos que presente un suscriptor y/o usuario en desarrollo de la ejecución del contrato de servicios públicos, deberán ser resueltas dentro del término de 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación. (Art. 158 de la ley 142 de 1.994

Pasado ese término, salvo que se demuestre que el suscriptor y/o usuario auspicó la demora o que se requirió la práctica de pruebas, se entenderá que la petición, queja o recurso ha sido resuelto en forma favorable. Dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento del término de los 15 días hábiles, la entidad prestadora del servicio público domiciliario reconocerá al suscriptor y/o usuario los efectos del silencio administrativo positivo. Si no lo hiciere, el peticionario podrá solicitar de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la imposición de las sanciones a que haya lugar conforme a la ley, sin perjuicio de que ella adopte las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto.

**Cláusula Cuadragésima Quinta. NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES** A efectos de garantizar el debido proceso y el principio de publicidad, los actos que decidan las peticiones y recursos deberán constar por escrito y se notificarán de conformidad con lo previsto en el Código Contencioso Administrativo. Los actos que no pongan fin a una actuación administrativa y los que resuelvan peticiones en interés general, serán objeto de comunicación en los términos del mismo Código. Lo anterior, en virtud de lo establecido en los artículos 43 y 44 de dicho Código.

**Parágrafo. PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.** no suspenderá, terminará o cortará el servicio, hasta tanto haya notificado al suscriptor y/o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna, salvo en los casos de suspensión en interés del servicio.

## CAPITULO VII

### MODIFICACIONES Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO

**Cláusula Cuadragésima Sexta. MODIFICACIONES.** El presente CSP sólo podrá ser modificado en los siguientes eventos:

1. Por acuerdo entre las partes.
2. Por parte de **PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.**, haciendo efectivas las siguientes garantías:
  - a) Deberá informar al suscriptor y/o usuario de la modificación propuesta con un mes de antelación a la entrada en vigencia de la misma;
  - b) Deberá permitir al suscriptor y/o usuario el ejercicio efectivo de su derecho a no aceptar la modificación propuesta.

3. Por decisión de autoridad competente.

**Parágrafo.** Lo dispuesto en el numeral 2 de la presente cláusula no será aplicable en caso de modificación unilateral por parte de **PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.** dado el evento de caso fortuito o fuerza mayor, en los términos del artículo 64 del Código Civil.

**Cláusula Cuadragésima Séptima. TERMINACIÓN DEL CONTRATO** Sin perjuicio del debido proceso del suscriptor y/o usuarios, **PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.** podrá tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio en los siguientes eventos:

1. Por mutuo acuerdo: Cuando lo solicite un suscriptor y/o usuario o un usuario vinculado al contrato, si convienen en ello **PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.** y los terceros que puedan resultar afectados; y cuando lo solicite **PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.**, si el suscriptor y/o usuario, los usuarios vinculados, y los terceros que puedan resultar afectados convienen en ello.

Para efectos de proteger los intereses de terceros que puedan resultar afectados, se enviará comunicación a las personas que se conozca que viven en el inmueble donde se presta el servicio, y posteriormente se fijará copia de ella en una cartelera en un lugar público de las oficinas de **PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.**; al cabo de cinco (5) días hábiles de haberla fijado en cartelera, si **PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.** no ha recibido oposición, se terminará el contrato.

2. Por incumplimiento del contrato por un período de varios meses, o en forma repetida, o en materias que afecten gravemente a **PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.** o a terceros.

Son causales que afectan gravemente a **PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.** o a terceros las siguientes:

a) El atraso en el pago de tres (3) facturas de servicios durante un período de dos (2) años; b) Reincidencia en alguna de las causales de suspensión por incumplimiento, enunciadas en la cláusula 26 dentro de un período de dos (2) años.

3. Por el no pago oportuno en la fecha que **PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.** señale para el corte del servicio.

4. Por suspensión del servicio por un período continuo de seis (6) meses, excepto cuando la suspensión haya sido solicitada por el suscriptor y/o usuario, o cuando la suspensión obedezca a causas imputables a **PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P.**

5. Por demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio, sin perjuicio de los derechos de la Empresa a realizar los cobros a que haya lugar.

6. Por decisión unilateral del suscriptor y/o usuario de resolver el contrato, en el evento de falla en la prestación del servicio por parte de la empresa.

7. Por declaración judicial, relativa a la eficacia del vínculo contractual.

8. Adulteración por más de dos veces de las conexiones, aparatos de medición, equipos de control y sellos, o alteraciones que impidan el funcionamiento normal de los mismos.

**Parágrafo.** No se procederá a dar por terminado el contrato y a cortar el servicio por las causales establecidas en los numerales 2 literal a) y 3 de esta cláusula cuando **PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.:**

a) Habiendo incurrido en falla en la prestación del servicio no haya procedido a hacer las reparaciones establecidas en el artículo 137 de la Ley 142 de 1994;

b) Entregue de manera inoportuna la factura, o habiendo solicitado el suscriptor y/o usuario duplicado de la misma, no se le haya suministrado;

c) No facture el servicio prestado. Si **PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.** procede al corte del servicio estando incurso dentro de estas circunstancias, deberá reconectar el servicio sin costo alguno para el suscriptor.

Si la Empresa procede al corte del servicio estando incurso dentro de estas y/o usuario.

## CAPITULO VIII

### DISPOSICIONES FINALES

**Cláusula Cuadragésima Octava. CESIÓN DEL CSP** Salvo que las partes dispongan lo contrario, se entiende que hay cesión del presente contrato cuando medie enajenación del bien inmueble al cual se le suministra el servicio público de acueducto y alcantarillado. La cesión opera de pleno derecho, e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para usar el servicio.

Sin perjuicio de lo anterior **PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P.** conservará el derecho de exigir al cedente el cumplimiento de todas las obligaciones que se hicieron exigibles mientras fue parte del contrato, pues la cesión de estas no se autorizan salvo acuerdo especial entre las partes de este contrato.

**PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P.** podrá ceder el contrato cuando en este se identifique al cesionario. Igualmente **PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P.** podrá ceder el contrato cuando, habiendo informado al suscriptor o usuario de su interés en cederlo, con una antelación de por lo menos dos meses, no haya sido recibida manifestación explícita al respecto.

**Cláusula Cuadragésima Novena. PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES DOMICILIARIAS.** Si no son inmuebles por adhesión, las redes, equipos y elementos que integran una acometida pertenecerán a quien los hubiere pagado, de lo contrario serán del propietario del inmueble al cual adhieren. Sin embargo, en virtud de lo anterior, el suscriptor y/o usuario no queda eximido de las obligaciones resultantes del CSP que se refieran a esos bienes. Cuando **PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.** construya las redes, los equipos y los elementos que integran las acometidas externas que se utilicen para prestar los servicios a los que se refiere este documento, está obligada a conservar la prueba de los gastos que realice.

**Cláusula Quincuagésima. ACUERDOS ESPECIALES.** El suscriptor y/o usuario potencial que no estuviere de acuerdo con alguna de las condiciones del contrato, podrá manifestarlo así, y hacer una petición con la contra propuesta del caso.

Si **PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.** la acepta, se convertirá en suscriptor y/o usuario con acuerdo especial, sin que por ello deje de ser un contrato uniforme de servicios públicos. Salvo lo previsto en ese acuerdo, a tal suscriptor y/o usuario se aplicarán las demás condiciones uniformes que contiene este CSP. Cuando haya conflicto entre las condiciones uniformes y las condiciones especiales se preferirán estas.

**Cláusula Quincuagésima Primera. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DERIVADAS DEL CSP** Las diferencias que

surjan entre **PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.** y cualquiera de las otras personas que sean partes en el contrato, con ocasión de la celebración, ejecución, terminación o liquidación del contrato, y que no hayan podido resolverse aplicando las normas que este contiene sobre recursos, se someterán a la decisión judicial. Lo anterior, sin perjuicio de que las partes puedan acudir a otros mecanismos alternativos de solución de conflictos.

Si se optare por decisión de un tribunal de arbitramento, tal decisión deberá constar en las condiciones especiales del contrato, y se seguirán las siguientes reglas: Se someterá a la decisión de un árbitro único, quien decidirá en Derecho, de acuerdo con las normas vigentes sobre la materia. El arbitramento se llevará a cabo en el municipio en el que deben prestarse los servicios objeto de este contrato, y el proceso no deberá durar más de seis meses.

Asimismo, las partes pueden solicitar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios la designación de personas que puedan colaborar en la mejor prestación de los servicios públicos o en la solución de controversias que puedan incidir en su prestación oportuna, cobertura o calidad (artículo 79.3 de la Ley 142 de 1994).

La negativa a suscribir la cláusula compromisoria a la que hace referencia el inciso 2° de esta cláusula, no será motivo para negar la celebración del contrato de servicios públicos.

**Cláusula Quincuagésima Segunda. ANEXOS QUE HACEN PARTE DEL CSP.** Hacen parte del contrato y es obligatorio de acuerdo con lo dispuesto en las cláusulas anteriores, los siguientes Anexos:

1. Anexo Técnico, el cual contiene:

1.1 La zona geográfica en la cual se aplica el contrato.

1.2. Las condiciones técnicas de acceso que tiene que satisfacer el inmueble.

1.3. Las características mínimas de las acometidas y los instrumentos de medición exigidos por **PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P.**, así como los casos en los cuales es imposible reparar dichos instrumentos.

1.4. Los niveles de calidad, continuidad y presión del servicio a los que se obliga **PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P.**, en los términos del presente CSP. En caso de que el servicio sea prestado en virtud de contrato de concesión, los niveles de calidad, continuidad y presión establecidos en tal contrato deben coincidir con los niveles establecidos en este último.

2. Anexo de Detección de Irregularidades.

**Parágrafo 1. PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P.** podrá modificar el anexo de condiciones técnicas, solamente por razones derivadas de la aplicación del plan de inversiones o de la optimización de los sistemas.

**Parágrafo 2.** El contenido del anexo de condiciones técnicas no podrá restringir ni ser interpretado en sentido que restrinja los derechos y garantías reconocidos al usuario y/o suscriptor en el presente CSP, ni las obligaciones y deberes a cargo de **PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P.**

En constancia de lo cual, suscribo este original, en mi calidad de representante legal de **PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P.**, el día \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2012.

## ANEXO I

### CUESTIONES TÉCNICAS

**Cláusula Primera. Zona DE APLICACIÓN DEL CSP** El presente CSP es aplicable en las zonas urbanas y rurales del municipio de Piedecuesta inmersas dentro de la zona de prestación del servicio de acueducto prestado por **PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P.**, esto es los predios ubicados dentro del perímetro sanitario y hasta la cota 1040 sobre el nivel del mar.

**Cláusula Segunda. FACTIBILIDAD TÉCNICA. PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P.** definirá la factibilidad técnica para la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado en las diferentes zonas del perímetro de servicio establecido con base en las directrices trazadas en el Plan Maestro de Acueducto y con cualquier estudio técnico que a bien estime necesario para tal efecto.

Para la normal prestación del servicio de acueducto y alcantarillado para garantizar las condiciones mínimas de acuerdo con la normativa vigente que rige estos servicios, **PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P.** observa los parámetros de:

- Capacidad de captación, bombeo, transporte y tratamiento de agua cruda.
- Capacidad hidráulica de las redes de distribución.
- Presiones disponibles en las redes locales de acueducto.
- Capacidad de las conducciones y redes locales.
- Capacidad de los sistemas de bombeo de aguas residuales, colectores y redes secundarias de alcantarillado.

**Cláusula Tercera. Calidad, Continuidad y Presión del Servicio de Acueducto. PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.** garantizará la calidad de la prestación del servicio de acueducto en lo concerniente a continuidad y uniformidad del suministro evitando fluctuaciones de presión, calidad y cantidad, salvo en los casos en que, por exigencias técnicas, se obligue a prestaciones intermitentes del servicio u otras prestaciones atípicas.

Además, la calidad del agua deberá ser apta para el consumo humano, como lo establece los estándares exigidos en la normativa vigente, en especial, con lo establecidos en el Decreto 1575 de 2007 y la Resolución 2115 de 2007.

**PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.** efectuará oportunamente las labores de mantenimiento en las redes de alcantarillado a su cargo, para garantizar a los usuarios la recolección, el transporte y disposición final de sus aguas residuales.

**PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P.** prestará el servicio durante 24 horas diarias siempre y cuando no existan causas de fuerza mayor o caso fortuito como mantenimientos preventivos, correctivos o intervenciones para optimización o ampliación en cualquiera de los componentes del sistemas de agua cruda y potable o en el evento que existan zonas especiales con dificultades técnicas por estar localizadas por encima de la cota del servicio, en las cuales **PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P.** especificará la frecuencia con que se prestará el servicio.

El servicio de acueducto se prestará con la presión mínima de 15 metros de columna de agua (147 Kpa) de acuerdo con lo establecido en la Resolución 1096 de 2000 (Reglamento Técnico para el Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico -RAS) para ciudades de complejidad alta, salvo en el caso de zonas especiales con dificultades técnicas, en las cuales **PIEDECUESTANA DE**

**SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.** especificará la presión con que se prestará el servicio.

**Cláusula Cuarta. PLANES DE CONTINGENCIA PARA ATENDER PROBLEMAS DE CONTINUIDAD PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P.**, cuenta con planes de contingencia para mitigar los problemas de continuidad asociados a la disminución de los caudales en las fuentes que abastecen el área de servicio del **PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P.** Estos planes de contingencia se encuentran descritos en el documento “PLAN DE CONTINGENCIA DE LA EMPRESA PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P” y que hacen referencia a la captación sobre el Rio de Oro, el cual podrá ser consultado en la página web: [www.piedecuestana.gov.co](http://www.piedecuestana.gov.co)

Los planes de contingencia de **PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.** para atender las situaciones de desabastecimiento, consisten en una serie de medidas y operaciones en el sistema de distribución para asegurar que los cortes del servicio sean mínimos y que en todos los casos estas sean inferiores a 24 horas en los eventos más críticos.

En cualquier evento de mantenimiento, descenso de las fuentes de abastecimiento o casos de fuerza mayor, que pongan en riesgo el suministro continuo por más de 24 horas se tendrá como alternativa el suministro con carro tanques para atender las necesidades básicas.

**Cláusula Quinta. REQUISITOS TÉCNICOS DE LAS ACOMETIDAS INDIVIDUALES** Para obtener la conexión del servicio de acueducto y alcantarillado, el inmueble deberá cumplir los siguientes requisitos:

Estar ubicado dentro del perímetro de servicio, tal como lo dispone el parágrafo segundo del artículo 12 de la Ley 388 de 1997.

Contar con la Licencia de Construcción cuando se trate de edificaciones por construir, o la cédula catastral en el caso de obras terminadas.

Estar ubicado en zonas que cuenten con vías de acceso espacios públicos y redes de acueducto y alcantarillado requeridas para adelantar las redes locales y las conexiones domiciliarias que permitan atender las necesidades del inmueble.

Estar conectado al sistema público de alcantarillado, cuando se pretenda la conexión al servicio de acueducto, salvo lo establecido en el artículo 4° de Decreto 302 de 2000.

En edificaciones de cuatro (4) o mas pisos, se debe contar con un sistema de bombeo interno propio para producir las presiones necesarias que permitan suministrar el agua en forma eficiente a cada de las unidades privadas. El bombeo se hará succionando el agua de un tanque situado a nivel del suelo y no directamente de las tuberías de la red de distribución. Cuando la instalación interna disponga de un sistema hidroneumático o de equipo de presión constante no se exigirá tanque elevado.

Contar con un sistema de tratamiento y disposición final adecuada de aguas residuales debidamente aprobado por la autoridad ambiental competente, cuando no obstante ser usuario o suscriptor de la red de acueducto, no existe red de alcantarillado en la zona del inmueble.

Los usuarios industriales y/o especiales de alcantarillado que manejan productos químicos y derivados del petróleo deberán contar con un plan de contingencia que garantice que bajo ninguna condición se corre el riesgo de que estas sustancias lleguen al sistema público de alcantarillado.

La conexión al sistema de alcantarillado de los sótanos o semi – sótanos podrá realizarse previo el cumplimiento de las normas técnicas fijadas por la entidad prestadora de servicios públicos.

Contar con un tanque de almacenamiento cuando se justifique por las condiciones técnicas locales. Los tanques de almacenamiento deberán disponer de los elementos necesarios para evitar los desperdicios y la contaminación del agua y deberán ajustarse a las normas establecidas por la Empresa.

**Cláusula Sexta. CARACTERÍSTICAS DE LAS DOMICILIARIAS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.** La acometida de acueducto, con diámetro mínimo de ½” , estará constituida por un tramo único de tubería de diámetro y características específicas, en función del caudal a suministrar y con la calidad de los materiales que las normas técnicas y la normatividad vigente determinen, y es especial una llave de corte, instalada en una cajilla con tapa de registro, conforme se establece en el presente Anexo. Esta llave de corte y la acometida en su conjunto, cuyas características serán determinadas en las normas técnicas **PIEDCUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.**, será maniobrada únicamente por el personal de ésta, quedando expresamente prohibida su manipulación por los suscriptores o usuarios, los cuales instalarán otra llave de corte en el interior del inmueble para su propia utilización.

La determinación de las características de la acometida, su instalación, conservación y operación, serán siempre competencia exclusiva **PIEDCUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.**, quien realizará los trabajos e instalaciones correspondientes a cargo del usuario.

Para la construcción de acometidas de acueducto deberán tenerse en cuenta las características que aparecen en los esquemas al final de este anexo. Se incluyen los siguientes diagramas:

Domiciliaria de Acueducto para diferentes Diámetros. Ver Gráficos 1 y 2

Baterías para la centralización de medidores de agua e instalación de medidores en batería. Ver Gráfico 3

El sistema de alcantarillado es del tipo separativo, lo que significa que las aguas servidas serán vertidas por conductos diferentes a los drenajes para las aguas lluvias. Por lo tanto, está terminantemente prohibido que el usuario conecte los drenajes de aguas lluvias al sistema de alcantarillado. La domiciliaria de alcantarillado, tendrá un diámetro mínimo de 6”.

**Cláusula Séptima. SOLICITUD DE ACOMETIDAS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.** Toda acometida o conexión a realizar a las redes locales de acueducto y, así como su renovación o mejora, estará sujeta a previa autorización **PIEDCUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P.** La solicitud deberá contener, además de los requisitos legales de carácter general, los siguientes:

- a) Características del predio a servir, y el uso que le dará al agua.
- b) Diligenciar el formulario de solicitud del servicio.
- c) Obtener la certificación de estar vinculado al sistema de oficial de alcantarillado.
- d) Obtener resultado positivo en el informe de disponibilidad potencial del servicio de acueducto y alcantarillado
- e) Aprobación del proyecto hidráulico, cuando sea el caso.
- f) Boletín de nomenclatura.



**Cláusula Octava: AMPLIACIONES Y PROLONGACIONES DE REDES DE ACUEDUCTO.** Las obras de ampliación y prolongación de la red se ejecutarán únicamente por **PIEDRECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P.**, o por quien esta autorice debidamente.

El material de la instalación podrá ser suministrado por **PIEDRECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P.** y, en todo caso, supervisado por ésta y por cuenta del interesado.

La dirección, supervisión y vigilancia de las ampliaciones de la red se realizará directamente por **PIEDRECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P.**, quien fijará asimismo, las condiciones y especificaciones técnicas que deberán ser fielmente aplicadas en la ejecución de las obras.

En las ampliaciones de redes ejecutadas por terceros, una vez terminadas a satisfacción de **PIEDRECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P.**, deberá suscribirse un acta de entrega y recibo por las partes, la cual deberá contener los planos con indicación de las especificaciones del proyecto ejecutado, debidamente suscritos por personal competente, incluidas las pruebas a que tenga lugar, conforme a las normas de control de calidad exigidas por **PIEDRECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P.**

Las prolongaciones de redes deberán ser efectuadas, de manera general, en predios de dominio público. No obstante, cuando por circunstancias justificadas a juicio de **PIEDRECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P.** no sea posible dar cumplimiento a lo previsto en este artículo, la empresa estará obligada a obtener la respectiva servidumbre en los términos de los artículos 57, 117 y concordantes de la Ley 142 de 1994.

**PARAGRAFO. DEFICIENCIAS EN LA INSTALACION.** Las observaciones sobre deficiencias relacionadas con la instalación de

acometida, deberán hacerse dentro de los tres años siguientes a la fecha de la puesta en servicio, transcurridos los cuales, se entenderá que la acometida funciona a satisfacción del usuario.

#### **Cláusula Novena. MEDIDORES**

Según diseño de instalación o consumo promedio mensual, los medidores deberán cumplir con las siguientes especificaciones:

Medidor tipo velocidad de chorro único con Qp (Q3) 1.5 m<sup>3</sup> /h de 15 mm de diámetro nominal (1/2"), longitud 115 mm y conexiones roscadas macho de diámetro nominal G 3/4 B.

Medidor tipo velocidad de chorro único con Qp (Q3) 2.5 m<sup>3</sup> /h de 20 mm de diámetro nominal (3/4"), longitud 190 mm y conexiones roscadas macho de diámetro nominal G 1 B.

Medidor tipo velocidad de chorro único con Qp (Q3) 3.5 m<sup>3</sup> /h de 25 mm de diámetro nominal (1"), longitud 260 mm y conexiones roscadas macho de diámetro nominal G 1 1/4 B.

Medidor tipo velocidad de chorro único o múltiple con Qp (Q3) 10 m<sup>3</sup> /h de 40 mm de diámetro nominal (1-1/2"), longitud 300 mm y conexiones roscadas macho de diámetro nominal G 1-1/4 B.

Medidor tipo velocidad de hélice woltman con Qp (Q3) 15 m<sup>3</sup> /h de 50 mm de diámetro nominal (2"), longitud 200 mm y conexiones bridadas ANSI-150 de diámetro 2".

Medidor tipo velocidad de hélice woltman con Qp (Q3) 25 m<sup>3</sup> /h de 65 mm de diámetro nominal (2-1/2"), longitud 200 mm y conexiones bridadas ANSI-150 de diámetro 2- 1/2".

Medidor tipo velocidad de hélice woltman con Qp (Q3) 40 m<sup>3</sup> /h de 80 mm de diámetro nominal (3"), longitud 225 mm y conexiones bridadas ANSI-150 de diámetro 3".

Medidor tipo velocidad de hélice woltman con Qp (Q3) 60 m<sup>3</sup> /h de 100 mm de diámetro nominal (4”), longitud 250 mm y conexiones bridadas ANSI-150 de diámetro 4”.

Todos los medidores hasta 40 mm serán de transmisión mecánica directa, Clase Metrológica C en posición horizontal y mínimo clase Metrológica B en posición vertical.

Los medidores mayores de 40 mm serán de Clase Metrológica B para hélice tipo woltman.

Todos los medidores deberán estar fabricados bajo la norma NTC-1063/ISO-4064 (última versión), con certificado de aprobación de modelo emitido por un laboratorio de metrología perteneciente la Organización Internacional de Metrología Legal (OIML).

La unidad de registro será de tipo seco o inundada en lubricante, completamente sellada, adherida o contenida en la carcasa del medidor por un sello de seguridad metálico inoxidable de alta resistencia a la deformación mecánica y de una sola vida para evitar la violación del medidor.

Para cada medidor se exigirá una garantía de tres (3) años en sus partes y deberá ser calibrado antes de su instalación en un laboratorio de metrología de flujos acreditado por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia “ONAC” o el equivalente internacional y se exigirá su certificado de prueba con resultado conforme a la Norma Técnica Colombiana NTC-1063/ISO-4064 (última versión).

**ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LOS MEDIDORES PARA GRANDES CLIENTES** (de acuerdo con lo establecido en la Resolución 138 de 2000 de la CRA).

Las características serán las siguientes.

Deberá ser electrónico tipo electromagnético basado en tecnología de microprocesador para monitorear totales de volumen y caudales en ambas direcciones (flujo directo e inverso).

Deberá ser adecuado para funcionar con energía eléctrica entre 90 y 130 VAC y tener un respaldo interno de baterías con autonomía mínima de 150 horas.

La clase metrológica deberá ser mejor que la Clase Metrológica C definida por la ISO 4064. El rango de trabajo o campo de medida dentro de una banda del 5% deberá ser mayor que 700:1 cuando sea alimentado con AC y de 300:1 cuando sea alimentado con DC.

A partir del 2.50% hasta el 100% del caudal (Q max), deberá garantizarse una exactitud de +/- 0.25% para medidores alimentados con AC y de +/-0.50% para medidores autoalimentados con batería.

El sensor de flujo y el display deberán ser IP 68 (NEMA 6P) aptos para sumergirse en forma indefinida a una profundidad de hasta 10 metros (33 pies). El sensor podrá ser instalado en tuberías enterradas sin necesidad de construir una cámara de medición, cámara subterránea o pozo. El display dual alfanumérico deberá indicar el caudal y volumen en unidades definidas por el usuario. El dispositivo deberá incorporar un menú de selección que permita configurar rangos, unidades, etc. Los datos almacenados en una memoria no volátil se deberán preservar por un período mínimo de 10 años.

El software del medidor deberá incorporar una protección multi password para prevenir programación inadvertida o fraudulenta o cambios en su parametrización o unidades de medida.

Deberá haber totalizadores independientes en el display para indicar Total, Total reverso, Total neto, Hora y fecha.

El sensor de flujo deberá ser inteligente, de modo que cualquier unidad de display electrónica asociada pueda ser conectada a éste, sin necesidad de reprogramación.

Todos los valores de los Totalizadores de volumen deberán ser conservados o protegidos (backup) en el sensor inteligente para total seguridad.

El medidor deberá estar provisto de un puerto remoto RS 232C y proveer señal de salida en pulsos en configuración "open collector" escalable en su configuración con capacidad mínima de 1 mA a 30 VDC.

#### **PROCEDIMIENTO PARA EL REEMPLAZO DE LOS MEDIDORES DE ACUEDUCTO CUANDO NO LOS REALIZA LA EMPRESA**

Cuando el equipo de medida sea suministrado por la empresa se garantizará su correcto funcionamiento por un periodo igual a la garantía otorgada por el fabricante de estos bienes, el cual en todo caso no será inferior a tres (3) años.

En caso de falla o incorrecto funcionamiento durante dicho periodo, la empresa repondrá el medidor defectuoso y su instalación no tendrá costo alguno para el usuario ó suscriptor, excepto en los casos en que se compruebe manipulación del equipo de medida.

Sin embargo, los medidores de 15 mm, se consideran unidades desechables y no tienen reparación. El costo de su reemplazo, en caso de requerirse, estará a cargo del usuario.

Las conexiones deben tener las dimensiones siguientes:

DIÁMETRO MEDIDOR	CONEXIONES ENTRADA / SALIDA
1/2"	3/4" - 3/4"
3/4"	1" - 1"
1"	1 1/4" - 1 1/4"
1 1/2"	2" - 2"
2 o mas	Bridas según ISO 2531 al mismo diámetro del medidor

**Cláusula Décima. LOCALIZACIÓN Y SELLOS DEL MEDIDOR DE ACUEDUCTO** El medidor debe quedar instalado frente a la entrada principal del predio y por fuera de cualquier posible verja, para controlar cualquier derivación que pudiera existir en el inmueble, según las normas y condiciones técnicas establecidas por **PIEDRECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P.**

En todos los inmuebles de nueva construcción, multifamiliares o multiusos, se centralizará, en un elemento común de la edificación, una batería de medidores de tal forma que permita la medición del consumo en cada uno de los locales o viviendas de aquella, debiendo suscribir cada uno de ellos el contrato respectivo.

La instalación de las baterías de medidores divisionarios se ajustará a lo dispuesto en las normas técnicas **PIEDRECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P.**

El medidor o contador irá colocado entre dos llaves de paso con sus correspondientes válvulas de retención, a fin de que puedan ser retirados con toda facilidad y vueltos a colocar por los funcionarios

de **PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P.** en caso de avería.

Una vez instalado el medidor, **PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P.** colocará en el mismo los sellos de seguridad, para su respectivo control de manipulaciones no autorizadas por la **PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.P.S.**

**Cláusula Décima Primera. CARACTERÍSTICAS Y MANIPULACIÓN DEL MEDIDOR: PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P.** fijará el tipo y el diámetro del medidor, conforme a los datos sobre caudal facilitados por el usuario. Si el uso no correspondiera al declarado por el suscriptor, **PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P.** cambiará el medidor por otro adecuado, siendo los gastos que se produzcan por cuenta del usuario.

Una vez instalado, sólo podrá ser manipulado por personal autorizado de **PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P.**, a cuyo efecto le serán instalados los sellos de seguridad correspondientes, cuantas veces sea necesario.

**Cláusula Décima Segunda. DEPÓSITOS** Todos los depósitos para almacenamiento de agua potable deberán ser herméticos, impermeables y de tipo superficial, salvo casos especiales donde por condiciones técnicas sea necesaria su construcción subterránea. Además, deberán estar provistos de tubos de ventilación con doble codo y anejo plástico en su boca, dispuestos en una ubicación y a una altura determinada sobre el depósito que impida la contaminación del agua almacenada.

El volumen mínimo de los depósitos debe ser el que asegure a sus usuarios el suministro de agua potable para un día de consumo. El tubo de rebose del depósito debe estar conectado al exterior de la edificación y verter en la vía pública o en el drenaje de aguas lluvias

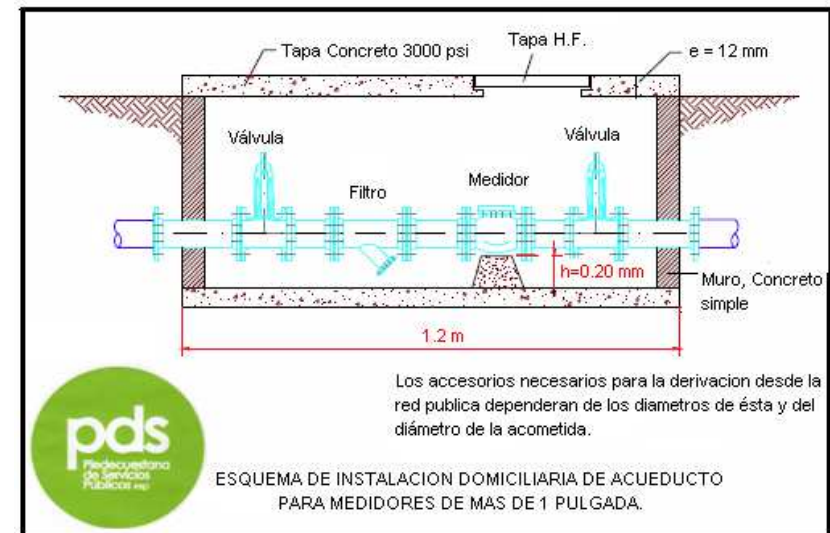
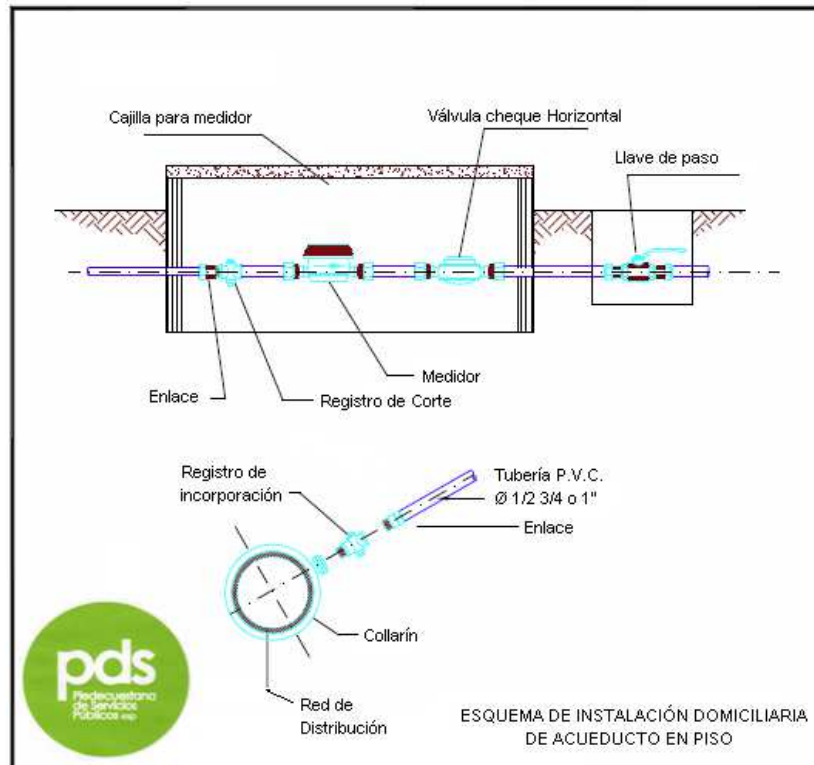
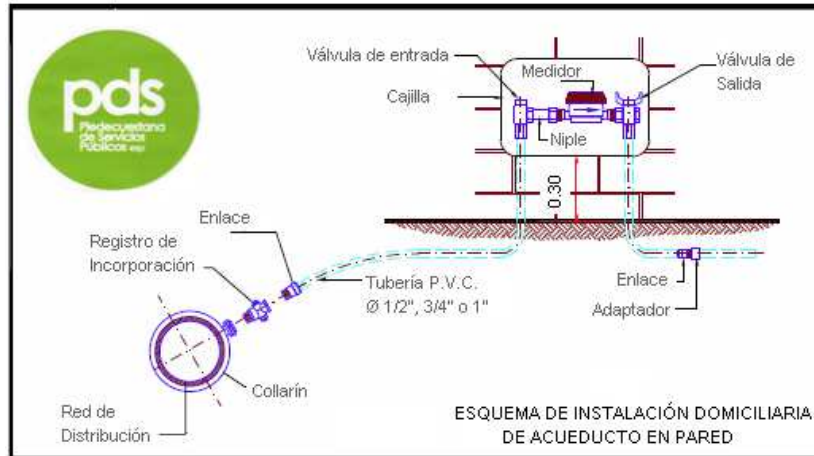
cercano, en forma de descarga superficial. Por lo tanto, está terminantemente prohibido la conexión del rebose a las redes internas o externas del sanitario.

Cuando los depósitos o reservorios de agua potable estén divididos por tabiques e interconectados entre sí, esta interconexión debe asegurar la recirculación de agua a fin de que se produzca su renovación automática e impida el surgimiento de zonas muertas o cortos circuitos que disminuyan el cloro residual y propenda la contaminación.

Además de las anteriores normas, los depósitos deben cumplir con las estipulaciones de la norma ICONTEC 1500 o Código Nacional de Fontanería.

**Cláusula Décima Tercera. DISPOSICIONES FINALES PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P.** podrá modificar el presente Anexo I de condiciones técnicas solamente por razones derivadas de la aplicación del plan de inversiones, la optimización de los sistemas o nueva normatividad legal.

El contenido del anexo de condiciones técnicas no podrá restringir ni ser interpretado en sentido que restrinja los derechos y garantías reconocidos al usuario y/o suscriptor en el presente CSP, ni las obligaciones y deberes a cargo de la persona prestadora.



## ANEXO II

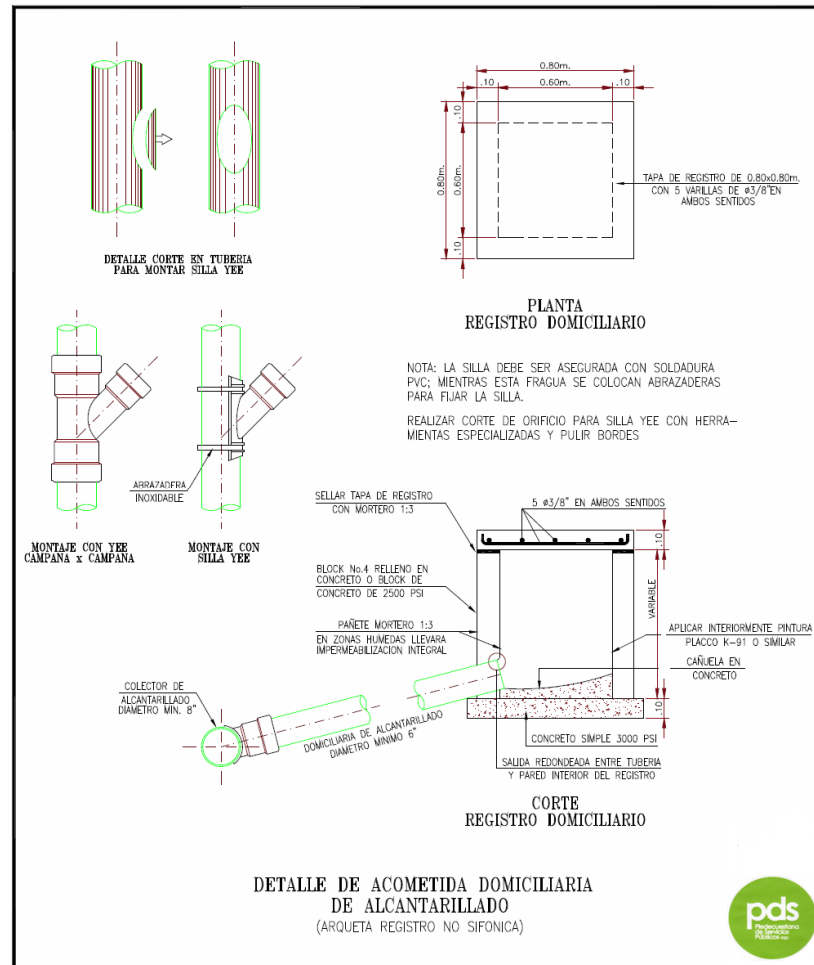
### DETECCION DE IRREGULARIDADES

**Cláusula Primera. ACTUACIONES IRREGULARES O FRAUDULENTAS:** Son consideradas actuaciones irregulares o fraudulentas: acometida fraudulenta, derivación clandestina o fraudulenta, manipulación del medidor, aumento no autorizado del diámetro de la acometida, dar uso al inmueble diferente al declarado y facturado, defraudación de fluidos, conexión clandestina, conexión irregular, transferencia de fluidos, etc.

**Cláusula Segunda. CARGAS ORIGINADAS POR LAS ACTUACIONES FRAUDULENTAS:** Además de la posibilidad legal que tiene **PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P.** de suspender o cortar el servicio de acueducto y de entablar las acciones policivas o penales a que hubiere lugar, el suscriptor o usuario deberá pagar a la **PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P.** el costo de las pérdidas que la defraudación o uso regular del servicio hubiere ocasionado.

Dichas pérdidas causadas a la **PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P.** podrán ser: el volumen de agua defraudada (es decir, el agua consumida y no facturada), los costos de conexión no pagados, los cargos fijos no facturados, los gastos en que la **PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P.** hubiese incurrido para detectar la defraudación, así como de evitar la continuidad de la misma y los daños ocasionados a los bienes y red de distribución de la **PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P.** o de terceros.

Si el servicio obtenido de manera irregular o fraudulenta fuera factible de regularizar o legalizar, el usuario deberá hacerlo, para lo cual deberá satisfacer los requisitos previstos en este CSP para la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado y cancelar los



costos para el restablecimiento del servicio. En caso de que el servicio obtenido de manera irregular o fraudulenta no pudiera ser regularizado la **PIEDCUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P.** podrá estudiar la posibilidad de suscribir un convenio de suministro provisional de agua potable para usuarios bajo condiciones especiales con el fin de proveer del servicio por cuestiones de sanidad y sin que en ningún caso signifique asentir o apoyar el asentamiento humano en zonas subnormales.

**Parágrafo.** Destinatarios. La persona que sin ser parte del presente CSP se abastezca del servicio de acueducto de manera irregular o fraudulenta adquirirá la condición de usuario potencial se someterá al trámite del presente anexo y a las obligaciones que le fueren aplicables dentro del CSP para la legalización del servicio del cual se ha venido abasteciendo (en caso de que sea técnicamente posible) y deberá pagar los perjuicios ocasionados a la **PIEDCUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P.** por dicha acción.

**Cláusula Tercera. CÁLCULO DE LAS DEFRAUDACIONES:** Las pérdidas ocasionadas a la **PIEDCUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P.** por el consumo no facturado serán calculadas de la siguiente manera:

Por cada m<sup>3</sup> facturado a tarifa inferior de la aprobada, por causas imputables al usuario, a causa de dar un uso distinto al declarado o convenido al tiempo de solicitar y obtener la conexión del servicio, se cobrará el reajuste correspondiente más los intereses de mora sobre dicho reajuste. Así mismo, se cobrará la diferencia de valor entre el valor de la tarifa de conexión vigente y la original.

Por dañar o retirar los aparatos de medida, con el fin de incurrir en una adulteración en las conexiones o medidores, la **PIEDCUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P.** instalará un medidor provisional con el fin de realizar un aforo real del

consumo. A estos valores se les aplicara los respectivos intereses de mora causados.

Por utilizar el servicio a través de una o varias acometidas fraudulentas, se cobrará el valor equivalente a la liquidación del volumen calculado. Así mismo se le podrán cobrar los cargos fijos del valor de cada acometida fraudulenta, durante el tiempo que estuvieron activas. A estos valores se les aplicaran los respectivos intereses de mora causados.

Para el sector residencial se liquidará con la tarifa según el estrato socio económico del inmueble; en los demás casos con la tarifa no residencial, según el tipo de uso.

Por utilización del servicio a través de una acometida fraudulenta, por conectar equipos, sin autorización de la **PIEDCUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P.**, al sistema de agua cruda o de las instalaciones interiores que puedan afectar el funcionamiento del sistema se cobrará el valor del servicio recibido más los intereses de mora correspondientes. El consumo se estimará con base en el promedio del estrato socio económico en que se encuentra clasificado el inmueble, en el caso residencial y con base en el aforo de agua requerida según la actividad económica, en el caso no residencial.

Por aumentar el diámetro de la acometida sin autorización de la Empresa, se cobrará la diferencia existente entre el valor de la tarifa de conexión vigente para la cometida nueva y la tarifa de conexión vigente para la acometida original.

Por efectuar sin autorización de la Empresa una reconexión cuando el servicio se encuentra suspendido por mora, se cobrará un recargo del treinta por ciento (30%) sobre el valor adeudado a la Empresa al momento de la reconexión no autorizada. Este valor no se cobrara en el evento de que la conexión no autorizada se haya

producido luego del plazo con que cuenta la Empresa para efectuar la conexión, luego de subsanada la causal de suspensión.

Por realizar descargas contaminantes o de calidad diferente a la autorizada, la Empresa cobrará por cada metro cúbico descargado a la red de alcantarillado, el valor establecido para el metro de agua de esa calidad como tasa retributiva, incrementada en un treinta por ciento (30%).

Para solicitar la reinstalación o reconexión del servicio, el solicitante deberá cancelar el valor del servicio recibido en forma clandestina, los intereses de mora respectivos y la tarifa vigente de reinstalación o reconexión.

**Parágrafo Primero.** Permanencia del fraude para efectos de liquidación. Para efectos de liquidación de las defraudaciones, el suscriptor y/o usuario podrá probar ante la **PIEDRECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P.** el tiempo de duración de la adulteración, para que se reliquide el valor del consumo dejado de facturar de modo que cubra solo el tiempo real. De no ser factible establecer fehacientemente el tiempo de permanencia de las anomalías, se presumirá que esta duro 5 meses y sobre este término se calculará el valor del consumo no facturado y demás costos.

**Parágrafo Segundo.** Base de liquidación. El valor de las defraudaciones se liquidará con base en las fórmulas señaladas en la cláusula anterior y teniendo en cuenta las tarifas correspondientes que se encuentren vigentes al momento de la detección del fraude.

**Cláusula Cuarta. PROCEDIMIENTO DE DETECCIÓN DE IRREGULARIDADES Y SUS CONSECUENCIAS CONTRACTUALES**  
El procedimiento de regularización de actuaciones irregulares o fraudulentas garantizará el debido proceso al usuario o suscriptor.

Revisión de la acometida, medidor e instalaciones hidráulicas en terreno

**La PIEDRECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P.** podrá verificar de oficio o a solicitud de parte, el estado de los instrumentos de medición, y de las instalaciones hidráulicas de sus usuarios, así como el cumplimiento de las obligaciones resultantes del CSP, en relación con las conexiones o redes, equipos y elementos que integran una acometida externa o la red de distribución de la **PIEDRECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P.**

Cuando la **PIEDRECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P.** adelante dicha revisión, simultáneamente, deberá diligenciar el acta de Inspección respectiva, siguiendo las etapas que a continuación se describen:

1. Identificación del personal autorizado por **PIEDRECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.** para realizar la revisión.
2. Informar al usuario el objeto de la inspección lo cual se respaldará con la respectiva orden.
3. Verificar la identificación del inmueble y del medidor que lo abastece (si existe).
4. Informar al usuario su derecho a ser asistido por un técnico o testigo hábil que el designe y se le concede el término de una hora para tal efecto, de no usar su derecho se dejara constancia en el Acta de Inspección que se suscribe en terreno.
5. La posibilidad que tiene el usuario de hacerse a cualquier medio probatorio señalado en el artículo 175 del Código de Procedimiento Civil.



Una vez realizado lo anterior, deberá consignarse en el Acta, en todo caso lo siguiente:

1. Fecha y hora de inicio de la revisión.
2. Características generales de la conexión, y de los equipos de medida.
3. Cantidad y serie de los sellos de seguridad instalados.
4. Diámetro de la acometida para la conexión de acuerdo al uso del inmueble.
5. Lectura inicial del registrador del medidor. Cuando la diligencia implique el retiro del medidor o su reinstalación, se debe señalar cual es la lectura al momento del retiro o de la reinstalación respectivamente.
6. Nombre del Inspector de cuadrilla o del trabajador responsable de la visita de inspección y revisión.
7. Dirección del inmueble donde se realiza la revisión.
8. Tipo de usuario (residencial-indicando el estrato, comercial, industrial, oficial, etc.)
9. Nombre del usuario, suscriptor o suscriptor potencial, con su respectiva identificación.
10. Nombre e identificación de la persona que atendió la revisión.
11. Declaración suscrita por la persona que atiende la revisión donde deja constancia de que le fue suministrada la información correcta.
12. Observaciones sobre el estado del equipo de medida.

13. Un espacio para las observaciones de quien atiende la visita.

El Acta deberá ser firmada por el personal autorizado por la **PIEDCUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.** para practicar la visita de revisión y por la persona que atiende la verificación.

Si en la diligencia de inspección y revisión de los instrumentos de medición y acometidas externas se advirtiera la existencia de irregularidad alguna, se deberá registrar en el Acta de Inspección.

Una vez firmada el acta de inspección, se dejará copia de la misma al usuario, suscriptor o quien atendió la diligencia de revisión. En caso que la revisión no sea atendida por persona alguna, o quien atiende la visita, es un menor de edad o un incapaz la **PIEDCUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P.** procederá a sellar el medidor o la acometida para evitar cualquier tipo de intervención e informará al usuario la fecha en que se adelantará la revisión técnica, con el objeto de garantizar su presencia, la de cualquier habitante del inmueble o la de un representante autorizado.

Si el usuario no asiste o no designa a un representante, se entenderá que existe omisión por parte de éste y dará derecho a la **PIEDCUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.** para adelantar la revisión sin su presencia, caso en el cual el acta podrá ser firmada por un testigo capaz, el cual deberá identificarse con nombre y cédula. En el evento en que se detecte una irregularidad, se dejará copia de esta acta y se enviará copia por correo al usuario.

**La PIEDCUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P.** realizará un registro fotográfico de la visita, dicho registro deberá contener como mínimo fecha, hora, fachada, nomenclatura del predio, irregularidad encontrada y las tomas asociadas con la defraudación de fluidos y/o incumplimiento del contrato de condiciones

uniformes por uso no autorizado del servicio; además tomas fotografías del antes y después de normalizado el servicio.

**Parágrafo.** Amparo policivo. En caso de negativa del suscriptor o usuario a permitir a la empresa la revisión de la acometida, medidor e instalaciones internas del inmueble, la **PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P.** podrá solicitar el amparo policivo, ante la autoridad competente, para proceder a practicar las revisiones necesarias.

**Clausula Quinta. PRESUNTAS ALTERACIONES EN EL APARATO DE MEDIDA** A continuación se establecen algunas de las situaciones que determinan la existencia de irregularidad en el aparato de medición del consumo, a manera enunciativa, sin que se limite a éstas las siguientes:

Cúpula perforada, Imán instalado - visible, Turbina con aspas recortadas, Alteraciones en el sistema de transmisión (piñonería), Cuchilla incrustada en el campo magnético, Piñones del tambor numerado con dientes eliminados, alambre o cualquier otro objeto incrustado hacía el interior de la turbina, alambre o cualquier otro objeto incrustado hacía el interior del registrador, agujas o diales desprendidos, medidor instalado al revés.

Así mismo, la Empresa estima que existe irregularidad en aquellos servicios que presenten las siguientes condiciones:

Conexión en la acometida antes del medidor, derivación antes del medidor que se empalma después del medidor a la red interior de la vivienda, conexión desde la red de distribución de acueducto hacia el predio servido, paralela a la acometida existente controlada; interconexión con predios vecinos no objeto del contrato sustraído y cualquier otra irregularidad que permita el consumo, sin lugar a facturar el mismo.

En los casos de ausencia de sellos, ruptura o indicio de alteración en uno o más de los elementos de seguridad y/o sellos de seguridad instalados en los equipos de medición, o que los sellos encontrados no correspondan a los instalados previamente por la Empresa, se procederá a informar para que por medio de una orden de trabajo retiren provisionalmente el medidor para someterlo a una prueba en un laboratorio acreditado. De este hecho se dejará registro en el acta de inspección, así como de las características y del estado físico en que el medidor fue retirado.

Si se requiere el retiro del medidor para efectos de su revisión en el laboratorio, se consignará éste hecho en el Acta de Inspección, dejando constancia de las características y estado físico del mismo. De encontrar alguna situación irregular en este, se procede a su embalaje en una bolsa plástica debidamente sellada y firmada por el usuario y el trabajador y/o contratista de la Empresa, con el fin de garantizar la cadena de custodia al transportarlo al laboratorio, donde será inspeccionado.

En todos los casos se deberá dejar un medidor certificado por un laboratorio acreditado y debidamente instalado, con el objeto de que el servicio pueda ser medido conforme a la Ley, la reglamentación y regulación vigentes.

El medidor retirado, deberá ser custodiado en el laboratorio y se deberá citar al usuario, con el fin de darle una fecha y hora para que asista a la prueba y se realice en su presencia si es su voluntad.

Paralelamente a lo señalado, si como resultado de la revisión técnica del aparato de medida efectuada por el laboratorio, se detecta la existencia de posibles anomalías, la **PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P.** deberá comunicar formalmente la iniciación de la actuación administrativa a los particulares que puedan resultar afectados de forma directa, indicando la finalidad de la misma y el procedimiento que se llevará a cabo.

**Clausula Sexta. ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA.** Una vez comunicado al usuario y/o suscriptor la iniciación de la investigación administrativa y formulación de cargos respectivos.

El pliego de cargos deberá contener:

- a. Los hechos que sustentan el inicio de la actuación administrativa.
- 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. El posible valor a cancelar por los consumos no medidos y facturados y por los costos generados en la detección de la irregularidad.
- d. Relación del material probatorio con el cual se inicia la actuación administrativa.

El usuario o suscriptor podrá formular sus descargos personalmente o por intermedio de apoderado de forma verbal o escrita, dentro de los cinco (5) días siguientes al recibo de la comunicación, actuación en la que se podrá aportar y solicitar la práctica de pruebas que estime pertinentes y conducentes.

En el evento que los descargos se rindan de forma verbal, se dejara constancia de lo expresado por el suscriptor o usuario vinculado a la investigación en acta que debe ser suscrita por quien atiende la diligencia, el usuario que comparezca o su apoderado y la persona que redacte el acta.

**Etapas Probatorias:** Rendido los descargos, dentro de los cinco (5) días siguientes, la Empresa expedirá un acto en el cual decretara la práctica de las pruebas solicitadas, siempre que éstas sean útiles, conducentes y pertinentes y las de oficio que considere necesarias.

El acto administrativo que decrete la práctica de pruebas establecerá el objeto de la misma, el termino fijado para ello y ordenara su práctica.

**Decisión y notificación:** Transcurrida la etapa de pruebas y habiéndose dado oportunidad a los interesados para ejercer su derecho a la defensa, la entidad prestadora adoptara su decisión, con base en el material probatorio recaudado.

En caso de comprobarse que existió consumo dejado de facturar, la Empresa podrá determinar el consumo a facturar, en los términos del artículo 146 de la ley 142 de 1.994, en concordancia con la cláusula Tercera del presente Anexo.

Si por el contrario, se determina que no existió anomalía o violación a clausula alguna del contrato de condiciones uniformes, se deberá proferir acto administrativo en el que se ordene archivar la actuación adelantada exonerando al usuario de responsabilidad.

En todo caso, cualquiera de las decisiones adoptadas deberá ser notificada en la forma prevista en el Código Contencioso, con la información correspondiente a los recursos procedentes.

**Interposición de los recursos:** En el evento en que el usuario interponga los recursos ordinarios pertinentes (reposición y en subsidio apelación) estos serán tramitados conforme lo señalado en el capítulo VI del título VII de la ley 142 de 1.994.

La interposición de los recursos debe hacerse dentro de los cinco días siguientes a la notificación del acto administrativo censurado, acreditando el pago de las sumas de dinero que no son objeto de impugnación. Lo anterior, en concordancia con el inciso 3 del artículo 154 y el artículo 155 de la ley 142 de 1.994.

El recurso de reposición será resuelto en sede de la Empresa. El recurso de apelación que deberá interponerse subsidiariamente se

decidirá por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

**Notificación de la decisión del recurso.** Según el artículo 159 de la ley 142 de 1.994, la notificación de la decisión del recurso debe realizarse de acuerdo con lo establecido por los artículos 44 y 45 del Código Contencioso Administrativo.

Posteriormente el expediente será remitido a la Superintendencia de servicios Públicos para que se surta el trámite del recurso de apelación.

**Clausula Séptima. PAGO DE PERJUICIOS Y DEFRAUDACIONES CAUSADAS PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P.**

Una vez ejecutoriada la decisión por medio de la cual se le impone carga pecuniaria al usuario investigado, ésta será incluida en la facturación siguiente al periodo en el cual adquirió firmeza, debiendo el usuario cancelarla en la fecha que se fije en dicha factura, el incumplimiento en el pago constituirá de manera inmediata causal de corte del servicio y terminación del CCU.

**Parágrafo.** Acta de acuerdo. El usuario podrá en cualquier tiempo reconocer la irregularidad detectada, renunciar a la etapa administrativa y pagar los perjuicios causados a la **PIEDCUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P.**

En dicho caso, se suscribirá acta de acuerdo en la que las partes llegarán a un convenio sobre los perjuicios y defraudaciones pactadas y la forma de pago, dicha acta de acuerdo prestará mérito ejecutivo y podrá ser exigida ante los jueces competentes en caso de incumplimiento.

**Clausula Octava. ACCIONES PENALES.** Sin perjuicio del procedimiento anterior la **PIEDCUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P.** hará las denuncias ante las autoridades

pertinentes cuando se determine que la actuación irregular detectada encuadra dentro de algún tipo penal del ordenamiento jurídico colombiano.

En constancia de lo cual, suscribo este original, en mi calidad de representante legal de **PIEDCUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P.**, el día 14 de Agosto de 2012.

---

**CESAR TOLOZA NUÑEZ**