

	ACTUALIZACIÓN CONTRATO CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.	Código: GPI-SG.CDR01-103.F07
		Versión: 2.0
		Página 1 de 46

**EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE PIEDECUESTA E.S.P.
“PIEDCUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS.”**

**ACTUALIZACIÓN CONTRATO CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS
SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.**

Capítulo 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, se compromete a prestar los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, en favor de los suscriptores y/o usuarios, a cambio de un precio en dinero, el cual se determinará de conformidad con la normatividad vigente.

Los servicios se prestarán dentro de inmuebles urbanos que estén ubicados dentro del Área de Prestación de Servicios de conformidad con el Plan Básico de ordenamiento territorial y con lo establecido en el Parágrafo segundo del Artículo 12 de la Ley 388 de 1997, y, excepcionalmente en la zona de expansión urbana descrita en el Artículo 32 de la Ley 388 de 1997, siempre que las condiciones técnicas lo permitan.

Cualquier otra forma de prestar los servicios públicos de acueducto o alcantarillado en aquellas zonas de difícil acceso, la Empresa Piedecuestana de servicios públicos ESP, reglamentara lo pertinente de acuerdo con las condiciones y normas legales vigentes sobre la materia.

Cláusula Segunda. Definiciones: Al interpretar las condiciones uniformes del presente contrato se aplicarán las definiciones consagradas en el Artículo 14 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., PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS.
- 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. Decreto 302 del 2000, Artículo 3 numeral 3.9.

www.piedecuestanaeps.gov.co

ELABORÓ Profesional en Sistemas de Gestión	FECHA 10/02/2020	REVISÓ Director Administrativo y Financiero	FECHA 11/02/2020	APROBÓ Comité de Calidad	FECHA 24/02/2020
---	---------------------	--	---------------------	-----------------------------	---------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

✉ servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co



@Piedecuestana_



@PiedecuestanaESP



Piedecuestana_ESP

Atención:

Lunes a Viernes

7:30 am a 11:30 am

1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa



**ACTUALIZACIÓN CONTRATO
CONDICIONES UNIFORMES PARA
LA PRESTACIÓN DE LOS
SERVICIOS PÚBLICOS
DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y
ALCANTARILLADO.**

Código: GPI-SG.CDR01-103.F07

Versión: 2.0

Página 2 de 46

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 al 35% para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a 40 m³ y 65% para usuarios con un promedio de consumo menor a 40 m³.

En los casos de inmuebles en los que no existan consumos históricos, 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, la persona prestadora 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 la Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos 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 Públicos en la prestación continua 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 internas de un inmueble y se detecta solamente mediante instrumentos apropiados, tales como los geófonos. (Dec. 302 del 2000, Art. 3 numeral 13).
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, conforme al Decreto 302 de 2000 en su artículo 3 numeral 14.
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, conforme al Decreto 302 de 2000 en su artículo 3 numeral 16.
10. **Multiusuarios:** Edificación de apartamentos, oficinas o locales con medición general constituida por dos o más unidades independientes. Conforme al Decreto 302 de 2000 en su artículo 3 numeral 26.
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 recibe la Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos de acuerdo

ELABORÓ Profesional en Sistemas de Gestión	FECHA 10/02/2020	REVISÓ Director Administrativo y Financiero	FECHA 11/02/2020	APROBÓ Comité de Calidad	FECHA 24/02/2020
--	---------------------	--	---------------------	-----------------------------	---------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana_

@PiedecuestanaESP

Piedecuestana_ESP

Atención:

Lunes a Viernes

7:30 am a 11:30 am

1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

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 se establezcan.

- 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 Públicos.
- 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 local de acueducto que se conecta al registro de corte en el inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios la acometida llega hasta el registro de corte general, incluido éste.
- 22. Acometida de Alcantarillado:** Derivación que parte de la caja de inspección domiciliaria y, llega hasta la red secundaria de alcantarillado o al colector.
- 23. Acometida Clandestina ó Fraudulenta:** Acometida o derivación de acueducto o alcantarillado no autorizada por la entidad prestadora del servicio.
- 24. Instalaciones internas de acueducto y alcantarillado del inmueble:**
- DEL ACUEDUCTO.** Conjunto de tuberías, accesorios, estructura 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 instalados en un inmueble hasta la caja de inspección que se conecta a la red local de alcantarillado. 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. Dec. 302 del 2000.
- 25. Red Local.** 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. (Art. 14-17, L 142/94).

ELABORÓ Profesional en Sistemas de Gestión	FECHA 10/02/2020	REVISÓ Director Administrativo y Financiero	FECHA 11/02/2020	APROBÓ Comité de Calidad	FECHA 24/02/2020
--	----------------------------	---	----------------------------	------------------------------------	----------------------------

	ACTUALIZACIÓN CONTRATO CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.	Código: GPI-SG.CDR01-103.F07
		Versión: 2.0
		Página 4 de 46

- 26. Red de distribución de Acueducto.** Conjunto de tuberías, accesorios, estructura y equipos que conducen el agua desde el tanque de almacenamiento o planta de tratamiento hasta las acometidas domiciliarias. (Dec 302/2000, Art. 3-29).
- 27. Red de distribución de Alcantarillado.** Conjunto de tuberías, accesorios, estructura y equipos que conforman el sistema de evacuación y transporte de las aguas lluvias, residuales o combinadas de una comunidad y al cual descargan las acometidas de los inmuebles. (Dec 302/2000, Art. 3-30).
- 28. Red de Alcantarillado Pluvial.** Conjunto de tuberías, accesorios, estructura y equipos que conforman el sistema de evacuación de las aguas lluvias de una comunidad y al cual descargan las acometidas de alcantarillado de aguas lluvias de los inmuebles, y al que se deben conectar los sumideros pluviales dispuestos en vías y zonas públicas. (Dec 302/2000, Art. 3-31).
- 29. Red interna.** Conjunto de redes, tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro del servicio público al inmueble a partir del medidor. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, es aquel sistema de suministro del servicio al inmueble a partir del registro de corte general cuando lo hubiere. (Dec. 302/2000, Art. 14-16).
- 30. Red 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.
- 31. Red matriz o Primaria de alcantarillado.** Es la parte de la red de recolección 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 de aguas residuales ó hasta el sitio de su disposición final. (Dec 302/2000, Art. 3-32).
- 32. Red matriz o primaria de acueducto.** Parte de la red de distribución que conforma la malla principal de servicio de una población y que distribuye el agua procedente de la conducción, la planta de tratamiento o tanques de almacenamiento a las redes secundarias. (Dec 302/2000, Art. 3-31).
- 33. Saneamiento básico:** Son las actividades propias del conjunto de los servicios domiciliarios de alcantarillado y aseo. (Art. 14.19 Ley 142 de 1994).
- 34. Servicio público domiciliario de acueducto.** Es la distribución del agua apta para el consumo humano por parte de la empresa de servicios públicos, incluida su conexión y medición. Art. 14.22 Ley 142/94)
- 35. Servicio público domiciliario de alcantarillado:** Es la recolección de residuos principalmente líquidos, por medio de tuberías y conductos, por parte de la Empresa Piedecuestana de servicios públicos. (Art. 14.23 Ley 142 de 1994).
- 36. Usuarios no residenciales (acueducto y alcantarillado).** Son los usuarios que no forman parte de los núcleos familiares. El servicio prestado a estos se clasifica en comercial, industrial, oficial, provisional, especial, gran consumidor y en bloque. (Res. CRA 151 del 2001).

ELABORÓ Profesional en Sistemas de Gestión	FECHA 10/02/2020	REVISÓ Director Administrativo y Financiero	FECHA 11/02/2020	APROBÓ Comité de Calidad	FECHA 24/02/2020
---	---------------------	--	---------------------	-----------------------------	---------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

✉ servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co



@Piedecuestana_



@PiedecuestanaESP



Piedecuestana_ESP

Atención:

Lunes a Viernes

7:30 am a 11:30 am

1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

	ACTUALIZACIÓN CONTRATO CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.	Código: GPI-SG.CDR01-103.F07
		Versión: 2.0
		Página 5 de 46

- 37. 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 Piedecuestana de Servicios Públicos 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.
- 38. Usuarios especiales.** Como usuarios especiales se tendrán aquellos inmuebles ubicados en la zona urbana, que tengan dificultad para acceder al servicio de acueducto en forma permanente, por asuntos técnicos, urbanísticos, legales y demás.
- 39. Usuarios de servicio oficial.** Se tendrán aquellos inmuebles donde funcionan entidades de carácter oficial, establecimientos públicos que no desarrollen actividades de tipo comercial o industrial, planteles educativos, hospitales, clínicas, centros de salud, ancianatos, orfanatos de carácter oficial y demás que sean considerados como tal, por la Junta Directiva de la Empresa Piedecuestana de servicios públicos ESP. Decreto 302 de 2000, Artículo 3 numeral 40.
- 40. Gran Consumidor no residencial del Servicio de Acueducto.** Es todo aquel usuario o suscriptor que durante seis (6) meses continuos supere en consumo los mil (1.000) metros cúbicos mensuales. (Res. Cra 151 del 2001, Art. 1.2.1.1, en concordancia con Art. 17 del Decreto 302 de 2000).
- 41. Asentamiento subnormal.** Es aquel cuya infraestructura de servicios públicos domiciliarios presenta serias deficiencias por no estar integrada totalmente a la estructura formal urbana.
- 42. Medidor.** Dispositivo utilizado para medir y acumular el consumo de agua, que debe cumplir con la especificación técnica vigente y definida por la Piedecuestana de Servicios Públicos para medidores de acueducto.
- 43. Pila Pública.** Suministro de agua por la entidad prestadora del servicio público domiciliario de acueducto, de manera provisional, para el abastecimiento colectivo y en zonas que no cuenten con red de acueducto, siempre que la condiciones técnicas y económicas impidan la instalación de redes domiciliarias.
- 44. Queja.** Medio por el cual el usuario pone de manifiesto su inconformidad con la actuación de determinado o determinados funcionarios, o su inconformidad con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio.
- 45. Reclamación.** Es una solicitud del usuario con el objeto de que una persona prestadora de servicios públicos revise, mediante una actuación preliminar, la facturación de los servicios públicos, y tome una decisión final o definitiva del asunto, en un todo de conformidad con los procedimientos previstos en el presente contrato, en la Ley 142 de 1994 y en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- 46. Recurso.** Es un acto del usuario para obligar a una persona prestadora de servicios públicos a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Comprende los recursos de reposición y apelación (Art. 154 de la Ley 142 de 1994).

Cláusula Tercera. Partes. Son partes en el contrato de servicios públicos, en adelante CSP, la Piedecuestana de Servicios Públicos 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 1.994)

ELABORÓ Profesional en Sistemas de Gestión	FECHA 10/02/2020	REVISÓ Director Administrativo y Financiero	FECHA 11/02/2020	APROBÓ Comité de Calidad	FECHA 24/02/2020
---	---------------------	--	---------------------	-----------------------------	---------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

✉servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

🐦@Piedecuestana_

📘@PiedecuestanaESP

📍Piedecuestana_ESP

Atención:

Lunes a Viernes

7:30 am a 11:30 am

1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

	ACTUALIZACIÓN CONTRATO CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.	Código: GPI-SG.CDR01-103.F07
		Versión: 2.0
		Página 6 de 46

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. naturaleza y Características del CSP. El Contrato de servicios públicos (CSP), tiene por objeto prestar los servicios de acueducto y alcantarillado por parte de la Empresa Piedecuestana de servicios públicos, a los suscriptores o usuarios de los mismos, a cambio de un precio en dinero, de acuerdo a estipulaciones que han sido definidas por aquella para ofrecerlas a muchos usuarios no determinados. (Art. 128 Ley 142 de 1994).

Parágrafo. 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: Este contrato de servicios públicos domiciliarios se regirá por lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, por sus decretos reglamentarios, por la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, por la Resolución CRA 688 de 2014, modificada, aclarada y adicionada por la Resolución CRA 735 de 2015, compilada en la Resolución CRA 943 de 2021, por las condiciones especiales que pacten las partes, por las normas del Código de Comercio y del Código Civil, normativa que se entiende incorporada al presente contrato de servicios públicos domiciliarios.

Parágrafo. 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. Celebración y Vigencia del Contrato: El contrato de servicios públicos domiciliarios se pacta a término indefinido.

El suscriptor y/o usuario acepta que el contrato de servicios públicos domiciliarios se renueve conforme las modificaciones y actualizaciones del mismo: Sí No Indefinido

Cláusula Octava. Condiciones del Suscriptor y/o Usuario: La Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos 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, 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 los servicios de acueducto y alcantarillado, puede hacerse en forma verbal o por escrito en las oficinas de la empresa Piedecuestana de Servicios Públicos, bien de modo personal, por correo o por otros medios dispuestos por la Entidad, 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.

Al recibir la solicitud, el funcionario correspondiente dejará constancia escrita de ello, y de los datos pertinentes, en un formulario preparado para ese efecto, el cual se ofrecerá de manera gratuita a todos los suscriptores y/o usuarios.

Cuando la solicitud de conexión implique estudios particularmente complejos, su costo justificado en detalle, podrá cobrarse al interesado.

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

ELABORÓ Profesional en Sistemas de Gestión	FECHA 10/02/2020	REVISÓ Director Administrativo y Financiero	FECHA 11/02/2020	APROBÓ Comité de Calidad	FECHA 24/02/2020
---	---------------------	--	---------------------	-----------------------------	---------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

✉ servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

📱 @Piedecuestana_

📘 @PiedecuestanaESP

📷 Piedecuestana_ESP

Atención:

Lunes a Viernes

7:30 am a 11:30 am

1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

	ACTUALIZACIÓN CONTRATO CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.	Código: GPI-SG.CDR01-103.F07
		Versión: 2.0
		Página 7 de 46

al interesado, expresando los motivos y la fecha en que se resolverá o dará respuesta y comenzará la ejecución.

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. La empresa Piedecuestana de Servicios Públicos 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 la empresa Piedecuestana de Servicios Públicos indique que está en posibilidad de prestar el servicio y el suscriptor y/o usuario ha atendido las condiciones uniformes.

Cláusula Decima. Perfeccionamiento del CSP. Dada la naturaleza consensual del Contrato de servicios públicos, éste se perfecciona con el consentimiento de las partes respecto de las condiciones y obligaciones del mismo. (Art. 129 de la Ley 142 de 1994, Corte Constitucional S. C -075 de 2006).

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. La Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos, deberá publicar y poner en conocimiento de sus suscriptores o usuarios efectivos o potenciales, la siguiente información:

1. El contrato de servicios públicos domiciliarios con sus anexos, deberá ser publicado en lugar visible de la entidad y en la página web de la misma, debiéndose mantener en esta última, en forma permanente para que sea consultado y/o descargado por los usuarios y/o suscriptores.

Quando sea solicitado por los usuarios y/o suscriptores, incluyendo las nuevas solicitudes que sean aceptadas para prestarles los servicios públicos, deberá ser enviado por el medio mas expedito que se disponga.

2. La Zona geográfica de prestación del servicio dentro de la cual se compromete a cumplir los estándares de servicio establecidos en el estudio de costos vigente, producto de la aplicación de la metodología tarifaria prevista en la Resolución CRA 688 del 2014, o la que la modifique, adicione o aclare.

3. Las tarifas vigentes.

ELABORÓ Profesional en Sistemas de Gestión	FECHA 10/02/2020	REVISÓ Director Administrativo y Financiero	FECHA 11/02/2020	APROBÓ Comité de Calidad	FECHA 24/02/2020
---	---------------------	--	---------------------	-----------------------------	---------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

✉ servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

🐦 @Piedecuestana_

📘 @PiedecuestanaESP

📍 Piedecuestana_ESP

Atención:

Lunes a Viernes

7:30 am a 11:30 am

1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

4. Las metas anuales de los estándares de servicio y de eficiencia establecidas por la persona prestadora, así como el avance en el cumplimiento de las mismas, los cuales se deberán actualizar cada seis (6) meses.
5. El Plan de Obras e Inversiones Regulado –POIR–.
6. Igualmente publicará la anterior información, en lugar visible y de fácil acceso de los centros de atención al usuario y en las oficinas de peticiones, quejas y recursos –PQR, con las especificaciones que sean necesarias para su comprensión.
7. Para efectos de cambio o reparación de los instrumentos de medición, deberá informar al suscriptor o usuario las características mínimas de estos, de acuerdo con lo establecido en el reglamento técnico del sector (RAS).

Parágrafo 1º. 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 2º. 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. La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida externa será de quien los hubiere pagado, si no fueren inmuebles por adhesión, pero ello no exime al suscriptor y/o usuario de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieran a tales bienes, lo aquí dispuesto no impide a la Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos que se apliquen los procedimientos para imponer a los propietarios las servidumbres o la expropiación en los casos y condiciones previstas en la ley, de conformidad con el artículo 135 de la Ley 142 de 1994.

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

Las conexiones domiciliarias son las mismas acometidas de acueducto y alcantarillado definidas en la Cláusula segunda numerales 21 y 22 del presente Contrato.

Dichas conexiones son externas y se extienden así: La de acueducto desde la red principal hasta la caja del registro de corte (medidor); la acometida de alcantarillado desde la red principal hasta la cámara de inspección.

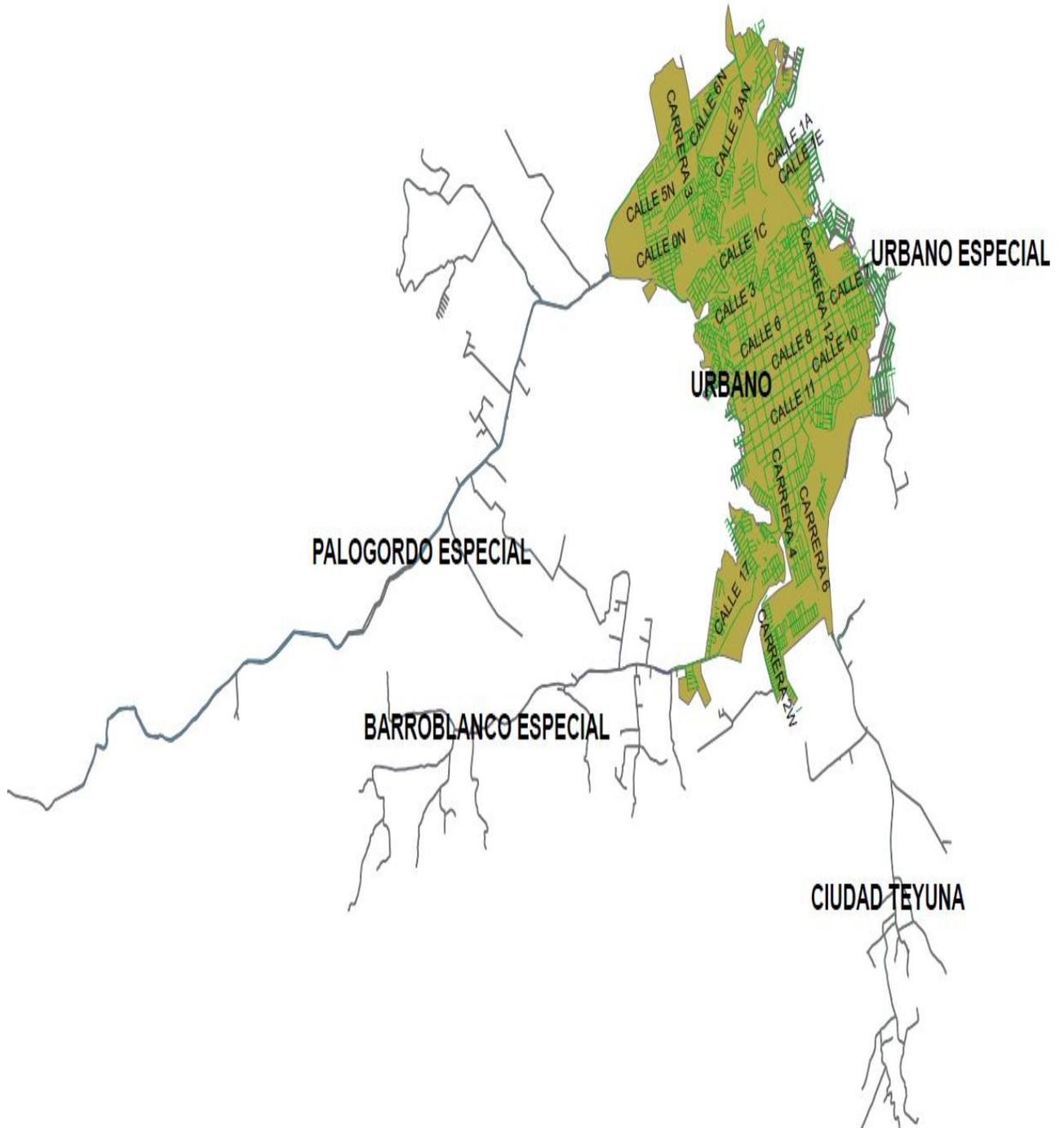
Parágrafo. Cuando la propiedad del medidor radique en cabeza de la persona prestadora del servicio, esta deberá cumplir las obligaciones propias derivadas del derecho de propiedad respecto de la revisión, cambio y mantenimiento del equipo de medida. El suscriptor y/o usuario tendrá el carácter de depositario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

Cláusula Décima Tercera. Área de prestación del servicio. El presente CSP tendrá aplicación por la Empresa Piedecuestana de servicios públicos ESP, en la zona urbana del Municipio de Piedecuesta, Santander, siempre que los predios se encuentren ubicados dentro de la cota 1040 sobre nivel del mar.

ELABORÓ Profesional en Sistemas de Gestión	FECHA 10/02/2020	REVISÓ Director Administrativo y Financiero	FECHA 11/02/2020	APROBÓ Comité de Calidad	FECHA 24/02/2020
--	----------------------------	---	----------------------------	------------------------------------	----------------------------

Excepcionalmente prestara el servicio de acueducto en las zonas de expansión urbana descrita en el Artículo 32 de la Ley 388 de 1997, siempre que las condiciones técnicas y económicas lo permitan.

Área de prestación del servicio de Acueducto.



www.piedecuestanaeps.gov.co

Activa

ELABORÓ Profesional en Sistemas de Gestión	FECHA 10/02/2020	REVISÓ Director Administrativo y Financiero	FECHA 11/02/2020	APROBÓ Comité de Calidad	FECHA 24/02/2020
--	----------------------------	---	----------------------------	------------------------------------	----------------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana_

@PiedecuestanaESP

Piedecuestana_ESP

Atención:

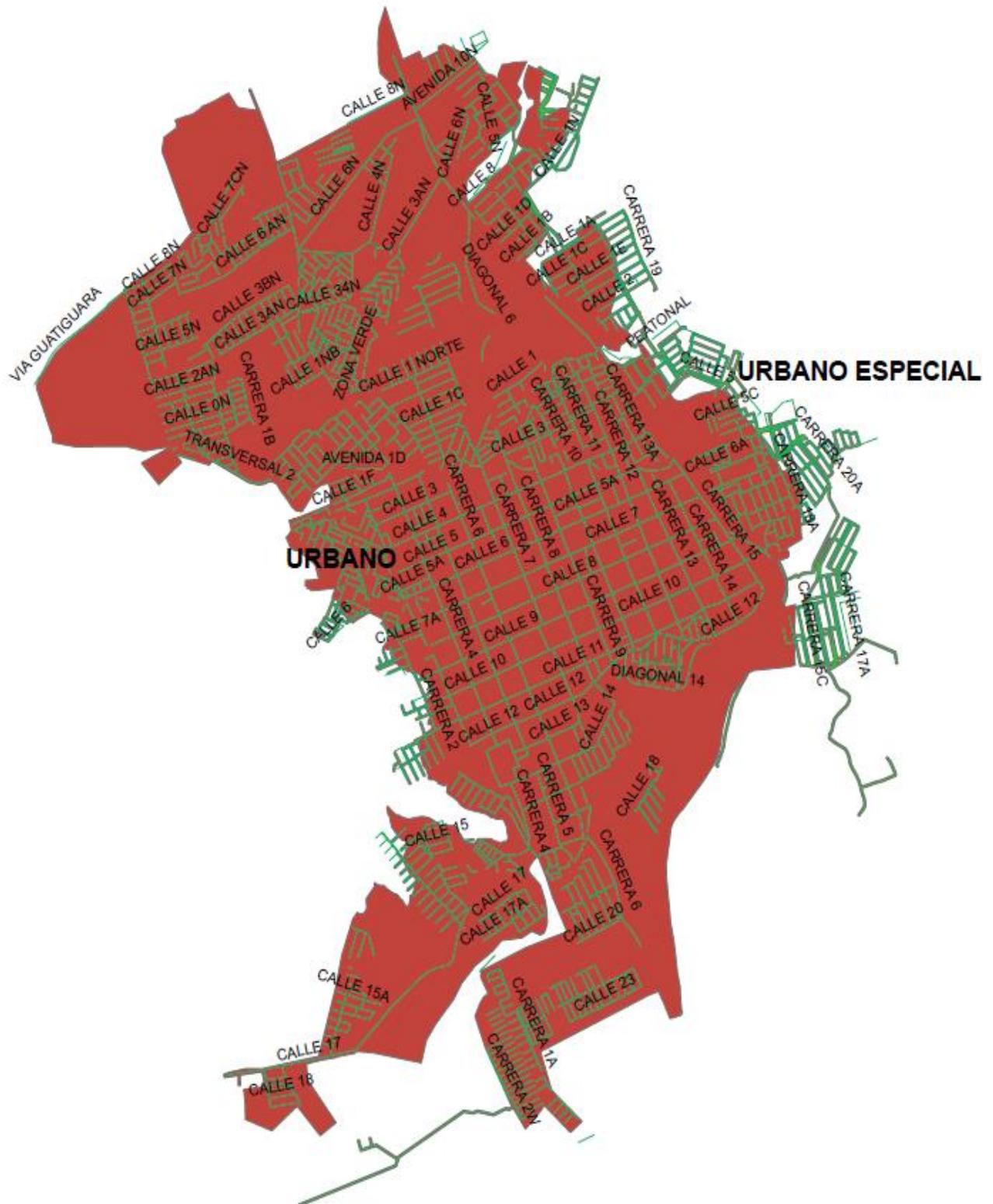
Lunes a Viernes

7:30 am a 11:30 am

1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

Área de prestación del servicio de Alcantarillado.



ELABORÓ Profesional en Sistemas de Gestión	FECHA 10/02/2020	REVISÓ Director Administrativo y Financiero	FECHA 11/02/2020	APROBÓ Comité de Calidad	FECHA 24/02/2020
--	----------------------------	---	----------------------------	------------------------------------	----------------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana_

@PiedecuestanaESP

Piedecuestana_ESP

Atención:

Lunes a Viernes

7:30 am a 11:30 am

1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

	ACTUALIZACIÓN CONTRATO CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.	Código: GPI-SG.CDR01-103.F07
		Versión: 2.0
		Página 11 de 46

Capítulo II.

De las obligaciones y derechos de las partes

Cláusula Décima Cuarta. Obligaciones de Empresa Piedecuestana de servicios públicos ESP. Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones de la Empresa Piedecuestana de servicios públicos, que se entienden incorporadas en el contrato de servicios públicos, las siguientes:

1. Suministrar continuamente un servicio de buena calidad a partir de la conexión, de acuerdo con los parámetros normativos vigentes de carácter obligatorio fijados por las autoridades competentes y las especificaciones técnicas determinadas por la Empresa las que están contenidas en el "Anexo técnico" que forma parte integral de este documento.
2. Iniciar la prestación del servicio a partir de la conexión y dentro de los términos establecidos en este Contrato, previo el pago de los aportes de conexión si fuere el caso. En este último evento la Empresa Piedecuestana de servicios públicos ESP puede otorgar plazos de financiación de forma razonable.
3. Emitir la primera factura por concepto de prestación del servicio dentro de los noventa (90) días siguientes a la conexión acompañada de una copia física del contrato de servicios públicos domiciliarios y realizar el cobro conforme a lo previsto en el artículo 1.3.21.2 de la Resolución CRA 151 de 2001, o la norma que la modifique, adicione o aclare.
4. Medir técnicamente los consumos ó en su defecto facturar el servicio con base en consumos promedios de otros periodos del mismo suscriptor o de otros usuarios en circunstancias similares, cuando durante un periodo no sea posible medirlos con instrumentos, conforme se indica en el Art. 146 de la Ley 142 de 1994.
5. Facturar el servicio de tal forma que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobra al suscriptor y/o usuario de conformidad con las tarifas vigentes y con lo establecido en la Ley 142 de 1994 y demás disposiciones legales.

Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, la entidad de servicios públicos no podrá cobrar bienes o servicios que no fueron facturados 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 tomará como fecha de entrega de la factura, aquella señalada para el primer vencimiento.

6. 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.
7. Entregar oportunamente las facturas en el sitio acordado, discriminando por separado los servicios prestados.
8. Ayudar al suscriptor y/o usuario a detectar el sitio y la causa de fugas imperceptibles de agua, en el interior del inmueble, conforme al Artículo 146 Ley 142 de 1994 y Artículo 21 del Decreto 302 de 2000.
9. 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)

ELABORÓ Profesional en Sistemas de Gestión	FECHA 10/02/2020	REVISÓ Director Administrativo y Financiero	FECHA 11/02/2020	APROBÓ Comité de Calidad	FECHA 24/02/2020
--	---------------------	--	---------------------	-----------------------------	---------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

✉ servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co



@Piedecuestana_



@PiedecuestanaESP



Piedecuestana_ESP

Atención:

Lunes a Viernes

7:30 am a 11:30 am

1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

10. Aplicar al suscriptor y/o usuario los descuentos en el cargo fijo y en el cargo por consumo, originados por el incumplimiento de la persona prestadora frente a las metas para alcanzar los estándares de calidad del servicio establecidos por la persona prestadora, en el período que aplique el descuento según lo establecido en el régimen de calidad y descuentos de la Resolución CRA 688 de 2014 o la que la modifique, adicione o aclare.
11. Devolver al suscriptor y/o usuario los cobros no autorizados, de conformidad con la regulación vigente. (Resolución CRA 659 del 2013 y demás disposiciones concordantes.
12. 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, reconexión y demás medidas contempladas en el CSP, en un término no superior a veinticuatro (24) horas para el evento de suspensión y cinco (5) días hábiles en caso de corte.
13. 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.
14. Dar garantía sobre las acometidas y equipos de medición suministrados o construidos por Piedecuestana de Servicios Públicos, la cual no podrá ser inferior a tres (3) años, de conformidad con lo previsto en disposiciones vigentes.
15. Informar a los suscriptores y/o usuarios, en un término no inferior a veinticuatro (24) horas de anticipación o en el plazo que establezca la reglamentación vigente, sobre los términos y motivos de las suspensiones del servicio programadas para mantenimientos periódicos y reparaciones técnicas, salvo que se trate de emergencias o eventos fuera del control de la Empresa Piedecuestana de Servicios públicos.
16. 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.
17. Otorgar financiamiento a los suscriptores y/o 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 conformidad con el Artículo 97 de la Ley 142 de 1994.
18. Devolver al usuario y/o suscriptor el medidor y demás equipos retirados por La Empresa Piedecuesta de Servicios Públicos E.S.P. que sean de su propiedad, salvo que, por razones de tipo probatorio, éstos se requieran por un tiempo. La Empresa Piedecuesta de Servicios Públicos 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.
19. Verificar que los medidores funcionen en forma adecuada.
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 de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y demás disposiciones vigentes.
21. No suspender, terminar o cortar el servicio, hasta tanto haya notificado al suscriptor y/o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna.

ELABORÓ Profesional en Sistemas de Gestión	FECHA 10/02/2020	REVISÓ Director Administrativo y Financiero	FECHA 11/02/2020	APROBÓ Comité de Calidad	FECHA 24/02/2020
--	----------------------------	---	----------------------------	------------------------------------	----------------------------

22. En el caso de inmuebles urbanos, entregar a los interesados en extinguir la solidaridad a la que se refiere el artículo 15 de la Ley 820 de 2003, un formato plenamente ajustado a las disposiciones contempladas en el artículo 5 del Decreto 3130 de 2003, o la norma que lo modifique, adicione o aclare.
23. En caso de reemplazo de un instrumento de medición, la Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P, deberá entregar al suscriptor y/o usuario, concepto técnico donde 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.
24. Aplicar al usuario y/o suscriptor la estratificación socioeconómica correspondiente, establecida por la autoridad competente de acuerdo con las disposiciones vigentes. Artículo 101 y ss ley 142 de 1994.
25. Asignar al inmueble objeto del servicio la categoría del uso correspondiente y modificarlo en los casos que corresponda.
26. Cobrar las contribuciones de solidaridad y otorgar los subsidios de acuerdo con la Ley.
27. Realizar el mantenimiento y reparación de las redes a su cargo, acorde con sus planes de operación e inversiones.
28. 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.
29. Entregar al suscriptor y/o usuario certificación de calibración de un laboratorio acreditado por la autoridad nacional de acreditación en la cual se pruebe o se justifique la necesidad del cambio del medidor y su imposibilidad de reparación.
30. Remitir a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios los expedientes para resolver el recurso de apelación de las reclamaciones de los suscriptores y/o usuarios, dentro de los términos legales vigentes.
31. Disponer de formatos y demás medios que faciliten a los suscriptores y/o usuarios presentar peticiones, quejas y recursos.
32. Fortalecer la oficina de peticiones, quejas y recursos, la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las reclamaciones verbales o escritos que presenten los usuarios y/o suscriptores sobre los servicios que preste la entidad.
33. No exigir la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con esta, no obstante, cuando se trate de recursos el suscriptor y/o usuario deberá acreditar el pago de los servicios que no han sido objeto de reclamo alguno.
34. En caso de emergencias ejecutar las acciones contenidas en los planes de contingencia, para garantizar la efectiva prestación de los servicios con calidad y en forma continua. Actualizado.
35. Establecer las especificaciones de las acometidas de acueducto y alcantarillado, de conformidad con el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico (RAS).

ELABORÓ Profesional en Sistemas de Gestión	FECHA 10/02/2020	REVISÓ Director Administrativo y Financiero	FECHA 11/02/2020	APROBÓ Comité de Calidad	FECHA 24/02/2020
--	----------------------------	---	----------------------------	------------------------------------	----------------------------

 <p>PIEDECUESTANA de Servicios Públicos E.S.P.</p>	ACTUALIZACIÓN CONTRATO CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.	Código: GPI-SG.CDR01-103.F07
		Versión: 2.0
		Página 14 de 46

36. Mantener la reserva de los datos personales del suscriptor y/o usuario y garantizar su derecho al habeas data.
37. No reportar a las centrales de riesgo información del suscriptor y/o usuario sin el consentimiento expreso y escrito de los mismos.
38. Publicar para conocimiento de los suscriptores y/o usuarios, así como de los potenciales usuarios del servicio: (i) el contrato de servicios públicos domiciliarios; (ii) el mapa del Área de Prestación del Servicio (APS) dentro de la cual se compromete a cumplir los estándares de servicio; (iii) las metas anuales de los estándares de servicio y de eficiencia establecidas, así como el cumplimiento de las mismas; (iv) las **tarifas** vigentes y (v) el Plan de Obras e Inversiones Regulado (POIR).
39. Las demás que se encuentren en disposiciones vigentes, o que sean establecidas por la Empresa Piedecuestana de servicios públicos ESP.

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

1. Hacer buen uso del servicio, de modo que no genere riesgos excepcionales o se constituya en una carga injustificada para la persona prestadora o los demás miembros de la comunidad.
2. Informar de inmediato a la Empresa Piedecuestana de Servicios públicos ESP, 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 para la ejecución de instalaciones internas, o la realización de labores relacionadas con modificaciones, ampliaciones y trabajos similares. Quedan bajo su exclusiva responsabilidad los riesgos que puedan presentarse por el incumplimiento de esta obligación.
4. Realizar el pago de los aportes de conexión, cuando a ello hubiere lugar, de conformidad con las disposiciones legales vigentes.
5. Permitir a los funcionarios o personas designados por la entidad, la Inspección, la lectura y la revisión técnica de los medidores y sus estructuras. Las personas autorizadas para realizar las tareas técnicas antes referidas contarán con una identificación que los acredite para realizar dicha labor.
6. Mantener despejada y limpia la cajilla del medidor y la caja de desagüe domiciliario.
7. Instalar el medidor atendiendo las condiciones técnicas establecidas por el prestador o permitir que éste efectúe la instalación.
8. Verificar que la factura remitida corresponda al inmueble receptor del servicio. En caso de irregularidad, el suscriptor y/o usuario deberá informar de tal hecho a la Empresa Piedecuestana de Servicios públicos ESP.
9. Pagar oportunamente las facturas y/o los servicios prestados. El hecho de no haber recibido la factura no lo exonera del pago, salvo que la entidad prestadora no haya efectuado la facturación en forma oportuna.

ELABORÓ Profesional en Sistemas de Gestión	FECHA 10/02/2020	REVISÓ Director Administrativo y Financiero	FECHA 11/02/2020	APROBÓ Comité de Calidad	FECHA 24/02/2020
---	---------------------	--	---------------------	-----------------------------	---------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

✉ servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

📱 @Piedecuestana_

📘 @PiedecuestanaESP

📍 Piedecuestana_ESP

Atención:

Lunes a Viernes

7:30 am a 11:30 am

1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

	ACTUALIZACIÓN CONTRATO CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.	Código: GPI-SG.CDR01-103.F07
		Versión: 2.0
		Página 15 de 46

10. Permitir la suspensión y/o corte del servicio cuando a ello hubiere lugar, de conformidad con las disposiciones legales vigentes.
11. Solicitar la factura a la Empresa Piedecuestana de Servicios públicos ESP, cuando no haya llegado oportunamente.
12. En el caso de suscriptores y/o usuarios no residenciales, que soliciten acuerdos de pago o financiación de deudas de los servicios públicos superiores a seis (6) meses, deberán garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo de conformidad con las disposiciones que internamente adopte la entidad.
13. Para el restablecimiento del servicio suspendido o que haya sido objeto de corte por causas imputables al suscriptor y/o usuario, este debe eliminar su causa, cancelar de manera previa todos los gastos de corte, suspensión, reconexión o reinstalación en los que incurra la persona prestadora y satisfacer las demás medidas previstas en el contrato de servicios públicos.
14. Permitir a la Empresa Piedecuestana de Servicios públicos ESP, el cambio de la acometida cuando no tenga el diámetro adecuado para la prestación del servicio o cuando la misma se encuentre deteriorada.
15. Permitir a la Empresa Piedecuestana de Servicios públicos ESP, la revisión de las instalaciones internas para la adecuada prestación de los servicios; Así mismo deberá atender las exigencias respecto de adecuaciones y reparaciones que sean necesarias para la correcta utilización del servicio.
16. Abstenerse de conectar mecanismos de bombeo que succionen el agua directamente de las redes locales o de la acometida de acueducto, así como abstenerse de realizar cambios en la localización del medidor y la acometida, cambios en el diámetro de la acometida e independizaciones de la misma.
17. En el caso de multiusuarios sin posibilidad de medición individual y, a fin de que la Empresa Piedecuestana de Servicios públicos ESP, 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.
18. Vincularse a los servicios 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.
19. No cambiar la destinación del inmueble receptor del servicio sin el lleno de los requisitos exigidos por las autoridades competentes.
20. Instalar, mantener y operar los equipos de bombeo para acueducto, cuando la edificación tenga más de tres (3) pisos de acuerdo con el Art. 7 del Decreto 302 del 2000.
21. Para el caso de suscriptores y/o usuarios especiales de alcantarillado, es responsabilidad poner en lugar público y de fácil acceso las cajas de aforo y /o puntos de muestreo para efectuar las caracterizaciones de vertimientos y de medición de los volúmenes de descarga.
22. Presentar a la persona prestadora del servicio la caracterización de sus vertimientos cuando esté obligado a ello.

ELABORÓ Profesional en Sistemas de Gestión	FECHA 10/02/2020	REVISÓ Director Administrativo y Financiero	FECHA 11/02/2020	APROBÓ Comité de Calidad	FECHA 24/02/2020
---	---------------------	--	---------------------	-----------------------------	---------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

✉ servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co



@Piedecuestana_



@PiedecuestanaESP



Piedecuestana_ESP

Atención:

Lunes a Viernes

7:30 am a 11:30 am

1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa



**ACTUALIZACIÓN CONTRATO
CONDICIONES UNIFORMES PARA
LA PRESTACIÓN DE LOS
SERVICIOS PÚBLICOS
DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y
ALCANTARILLADO.**

Código: GPI-SG.CDR01-103.F07

Versión: 2.0

Página 16 de 46

23. Abstenerse de realizar conexiones fraudulentas o sin autorización de la persona prestadora de los servicios públicos.
24. Abstenerse de descargar al sistema de alcantarillado, sustancias prohibidas o no permitidas por la normatividad vigente.
25. Tomar las acciones necesarias para reparar el medidor o reemplazarlo, a satisfacción de la persona prestadora, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos.

Cláusula Décima Sexta. Derechos de las partes. Los derechos de los suscriptores y/o usuarios, y los de la Empresa Piedecuestana de servicios públicos ESP, se entienden incorporados en el presente contrato, además los consagrados en la Constitución política, en la Ley 142 de 1994, en los decretos 302 del 2000 y 229 del 2002 y demás disposiciones reglamentarias y concordantes.

Cláusula Décima Séptima. Derechos de la Empresa Piedecuestana de servicios públicos ESP. Estos son entre otros los siguientes:

1. Cobrar el valor de los servicios prestados aplicando la tarifa resultante de la normatividad vigente. Resolución 688 de 2014, segmento 2 compilada en la Resolución 943 de 2021.
2. Suspender y/o cortar los servicios públicos, por incumplimiento del Contrato ó por las causales contempladas en el Artículo 140 de la Ley 142 de 1994 y demás contempladas en otras legislaciones vigentes, debiendo respetar el debido proceso, el derecho de contradicción y defensa del suscriptor y/o usuario.
3. Solicitar a los suscriptores y/o usuarios no residenciales una garantía adicional de pago para el suministro del servicio, 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 la Empresa "Piedecuestana de servicios públicos ESP, instalará provisionalmente un dispositivo de medición equivalente, mientras se efectúa la revisión o reparación. En estos casos el consumo se determinará de acuerdo con lo previsto en el Artículo 146 de la Ley 142 de 1994.
5. Imponer las medidas de suspensión, corte y cargas pecuniarias especiales legalmente establecidas, cuando el suscriptor o usuario incumpla en todo o en parte el CSP y la normatividad vigente para la prestación de los servicios públicos.
6. Incluir dentro de la facturación cualquier obligación a favor o en contra del suscriptor y/o usuario, derivada de la conexión o prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, conforme a la normatividad vigente.
7. Realizar las revisiones técnicas de las redes internas de acueducto y alcantarillado cuando haya lugar, incluyendo los equipos de medición y solicitar su reparación, adecuación o cambio cuando sea necesario.

www.piedecuestanaeps.gov.co

ELABORÓ Profesional en Sistemas de Gestión	FECHA 10/02/2020	REVISÓ Director Administrativo y Financiero	FECHA 11/02/2020	APROBÓ Comité de Calidad	FECHA 24/02/2020
--	----------------------------	---	----------------------------	------------------------------------	----------------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

✉servicioalcliente@piedecuestanaeps.gov.co

🐦@Piedecuestana_

📘@PiedecuestanaESP

📍Piedecuestana_ESP

Atención:

Lunes a Viernes

7:30 am a 11:30 am

1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa



**ACTUALIZACIÓN CONTRATO
CONDICIONES UNIFORMES PARA
LA PRESTACIÓN DE LOS
SERVICIOS PÚBLICOS
DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y
ALCANTARILLADO.**

Código: GPI-SG.CDR01-103.F07

Versión: 2.0

Página 17 de 46

8. Suspender el servicio de manera general o particular, para efectuar reparaciones técnicas, de mantenimiento o razonamiento por fuerza mayor o para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno, sin que con ello se constituya falla en la prestación del servicio.
9. Ejercer las acciones de cobro persuasivo y coactivo de las obligaciones en mora de conformidad con las disposiciones internas o las contempladas en la legislación vigente.
10. Verificar que los suscriptores y/o usuarios del sistema de alcantarillado cumplan con la normatividad vigente en materia de vertimientos definidos por la autoridad competente.
11. Recuperar los consumos dejados de facturar por causas imputables al suscriptor y/o usuario, que se calcularan por promedio o por el número de habitantes en la casa o sector, o por metros de construcción cuando se trate de obras, o demás formas existentes para ello, permitiendo el derecho de defensa y contradicción conforme a la ley.
12. Denunciar la defraudación de fluidos en acometidas y en las redes públicas, como los daños ocasionados a las mismas.
13. Exigir la independización de las acometidas y la consecuente instalación de medidores individuales cuando sea técnicamente posible.
14. Las demás que le sean otorgadas por la ley.

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

1. Ser tratado dignamente, no ser discriminado y recibir trato igualitario por la Empresa Piedecuestana de servicios públicos ESP.
2. Al debido proceso, al derecho de defensa y contradicción de acuerdo con la legislación vigente.
3. A ser informado clara y oportunamente de sus obligaciones y de las consecuencias de incumplirlas.
4. A que no se le suspenda o corte el servicio, hasta tanto no esté en firme la decisión de la reclamación cuando haya sido presentada por el usuario.
5. A la libre elección de la persona prestadora del servicio.
6. A la medición de sus consumos reales. La medición de consumos se realizará de conformidad con lo establecido en la ley y la regulación vigente y en ningún caso, habrá lugar al cobro de más de un cargo fijo por cada equipo de micromedición por suscriptor y/o usuario.

www.piedecuestanaeps.gov.co

ELABORÓ Profesional en Sistemas de Gestión	FECHA 10/02/2020	REVISÓ Director Administrativo y Financiero	FECHA 11/02/2020	APROBÓ Comité de Calidad	FECHA 24/02/2020
--	----------------------------	---	----------------------------	------------------------------------	----------------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

✉ servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

📱 @Piedecuestana_

📘 @PiedecuestanaESP

📷 Piedecuestana_ESP

Atención:

Lunes a Viernes

7:30 am a 11:30 am

1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

	ACTUALIZACIÓN CONTRATO CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.	Código: GPI-SG.CDR01-103.F07
		Versión: 2.0
		Página 18 de 46

7. Sin perjuicio del derecho de todo de todo suscriptor y/o usuario a la medición de sus consumos reales, los productores de servicios marginales, independientes o para uso particular de acueducto que hayan sido certificados por la Superintendencia de servicios públicos, tendrán derecho al aforo del servicio de alcantarillado, asumiendo, en todo caso los costos correspondientes.
8. A obtener información completa, precisa y oportuna sobre sobre la factura o 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 los trámites adelantados ante la persona prestadora de servicios en los que tengan la condición de interesados y a obtener copias a su costa.
11. A reclamar cuando la Empresa Piedecuestana de servicios públicos ESP, aplique un estrato diferente al establecido por el ente territorial competente. Así mismo, cuando la entidad le asigne al inmueble un uso diferente al real.
12. A presentar reclamaciones contra la factura sin que sea obligado al pago de las sumas reclamadas hasta tanto se resuelva su situación.
13. A no presentar documentos que no sean exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.
14. A conocer las condiciones uniformes del contrato de servicios públicos, y a que se le preste n los servicios en forma continua, de buena calidad y que se le hagan las reparaciones por fallas en la prestación del servicio, de conformidad con el artículo 137 de la Ley 142 de 1994. Actualizado.
15. A ser protegido contra el abuso de posición dominante contractual de la Empresa Piedecuestana de servicios públicos ESP,
16. A presentar peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos y a obtener respuesta oportuna, completa y de fondo sobre el asunto conforme a las normas vigentes.
17. 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, y cuando se trate de la primera factura de servicios públicos dentro de los noventa (90) días siguientes a la conexión.

ELABORÓ Profesional en Sistemas de Gestión	FECHA 10/02/2020	REVISÓ Director Administrativo y Financiero	FECHA 11/02/2020	APROBÓ Comité de Calidad	FECHA 24/02/2020
--	----------------------------	---	----------------------------	------------------------------------	----------------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

✉ servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co



@Piedecuestana_



@PiedecuestanaESP



Piedecuestana_ESP

Atención:

Lunes a Viernes

7:30 am a 11:30 am

1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

 <p>PIEDECUESTANA de Servicios Públicos E.S.P.</p>	ACTUALIZACIÓN CONTRATO CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.	Código: GPI-SG.CDR01-103.F07
		Versión: 2.0
		Página 19 de 46

18. A que le sea devuelto el medidor y demás elementos que sean de su propiedad, cuando sea necesario su cambio o retiro.
19. A solicitar a la Empresa Piedecuestana de servicios públicos ESP, la revisión de las instalaciones internas con el fin de establecer si hay deterioro en ellas, y de ser el caso, que esta efectúe las recomendaciones que considere oportunas para su reparación o adecuación, por parte de personal técnico.
20. En los casos de revisión por anomalías, retiro provisional del equipo de medida, cambio del mismo y visitas técnicas, a solicitar la asesoría y/o participación de un técnico particular o de cualquier persona para que verifique el proceso de revisión de los equipos de medida e instalaciones internas.
21. A la participación en los comités de desarrollo y control social.
22. A recibir copia de la lectura efectuada para efectos de facturación, cuando sea solicitada.
23. A que los consumos le sean aforados o medidos lo más técnicamente posible.
24. A que no se le suspenda el servicio, ni se le cobre la reinstalación, cuando demuestre que se realizó el pago.
25. A que el prestador mantenga la reserva de sus datos personales y garantice su derecho al habeas data.
26. A que la persona prestadora del servicio no reporte a las centrales de riesgo su información sobre el cumplimiento de las obligaciones pecuniarias sin su consentimiento expreso y escrito.
27. A conocer los siguientes documentos relacionados con la prestación del servicio: (i) el contrato de condiciones; (ii) el mapa del Área de Prestación del Servicio (APS) dentro de la cual la persona prestadora se compromete a cumplir los estándares de servicio; (iii) las metas anuales de los estándares de servicio y de eficiencia, así como el avance en el cumplimiento de las mismas; (iv) las **tarifas** vigentes y (v) el Plan de Obras e Inversiones Regulado (POIR).

Parágrafo. La Empresa Piedecuestana de servicios públicos ESP, resolverá en forma oportuna las asesorías, revisiones y visitas técnicas que sean requeridas por los usuarios y/o suscriptores, y cuando sean ordenas por la entidad, deberá comunicar a los usuarios y/o suscriptores con una antelación de tres (3) días con el fin de garantizar sus derechos.

Capítulo III.

Cobro del servicio de acueducto y alcantarillado.

ELABORÓ Profesional en Sistemas de Gestión	FECHA 10/02/2020	REVISÓ Director Administrativo y Financiero	FECHA 11/02/2020	APROBÓ Comité de Calidad	FECHA 24/02/2020
---	---------------------	--	---------------------	-----------------------------	---------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

✉ servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co



@Piedecuestana_



@PiedecuestanaESP



Piedecuestana_ESP

Atención:

Lunes a Viernes

7:30 am a 11:30 am

1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa



**ACTUALIZACIÓN CONTRATO
CONDICIONES UNIFORMES PARA
LA PRESTACIÓN DE LOS
SERVICIOS PÚBLICOS
DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y
ALCANTARILLADO.**

Código: GPI-SG.CDR01-103.F07

Versión: 2.0

Página 20 de 46

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

Cláusula Vigésima. Contenido de la factura. La factura que expida la persona prestadora deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

1. El nombre de la persona prestadora del servicio y su NIT.
2. El nombre del suscriptor y/o usuario, número de identificación del medidor al cual se presta el servicio y dirección del inmueble receptor del servicio
3. La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro.
4. El estrato socioeconómico, cuando el inmueble es residencial y la clase de uso del servicio.
5. El período de facturación del servicio y fecha de expedición de la factura.
6. El cargo por consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente.
7. El valor de los descuentos a aplicar por la persona prestadora cuando se produzca incumplimiento en las metas de los estándares de servicio, teniendo en cuenta las disposiciones del artículo 95 de la Resolución CRA 688 de 2014, o aquella que la modifique, adicione o aclare.
8. El valor de las devoluciones por cobros no autorizados o por errores en facturación o estratificación, así como de los intereses correspondientes.
9. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.
10. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar.
11. La lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, si existe. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos deberá indicarse la base promedio con la cual se liquida el consumo.
12. La comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos, con los que se cobraron los tres períodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral, y seis períodos, si la facturación es mensual.
13. El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad, según el caso, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994.

www.piedecuestanaeps.gov.co

ELABORÓ Profesional en Sistemas de Gestión	FECHA 10/02/2020	REVISÓ Director Administrativo y Financiero	FECHA 11/02/2020	APROBÓ Comité de Calidad	FECHA 24/02/2020
--	----------------------------	---	----------------------------	------------------------------------	----------------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

✉servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co



@Piedecuestana_



@PiedecuestanaESP



Piedecuestana_ESP

Atención:

Lunes a Viernes

7:30 am a 11:30 am

1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

	ACTUALIZACIÓN CONTRATO CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.	Código: GPI-SG.CDR01-103.F07
		Versión: 2.0
		Página 21 de 46

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

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

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

Mensual
 Bimestral

Parágrafo. 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.

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

La Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos deberá cumplir con los estándares de calidad técnica del servicio, en su área de prestación del servicio desde la entrada en vigencia de la Resolución CRA 688 de 2014 o aquella que la modifique, adicione o aclare.

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

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

Clausula Vigésima Segunda. Facturación y pago de otros cobros y servicios. En la factura podrán incluirse otros cobros a los que tenga derecho la Empresa Piedecuestana de servicios públicos ESP, por servicios prestados, los cuales se distinguirán de los consumos y cargos fijos, definiendo claramente la razón ó el concepto que los causó.

Cuando se facturen los servicios de saneamiento básico, conjuntamente con otro servicio público domiciliario, no podrá cancelarse éste último con independencia de los servicios de aseo o

www.piedecuestanaeps.gov.co

ELABORÓ Profesional en Sistemas de Gestión	FECHA 10/02/2020	REVISÓ Director Administrativo y Financiero	FECHA 11/02/2020	APROBÓ Comité de Calidad	FECHA 24/02/2020
---	---------------------	--	---------------------	-----------------------------	---------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

✉ servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

📱 @Piedecuestana_

📺 @PiedecuestanaESP

📷 Piedecuestana_ESP

Atención:

Lunes a Viernes

7:30 am a 11:30 am

1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

	ACTUALIZACIÓN CONTRATO CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.	Código: GPI-SG.CDR01-103.F07
		Versión: 2.0
		Página 22 de 46

alcantarillado, salvo en los casos que medie petición, queja o recurso debidamente interpuesto ante la entidad prestadora de servicios públicos.

Parágrafo 1º. Las facturas que se emitan en desarrollo del presente contrato 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 suja de ambos servicios.

Cuando exista reclamación o recurso debidamente interpuesto que se refiera a uno solo de tales servicios, la Empresa Piedecuestana de servicios públicos ESP recibirá por separado el pago del servicio que no es objeto del reclamo.

Parágrafo 2º. En las facturas donde se cobren varios servicios, será obligatorio totalizar por separado cada servicio, que podrán ser pagados independientemente de los demás, con excepción del servicio público de aseo y los demás servicios de saneamiento básico: Las medidas aplicables por no pago procederán únicamente respecto del servicio que no fue cancelado.

Cláusula Vigésima Tercera. Periodo de facturación, expedición de la factura y medición del consumo. El periodo de facturación es mensual, las facturas se entregarán del 15 al 26 de cada mes, 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 la ley 142 de 1994, mediante los mecanismos de reparto y sectorización que garanticen su entrega oportuna.

La medición del consumo de los usuarios y/o suscriptores que tiene implementado la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P., es bimestral y consiste en decir las lecturas de los medidores son tomadas cada dos meses, y la diferencia resultante entre la lectura actual y la lectura anterior se divide entre dos para efecto de estimar el consumo mensual; razón por la cual se factura la mitad del consumo medido.

El mes facturado corresponde al consumo registrado asociado al periodo de medición. En este campo de la factura se indica uno de los dos meses de consumo que abarca el periodo de medición y corresponde a dos meses anteriores al mes en el cual se expide la factura.

Parágrafo. La Empresa Piedecuestana de servicios públicos ESP, podrá ajustar su periodo de facturación de los servicios que presta, en caso de ser necesario. Dicho ajuste no excluye la obligación de poner en conocimiento la factura al usuario y/o suscriptor en los términos establecidos en la presente cláusula.

Cláusula Vigésima Cuarta. Medición de alcantarillado. Será el equivalente a la medición del servicio público domiciliario de acueducto. La unidad de medida deberá estar dada en metros cúbicos. La persona prestadora podrá exigir la instalación de medidores o estructuras de aforo de aguas residuales, para quienes se abastecen de aguas provenientes de fuentes alternas pero que utilizan el servicio público domiciliario de alcantarillado.

Cláusula Vigésima Quinta. Sitio de entrega de la Factura. En la zona urbana la factura se entregará en la dirección del inmueble receptor del servicio, salvo que el usuario y/o suscriptor registre para estos efectos una dirección diferente. En las zonas rurales se entregará en el lugar acordado entre las partes.

www.piedecuestanaeps.gov.co

ELABORÓ Profesional en Sistemas de Gestión	FECHA 10/02/2020	REVISÓ Director Administrativo y Financiero	FECHA 11/02/2020	APROBÓ Comité de Calidad	FECHA 24/02/2020
---	---------------------	--	---------------------	-----------------------------	---------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

✉ servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

📱 @Piedecuestana_

📺 @PiedecuestanaESP

📷 Piedecuestana_ESP

Atención:

Lunes a Viernes

7:30 am a 11:30 am

1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa



**ACTUALIZACIÓN CONTRATO
CONDICIONES UNIFORMES PARA
LA PRESTACIÓN DE LOS
SERVICIOS PÚBLICOS
DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y
ALCANTARILLADO.**

Código: GPI-SG.CDR01-103.F07

Versión: 2.0

Página 23 de 46

Cláusula Vigésima Sexta. Imposibilidad de medición. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un periodo 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) periodos de facturación, si hubiere estado recibiendo el servicio en ese lapso y el consumo hubiere 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) periodos 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 anteriormente, 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 1º. En caso de fugas imperceptibles los consumos se medirán en los términos del Artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

Parágrafo 2º. 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 3º. En cuanto al servicio de alcantarillado, estos se estiman con base en los parámetros establecidos por la Comisión de regulación de agua potable y saneamiento básico y demás entidades competentes que regulen la materia.

Cláusula Vigésima Séptima. Cobro de sumas adeudadas. Las deudas derivadas del contrato podrán ser cobradas internamente ejerciendo la jurisdicción coactiva y ejecutivamente ante los jueces competentes. La factura expedida por la empresa Piedecuestana de servicios públicos ESP, y firmada por el representante legal, prestará merito ejecutivo de conformidad con el Artículo 130 de la Ley 142 de 994.

Parágrafo. Al cabo de cinco (5) meses de haberse entregado las facturas, la Empresa Piedecuestana de servicios públicos ESP, 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 el dolo del suscriptor y/o usuario. Artículo 150 de la Ley 142 de 1994.

Cláusula Vigésima Octava. Cobro de 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 y demás disposiciones vigentes.

ELABORÓ Profesional en Sistemas de Gestión	FECHA 10/02/2020	REVISÓ Director Administrativo y Financiero	FECHA 11/02/2020	APROBÓ Comité de Calidad	FECHA 24/02/2020
--	----------------------------	---	----------------------------	------------------------------------	----------------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana_

@PiedecuestanaESP

Piedecuestana_ESP

Atención:

Lunes a Viernes

7:30 am a 11:30 am

1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

	ACTUALIZACIÓN CONTRATO CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.	Código: GPI-SG.CDR01-103.F07
		Versión: 2.0
		Página 24 de 46

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. (Art. 884 de Código de Comercio).

Capítulo IV.

Suspensión y reinstalación del servicio.

Cláusula Vigésima Novena. Suspensión del servicio. Se procederá a la suspensión del servicio en los siguientes eventos:

1. Suspensión de común acuerdo. El servicio podrá suspenderse cuando lo solicite el suscriptor y/o usuario vinculado al contrato, siempre y cuando sea convenido por la Empresa Piedecuestana de servicios públicos ESP, aplica para ciertos inmuebles convenido con el usuario aquellos predios que no son unidad habitación tales como, lotes sin construir, en ruinas o placas entre otros, Igualmente si lo solicita la Empresa Piedecuestana de servicios públicos ESP y se convenga sobre ello, con el suscriptor, los usuarios vinculados y terceros que puedan resultar afectados; Dicha aplicación es por un plazo de seis (6) meses-prorrogable a partir de la solicitud.

Para proteger los intereses de terceros, cuando exista solicitud de suspensión del servicio, se enviará comunicación a las personas que se conozca viven en el inmueble donde se presta el servicio y se fijará copia de ella en una cartelera, en lugar público de las oficinas de la Empresa Piedecuestana de servicios públicos ESP, al cabo de cinco (5) días hábiles de haber hecho entrega de ella en el inmueble, si la entidad no ha recibido oposición, se suspenderá el servicio.

2. Suspensión en interés del servicio y otros eventos. La Empresa Piedecuestana de servicios públicos 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 razonamientos por fuerza mayor, siempre que de ello se de aviso amplio y oportuno a los suscriptores y/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 y/o usuario puedan hacer valer sus derechos.
 - c. Suspensión del servicio por caso fortuito, fuerza mayor, o por orden de Autoridad competente.

Parágrafo 1º. La Empresa Piedecuestana de servicios públicos ESP, 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.

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

ELABORÓ Profesional en Sistemas de Gestión	FECHA 10/02/2020	REVISÓ Director Administrativo y Financiero	FECHA 11/02/2020	APROBÓ Comité de Calidad	FECHA 24/02/2020
--	----------------------------	---	----------------------------	------------------------------------	----------------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

✉ servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

🐦 @Piedecuestana_

📘 @PiedecuestanaESP

📍 Piedecuestana_ESP

Atención:

Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa



**ACTUALIZACIÓN CONTRATO
CONDICIONES UNIFORMES PARA
LA PRESTACIÓN DE LOS
SERVICIOS PÚBLICOS
DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y
ALCANTARILLADO.**

Código: GPI-SG.CDR01-103.F07

Versión: 2.0

Página 25 de 46

- a. No pagar antes de la fecha señala en la factura para la suspensión del servicio, sin que se exceda en cada caso de dos (2) periodos de facturación conforme al Art. 140 de la Ley 142 de 1994.
- b. Hacer conexiones fraudulentas o sin autorización de la Empresa Piedecuestana de Servicios públicos ESP.
- c. Dar al servicio público domiciliario de acueducto, o al inmueble receptor de dicho servicio, un uso distinto al declarado o convenido con la entidad.
- d. Realizar modificaciones en las acometidas ó hacer conexiones externas sin previa autorización de la Empresa Piedecuestana de Servicios públicos ESP.
- e. Proporcionar de forma temporal o permanente, el servicio público domiciliario a otro inmueble o usuario distinto al beneficiario del servicio.
- f. Adulterar las conexiones, los aparatos de medición o de control, así como alterar el normal funcionamiento de los mismos.
- g. Dañar o retirar el equipo de medición; 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 Empresa Piedecuestana de Servicios públicos ESP.
- h. Cancelar las facturas con cheques que no sean pagados por el correspondiente banco, salvo que exista justa causa de no pago, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes, o cuando se cancela en el servicio con una cuenta de cobro adultera.
- i. Interferir en la utilización y mantenimiento de las redes y demás equipos necesarios para suministrar el servicio público, san de propiedad de los suscriptores y/o usuarios o de la Empresa Piedecuestana de Servicios públicos ESP.
- j. Impedir a los funcionarios autorizados por la Empresa Piedecuestana de Servicios públicos ESP, la inspección de las instalaciones internas, de los equipos de medición o la lectura de los contadores, siempre que aquellos estén debidamente identificados.
- k. No efectuar dentro del plazo fijado la adecuación de las instalaciones internas a las normas vigentes de la Empresa Piedecuestana de Servicios públicos ESP, cuando estas se exigen por razones técnicas o de seguridad en el suministro del servicio.
- l. Conectar equipos a las acometidas externas sin la autorización de la Empresa Piedecuestana de Servicios públicos ESP.
- m. Efectuar reconexión del servicio sin autorización de la Empresa Piedecuestana de Servicios públicos ESP, encontrándose suspendido el servicio.
- n. La alteración inconsulta y unilateral por parte del suscriptor y/o usuario de las condiciones contractuales de prestación del servicio.
- o. La falta de medición del consumo por acción u omisión del suscriptor y/o usuario.

ELABORÓ Profesional en Sistemas de Gestión	FECHA 10/02/2020	REVISÓ Director Administrativo y Financiero	FECHA 11/02/2020	APROBÓ Comité de Calidad	FECHA 24/02/2020
--	----------------------------	---	----------------------------	------------------------------------	----------------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co



@Piedecuestana_



@PiedecuestanaESP



Piedecuestana_ESP

Atención:

Lunes a Viernes

7:30 am a 11:30 am

1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

	ACTUALIZACIÓN CONTRATO CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.	Código: GPI-SG.CDR01-103.F07
		Versión: 2.0
		Página 26 de 46

Parágrafo 2º. La suspensión temporal de los servicios de acueducto y alcantarillado proceden en los siguientes eventos: Por mutuo acuerdo entre las partes, por un plazo máximo de seis (6) meses; en interés del servicio y por incumplimiento del Contrato de conformidad con los Arts. 138, 139 y 140 de la Ley 142 de 1994.

Igualmente proceden **la terminación y el corte de los servicios** de acueducto y alcantarillado por incumplimiento del contrato de conformidad con lo establecido en el Art. 141 de la Ley 142 de 1994.

Cláusula Trigésima. Improcedencia de la Suspensión. No procederá la suspensión del servicio por incumplimiento en el pago imputable al usuario, cuando la Empresa Piedecuestana de Servicios públicos ESP.:

- a. Habiendo incurrido en falla en la prestación del servicio, no haya procedido a hacer las reparaciones establecidas en el Art. 137 de la Ley 142 de 1994 y demás normas vigentes.
- b. Cuando se haya entregado la factura de forma inoportuna y habiendo solicitado el suscriptor y/o usuario un duplicado, no se le haya entregado.
- c. Por no haberse facturado el servicio prestado.

Parágrafo. Si la Empresa Piedecuestana de Servicios públicos ESP, procede a suspender el servicio estando incurso en los eventos antes referidos, deberá reinstalar el servicio sin costo alguno para el usuario, sin perjuicio de lo establecido en el Art. 137 de la Ley 142 de 1994.

Cláusula Trigésima Primera. Procedimiento para la suspensión del servicio. Para procede a suspender el servicio, la Empresa Piedecuestana de Servicios públicos ESP, deberá informar al suscriptor y/o usuario la causal de la suspensión, y garantizarle el debido proceso.

Cláusula Trigésima Segunda. Reinstalación del servicio. El restablecimiento del servicio se efectuará, una vez se elimine la causal que originó la suspensión, se cancelen las tarifas de reconexión y reinstalación, así como los demás pagos a que hubiere lugar.

La reanudación del servicio deberá realizarse a más tardar dentro de los dos (2) días hábiles siguientes al pago, so pena de que la empresa pierda el valor de la reconexión por no efectuar oportunamente dicha actuación del servicio. Actualizado. (Dec. 1077 del 2015).

Capítulo V.

Obligaciones accesorias y falla del servicio

Cláusula Trigésima Tercera. Condiciones de acceso a los servicios. (Dec. 1077 de 2015, Art. 2.3.1.3.2.2.6). Para obtener la conexión de los servicios de acueducto y alcantarillado, el inmueble deberá cumplir los siguientes requisitos:

ELABORÓ Profesional en Sistemas de Gestión	FECHA 10/02/2020	REVISÓ Director Administrativo y Financiero	FECHA 11/02/2020	APROBÓ Comité de Calidad	FECHA 24/02/2020
--	---------------------	--	---------------------	-----------------------------	---------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

✉ servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

🐦 @Piedecuestana_

📘 @PiedecuestanaESP

📍 Piedecuestana_ESP

Atención:

Lunes a Viernes

7:30 am a 11:30 am

1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa



**ACTUALIZACIÓN CONTRATO
CONDICIONES UNIFORMES PARA
LA PRESTACIÓN DE LOS
SERVICIOS PÚBLICOS
DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y
ALCANTARILLADO.**

Código: GPI-SG.CDR01-103.F07

Versión: 2.0

Página 27 de 46

1. Estar ubicado dentro del perímetro de servicio, tal como lo dispone el Parágrafo segundo del Artículo 12 de la Ley 388 de 1997.
2. Contar con la Licencia de construcción cuando se trate de edificaciones por construir, o la cédula catastral en el caso de obras terminadas.
3. Estar ubicado en zonas que cuenten con vías de acceso o espacios públicos y redes de acueducto o alcantarillado requeridas para adelantar las redes locales y las conexiones domiciliarias que permitan atender las necesidades del inmueble.
4. Estar conectado al sistema público de alcantarillado, cuando se pretenda la conexión al servicio de acueducto, salvo lo dispuesto en el Artículo 4 de éste Decreto.
5. 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 exista red de alcantarillado en la zona del inmueble.
6. Los usuarios industriales y/o especiales de alcantarillado que manejen 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.
7. La conexión al sistema de alcantarillado de los sótanos y semi sótanos podrá realizarse previo el cumplimiento de las normas técnicas fijadas por la entidad prestadora de los servicios públicos.
8. Contar con tanque de almacenamiento de agua cuando la entidad prestadora de los servicios públicos lo justifique por condiciones técnicas. Los tanques de almacenamiento deberán disponer de los elementos necesarios para evitar los desperdicios y la contaminación de agua y deberán ajustarse a las normas establecidas por la entidad.
9. En edificación de tres o más pisos, contar con los sistemas necesarios para permitir la utilización eficiente de los servicios. (Dec. 1077 del 2015, Art. 2.3.1.3.2.2.6; Dec. 302 del 2000, Art. 7 y demás disposiciones vigentes).

Cláusula Trigésima Cuarta. Del termino y condiciones de solicitudes de viabilidad y disponibilidad de los servicios de acueducto y alcantarillado. Para el trámite de las solicitudes de viabilidad y disponibilidad de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, la Empresa Piedecuestana de servicios públicos ESP, observará y tendrá en cuenta lo establecido en los Decretos No 3050 del 2013 (Arts. 3 al 6) y No 1077 del 2015, T.7 (Cap. 1, Art. 2.3.1.1.1; Cap. 2, Art. 2.3.1.2.2 y ss), y demás disposiciones vigentes, sobre los siguientes temas:

- a. Las definiciones sobre: Área o predio urbanizable no urbanizado; Area o predio urbanizado; La capacidad técnico económica de la entidad; La factibilidad de los servicios; Lo relacionado con las redes de acueducto y alcantarillado y la Certificación de viabilidad y disponibilidad inmediata de servicios públicos. (Artículo 3 del Decreto 3050 del 2013).
- b. La expedición de certificaciones de viabilidad y disponibilidad de los servicios públicos para proyectos de urbanización, con la observancia de las demás obligaciones recíprocas contenidas en el Artículo 4 del Decreto 3050 del 2013.

www.piedecuestanaeps.gov.co

ELABORÓ Profesional en Sistemas de Gestión	FECHA 10/02/2020	REVISÓ Director Administrativo y Financiero	FECHA 11/02/2020	APROBÓ Comité de Calidad	FECHA 24/02/2020
--	----------------------------	---	----------------------------	------------------------------------	----------------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

✉ servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

📱 @Piedecuestana_

📘 @PiedecuestanaESP

📍 Piedecuestana_ESP

Atención:

Lunes a Viernes

7:30 am a 11:30 am

1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa



**ACTUALIZACIÓN CONTRATO
CONDICIONES UNIFORMES PARA
LA PRESTACIÓN DE LOS
SERVICIOS PÚBLICOS
DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y
ALCANTARILLADO.**

Código: GPI-SG.CDR01-103.F07

Versión: 2.0

Página 28 de 46

- c. Resolver las solicitudes de viabilidad y disponibilidad de los servicios de acueducto y/o alcantarillado dentro de los términos establecidos en el Artículo 5 del Decreto 3050 del 2013 y obligarse a prestar los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, previos los requisitos establecidos en el Artículo 6 del Decreto 3050 del 2013.

Cláusula Trigésima Quinta. Régimen de acometidas y medidores. (Dec. 1077 del 2015, Art. 2.3.1.3.2.3.8). La Empresa Piedecuestana de servicios públicos establecerá las especificaciones de las acometidas de acueducto y alcantarillado, conforme a lo establecido en el Reglamento técnico del sector agua potable y saneamiento básico, en todo caso, el costo de redes, equipos y demás elementos que constituyan la acometida estarán a cargo del usuario cuando se construya por primera vez.

Procedimientos para: instalación del medidor por primera vez, calibración de medidores, verificación de la condición metrológica de los medidores y retiro del medidor, según lo establecido en la Resolución CRA 457 de 2008.

Los medidores tendrán las especificaciones técnicas, de acuerdo con la **NTI.01 “NORMA TECNICA INTERNA PARA MEDIDORES DE AGUA” - REQUISITOS TECNICOS ESTABLECIDOS PARA LOS MEDIDORES DE AGUA POTABLE FRIA A INSTALAR EN EL MUNICIPIO DE PIEDECUESTA - SANTANDER**. Y la **NTI.02 “NORMA TÉCNICA INTERNA PARA MACROMEDIDORES DE AGUA - ESPECIFICACIONES TECNICAS ESTABLECIDAS PARA LOS MACROMEDIDORES DE AGUA POTABLE FRIA A INSTALAR A LOS USUARIOS DE GRANDES CONSUMOS EN EL MUNICIPIO DE PIEDECUESTA SANTANDER”**.

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

Parágrafo. Los suscriptores o usuarios deberán comunicar a la entidad de servicios públicos, cualquier modificación, división, aumento de unidad a la cual se le presta el servicio, para que evalúe la posibilidad técnica de la prestación de los mismos y determinen las modificaciones hidráulicas que se requieran. Dec. 302 del 2000, Art. 11.

Cláusula Trigésima Sexta. Medidas de suspensión, corte e Intereses moratorios. La Empresa Piedecuestana de servicios públicos E.S.P., previo cumplimiento del debido proceso, podrá suspender el servicio y cobrar los intereses contemplados por la ley 142 de 1994, el código civil, el código de comercio y el presente contrato, a los suscriptores y/o usuarios por incumplimiento de obligaciones pecuniarias y no pecuniarias. En consecuencia, procederán las siguientes acciones:

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.

www.piedecuestanaeps.gov.co

ELABORÓ Profesional en Sistemas de Gestión	FECHA 10/02/2020	REVISÓ Director Administrativo y Financiero	FECHA 11/02/2020	APROBÓ Comité de Calidad	FECHA 24/02/2020
--	---------------------	--	---------------------	-----------------------------	---------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

✉ servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co



@Piedecuestana_



@PiedecuestanaESP



Piedecuestana_ESP

Atención:

Lunes a Viernes

7:30 am a 11:30 am

1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

	ACTUALIZACIÓN CONTRATO CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.	Código: GPI-SG.CDR01-103.F07
		Versión: 2.0
		Página 29 de 46

- c. Intereses moratorios en los términos del artículo 96 de la Ley 142 de 1994 y Artículos 1617 numeral 1 y 2332 del Código Civil.
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 Públicos, 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 medidas policivas o penales a que hubiere lugar y de la responsabilidad que pudiere haber frente a terceros.

Cláusula Trigésima Séptima. Procedimiento para la imposición de medidas de Suspensión y corte por incumplimiento de obligaciones no pecuniarias. Para la imposición de las acciones previstas en el numeral 2 de la cláusula anterior, la Empresa Piedecuestana de Servicios públicos ESP, deberá ceñirse al procedimiento establecido para las actuaciones administrativas iniciadas de oficio (Ley 1437 del 2011, Art. 34 y ss)

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 Octava. Del cobro de intereses de mora y reporte a las centrales de riesgo. El cobro de intereses de mora se hará como se indicó en la Cláusula Vigésimo Quinta del presente Contrato; En cuanto al **reporte a las centrales de riesgo**, la Empresa Piedecuestana de servicios públicos ESP, 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 parágrafo, no será causal para que la Empresa Piedecuestana de Servicios públicos ESP, niegue la prestación del servicio conforme al Artículo 5 de la Resolución CRA No. 413 de 2006.

ELABORÓ Profesional en Sistemas de Gestión	FECHA 10/02/2020	REVISÓ Director Administrativo y Financiero	FECHA 11/02/2020	APROBÓ Comité de Calidad	FECHA 24/02/2020
---	---------------------	--	---------------------	-----------------------------	---------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

✉servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co



@Piedecuestana_



@PiedecuestanaESP



Piedecuestana_ESP

Atención:

Lunes a Viernes

7:30 am a 11:30 am

1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

	ACTUALIZACIÓN CONTRATO CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.	Código: GPI-SG.CDR01-103.F07
		Versión: 2.0
		Página 30 de 46

Cláusula Trigésima Novena. Garantías exigibles. La Empresa Piedecuestana de Servicios públicos ESP, podrá exigir garantías mediante títulos valores para el pago de la factura a cargo del suscriptor y/o usuario de inmuebles no residenciales.

Cláusula Cuadragésima. Falla en la prestación del servicio. El incumplimiento de la Empresa Piedecuestana de Servicios públicos ESP, en la prestación continua de un servicio de buena calidad, 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, y la indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito.

Capítulo VI.

PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS.

Cláusula Cuadragésima Primera. PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS. Los suscriptores y/o usuarios tienen derecho a presentar peticiones, quejas y recursos, ante la Empresa Piedecuestana de servicios públicos ESP, por cualquiera de los medios existentes:

- a. Verbal, en la sede administrativa ubicada en la Carrera 8 No. 12-28, Barrio La Candelaria, Piedecuesta, Santander, en el horario de atención dispuesto de lunes a viernes de 7:30 am a 4:30 pm, jornada continua.
- b. Escrito, en Ventanilla Única ubicada en la sede administrativa ubicada en la Carrera 8 No. 12-28, Barrio La Candelaria, Piedecuesta, Santander, en el horario de atención dispuesto de lunes a viernes de 7:30 am – 11:30 am y 1:30 pm a 4:30 pm.
- c. Correo electrónico, a las direcciones: servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co / buzon@piedecuestanaesp.gov.co.
- d. Líneas de atención: PBX 607 6542300 ext:109.
- e. Reporte de emergencias: Móvil: 3167444528.
- f. Notificaciones judiciales: oficinajuridica@piedecuestanaesp.gov.co

La Empresa Piedecuestana de servicios públicos ESP, no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender el recurso o la reclamación (Art. 155 Ley 142 de 1994).

Cláusula Cuadragésima Segunda. Procedimiento de las 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, el tema en

ELABORÓ Profesional en Sistemas de Gestión	FECHA 10/02/2020	REVISÓ Director Administrativo y Financiero	FECHA 11/02/2020	APROBÓ Comité de Calidad	FECHA 24/02/2020
---	---------------------	--	---------------------	-----------------------------	---------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

✉ servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

📱 @Piedecuestana_

📘 @PiedecuestanaESP

📍 Piedecuestana_ESP

Atención:

Lunes a Viernes

7:30 am a 11:30 am

1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

	ACTUALIZACIÓN CONTRATO CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.	Código: GPI-SG.CDR01-103.F07
		Versión: 2.0
		Página 31 de 46

forma particular y concreto 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 Cuadragésima Tercera. Requisitos y Procedimiento de las peticiones escritas. Las peticiones escritas deberán contener por lo menos, lo siguiente:

1. La designación del prestador al que se dirige.
2. Nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es del caso con indicación del documento de identidad y la dirección.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que funda su petición.
5. Relación de documentos que se anexen.
6. La firma del peticionario, cuando fuere del caso

Las peticiones, las quejas y los recursos serán tramitados de conformidad con lo establecido en el Título VIII (El Control de servicios públicos), Capítulo VII (Defensa de los usuarios en sede de la Empresa), Art. 152 y ss de la Ley 142 de 1994; en concordancia con el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la Ley 1755 de 2015 o aquella que la modifique, adicione o aclare. Actualizado.

Cláusula Cuadragésima Cuarta. Términos para resolver las peticiones en interés particular, las quejas y los recursos: La Empresa Piedecuestana de servicios públicos ESP, dispondrá de un término máximo de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación, para responder las peticiones de interés particular, quejas y recursos que sean interpuestos por los suscriptores y/o usuarios. (Art. 158 Ley 142 de 1994). Pasado ese término, salvo que se demuestre que el suscriptor y/o usuario auspició la demora o que se requirió la práctica de pruebas, se entenderá que la petición, queja o recurso ha sido resuelto en forma favorable. Actualizado.

Cláusula Cuadragésima Quinta. Peticiones incompletas, desistimiento tácito y rechazo. Cuando se constate que una petición ya radicada está incompleta, 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 un (1) mes, aporte lo que haga falta.

Si dentro de un (1) mes siguiente 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. (Art. 17 Ley 1755 del 2015).

Parágrafo 1º. 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

ELABORÓ Profesional en Sistemas de Gestión	FECHA 10/02/2020	REVISÓ Director Administrativo y Financiero	FECHA 11/02/2020	APROBÓ Comité de Calidad	FECHA 24/02/2020
---	---------------------	--	---------------------	-----------------------------	---------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

✉ servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

📱 @Piedecuestana_

📘 @PiedecuestanaESP

📍 Piedecuestana_ESP

Atención:

Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

	ACTUALIZACIÓN CONTRATO CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.	Código: GPI-SG.CDR01-103.F07
		Versión: 2.0
		Página 32 de 46

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

Parágrafo 2º. 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.

No obstante, 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 de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Cláusula Cuadragésima Sexta. Recursos: Los recursos se regirán por las siguientes reglas:

1. Los recursos de reposición y apelación se presentarán por escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a aquel en que la Empresa Piedecuestana de servicios públicos ESP, ponga en conocimiento al suscriptor y/o usuario sobre la decisión adoptada.

El trámite y la decisión se hará de conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y cuando no exista norma aplicable en la Ley 142 de 1994, y demás disposiciones que la modifiquen, adicionen 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 medidas que realice la persona prestadora **proceden el recurso de reposición** y el de apelación en los casos en que expresamente lo contemple la ley. (Art. 154 Ley 142 de 1994).
3. 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. (Art. 154 Ley 142 de 1994)
4. El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas.
5. De los recursos de reposición y apelación contra los demás actos de la persona prestadora que enumera el inciso primero del artículo 154 de la Ley 142 de 1994, debe hacerse uso dentro de los cinco (5) días siguientes a aquel en que persona prestadora ponga el acto en conocimiento del suscriptor y/o usuario.
6. Estos recursos no requieren de presentación personal ni intervención de abogado, aunque se emplee un mandatario.

www.piedecuestanaeps.gov.co

ELABORÓ Profesional en Sistemas de Gestión	FECHA 10/02/2020	REVISÓ Director Administrativo y Financiero	FECHA 11/02/2020	APROBÓ Comité de Calidad	FECHA 24/02/2020
---	---------------------	--	---------------------	-----------------------------	---------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

✉ servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

🐦 @Piedecuestana_

📘 @PiedecuestanaESP

📍 Piedecuestana_ESP

Atención:

Lunes a Viernes

7:30 am a 11:30 am

1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

	ACTUALIZACIÓN CONTRATO CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.	Código: GPI-SG.CDR01-103.F07
		Versión: 2.0
		Página 33 de 46

7. Los recursos de reposición serán resueltos por la oficina de atención al usuario y los de Apelación por la Superintendencia de Servicios públicos, para ello, la entidad de servicios públicos deberá remitirlo junto con el expediente dentro de los 3 días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el recurso de reposición, para que sea resuelto por aquella.
8. La Empresa Piedecuestana de Servicios públicos 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 de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
9. La Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos 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.

Cláusula Cuadragésima Séptima. Notificaciones y comunicaciones: A efectos de garantizar el debido proceso y el principio de publicidad, los actos que decidan las peticiones y los recursos deberán constar por escrito y se notificarán de conformidad con lo previsto en el Título III, capítulo V, Art. 65 y ss de la Ley 1437 de 2011. 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 de la misma Ley.

Parágrafo. La empresa 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.

Capítulo VII.

Modificaciones y terminación del Contrato.

Cláusula Cuadragésima Octava. Modificaciones. El presente CCU sólo podrá ser modificado en los siguientes eventos:

1. Por acuerdo entre las partes.
2. Por parte de la persona prestadora, 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.

ELABORÓ Profesional en Sistemas de Gestión	FECHA 10/02/2020	REVISÓ Director Administrativo y Financiero	FECHA 11/02/2020	APROBÓ Comité de Calidad	FECHA 24/02/2020
--	---------------------	--	---------------------	-----------------------------	---------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

✉ servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

🐦 @Piedecuestana_

📘 @PiedecuestanaESP

📷 Piedecuestana_ESP

Atención:

Lunes a Viernes

7:30 am a 11:30 am

1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

	ACTUALIZACIÓN CONTRATO CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.	Código: GPI-SG.CDR01-103.F07
		Versión: 2.0
		Página 34 de 46

Parágrafo. Lo dispuesto en el numeral 2 de la presente cláusula no será aplicable en caso de modificación unilateral por parte de la Empresa Piedecuestana de servicios públicos ESP, dado el evento de caso fortuito o fuerza mayor, en los términos del artículo 64 del Código Civil.

Cláusula Cuadragésima Novena. Terminación del contrato. Sin perjuicio del debido proceso del suscriptor y/o usuarios, la Empresa Piedecuestana de servicios públicos ESP, 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 la Empresa Piedecuestana de servicios públicos ESP, y los terceros que puedan resultar afectados; y cuando lo solicite la Empresa Piedecuestana de servicios públicos ESP, 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 la Empresa Piedecuestana de servicios públicos ESP, al cabo de cinco (5) días hábiles de haberla fijado en cartelera, si la empresa prestadora 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 la Empresa Piedecuestana de servicios públicos ESP, o a terceros.

Son causales que afectan gravemente a la Empresa Piedecuestana de servicios públicos ESP, 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 Vigésimo Séptima de un período de dos (2) años.
3. Por el no pago oportuno en la fecha que la Empresa Piedecuestana de servicios públicos ESP, 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 la Empresa Piedecuestana de servicios públicos ESP.
 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.

ELABORÓ Profesional en Sistemas de Gestión	FECHA 10/02/2020	REVISÓ Director Administrativo y Financiero	FECHA 11/02/2020	APROBÓ Comité de Calidad	FECHA 24/02/2020
---	---------------------	--	---------------------	-----------------------------	---------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

✉ servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

🐦 @Piedecuestana_

📘 @PiedecuestanaESP

📷 Piedecuestana_ESP

Atención:

Lunes a Viernes

7:30 am a 11:30 am

1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

	ACTUALIZACIÓN CONTRATO CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.	Código: GPI-SG.CDR01-103.F07
		Versión: 2.0
		Página 35 de 46

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 la Empresa Piedecuestana de servicios públicos ESP.

- 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.

Capítulo VIII.

Disposiciones Finales.

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

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

La Empresa Piedecuestana de servicios públicos ESP, podrá ceder el contrato cuando en éste se identifique al cesionario. Igualmente, cuando habiendo informado al suscriptor y/o usuario de su interés en cederlo, con una antelación de por lo menos dos (2) meses, no haya sido recibida manifestación explícita al respecto.

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

Si la Empresa PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P. la acepta, se convertirá en suscriptor y/o usuario con acuerdo especial respecto del tema de la petición, en lo demás quedará sujeto a las cláusulas del Contrato de condiciones uniformes, como los demás usuarios. Cuando haya conflicto entre las condiciones uniformes y las condiciones especiales se preferirán estas.

Cláusula Quincuagésima Segunda. Solución de controversias derivadas del CSP.

Las diferencias que surjan entre la Empresa 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, serán sometidas a la decisión judicial. Lo anterior, sin perjuicio de que las partes puedan acudir a otros mecanismos alternativos de solución de conflictos.

www.piedecuestanaeps.gov.co

ELABORÓ Profesional en Sistemas de Gestión	FECHA 10/02/2020	REVISÓ Director Administrativo y Financiero	FECHA 11/02/2020	APROBÓ Comité de Calidad	FECHA 24/02/2020
---	---------------------	--	---------------------	-----------------------------	---------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

✉ servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

📱 @Piedecuestana_

📘 @PiedecuestanaESP

📍 Piedecuestana_ESP

Atención:

Lunes a Viernes

7:30 am a 11:30 am

1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

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 Tercera. Estándares de servicio. La Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos se compromete a prestar los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado con los siguientes estándares de servicios:

Estándar de servicio.	UNIDAD.	META DEL ESTÁNDAR.
Cobertura de acueducto.	Número de suscriptores incorporados con conexión al servicio de acueducto.	100%
Calidad de acueducto.	Puntaje IRCA (%).	IRCA <= 5%
Continuidad de acueducto.	Número de días por año de prestación del servicio.	>=98,36%
Cobertura de alcantarillado.	Número de suscriptores incorporados con conexión al servicio de alcantarillado.	100%
Calidad de alcantarillado.	% de cumplimiento del PSMV.	100% del cumplimiento de las obras a cargo del prestador estipuladas en el Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos – PSMV.
Continuidad de alcantarillado.	Número de días por año de prestación de servicio.	>= 98.36%
IQR – Indicador de reclamos comerciales.	(reclamos/1.000 suscriptores/por periodo de tiempo analizado)	<= 4 reclamaciones comerciales por facturación resueltas a favor del suscriptor en segunda instancia por cada 1.000 suscriptores por año o <= 2 reclamaciones por facturación resueltas a favor del suscriptor en segunda instancia por cada 1.000 suscriptores por semestre.

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

ELABORÓ Profesional en Sistemas de Gestión	FECHA 10/02/2020	REVISÓ Director Administrativo y Financiero	FECHA 11/02/2020	APROBÓ Comité de Calidad	FECHA 24/02/2020
--	----------------------------	---	----------------------------	------------------------------------	----------------------------

Cláusula Quincuagésima Cuarta. Estándares de eficiencia. La Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos se compromete a prestar los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado con los siguientes estándares de eficiencia:

Acueducto	Alcantarillado	Estándar de eficiencia	Meta y gradualidad
Nuevos suscriptores residenciales de acueducto	Nuevos suscriptores residenciales de alcantarillado	Dimensión de cobertura POIR-personas prestadoras primer segmento	Debe lograrse el 100% de la diferencia y gradualidad según la ejecución programada para el POIR.
		Dimensión de cobertura POIR-personas prestadoras segundo segmento	Debe lograrse el 100% según la ejecución programada para el POIR
DACAL-Diferencia entre suscriptores de Acueducto y Alcantarillado		disminución de la diferencia entre suscriptores de acueducto y alcantarillado	Reducir el 100% de la diferencia y gradualidad según la ejecución programada para el POIR y el plan de incorporación de suscriptores
IPUF - Índice de Pérdidas por Suscriptor facturado estándar (m3/suscriptores)		<=6 m3/suscriptores	Debe lograrse el 100% del estándar de eficiencia definido.
CAU - Costos Administrativos eficientes estándar por suscriptor mensual de acueducto (\$/suscriptor/mes)	CAU - Costos Administrativos eficientes estándar por suscriptor mensual de alcantarillado (\$/suscriptor/mes)	Alcanzar el valor de referencia establecido en el Artículo 26 de la Res 688 de 2014.	Acueducto: \$4.402 suscriptor/mes. Alcantarillado: \$2.522 suscriptor/mes NOTA: Pesos de 2024.
COU - Costos operativos eficientes estándar por suscriptor mensual de acueducto (\$/suscriptor/mes)	COU - Costos operativos eficientes estándar por suscriptor mensual de alcantarillado (\$/suscriptor/mes)	Alcanzar el valor de referencia establecido en el Artículo 33 de la Res 688 de 2014.	Acueducto: \$10.654 suscriptor/mes. Alcantarillado: \$4.154 suscriptor/mes NOTA: Pesos de 2024.
CUP -Costos Unitarios Particulares acueducto (\$/m3)	CUP -Costos Unitarios Particulares alcantarillado (\$/m3)	Costos particulares: mantener los actuales o reducirlos	No incrementar los costos.

PARÁGRAFO 1º. La Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos está obligada a informar a los suscriptores y/o usuarios los estándares de eficiencia producto de la aplicación de la Resolución CRA 688 de 2014, la que la modifique, adicione o aclare, así como los que provengan de Alianzas Público Privadas o de la aplicación del parágrafo 1 del artículo 87 de la Ley 142 de 1994.

Cláusula Quincuagésima Quinta. Anexo Técnico. El anexo técnico del Contrato de servicios públicos de la Empresa Piedecuesta de servicios públicos ESP, hace parte integral del mismo, su observancia es obligatoria y contendrá lo siguiente:

ELABORÓ Profesional en Sistemas de Gestión	FECHA 10/02/2020	REVISÓ Director Administrativo y Financiero	FECHA 11/02/2020	APROBÓ Comité de Calidad	FECHA 24/02/2020
--	----------------------------	---	----------------------------	------------------------------------	----------------------------

	ACTUALIZACIÓN CONTRATO CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.	Código: GPI-SG.CDR01-103.F07
		Versión: 2.0
		Página 38 de 46

1. ANEXO TECNICO GENERAL:

1). La zona de aplicación del CSP. La aplicación geográfica del contrato se encuentra descrita en la Cláusula décimo tercera del presente CSP.

2). Las condiciones técnicas de acceso que tiene que satisfacer el inmueble. Están se encuentran descritas en la Cláusula trigésimo primera y trigésimo segunda del presente CSP.

3). La factibilidad técnica para la prestación de los servicios de Acueducto y alcantarillado. Además de lo descrito en las Cláusulas trigésimo primera y trigésimo segunda del presente CSP, la Empresa Piedecuesta de servicios públicos ESP observará los parámetros respecto 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 los sistemas de bombeo de aguas residuales, colectores y redes de alcantarillado.

4). Características mínimas de las acometidas y los instrumentos de medición. La Empresa Piedecuesta de servicios públicos ESP, exigirá las características mínimas de las acometidas y de los instrumentos de medición especialmente en lo relacionado con: **a).** La instalación del medidor por primera vez; **b).** La calibración de los medidores; **c).** Las condiciones metrológicas de los medidores y **d).** Demás aspectos que requieran su observancia técnica. No obstante, más adelante se tratará cada tema en particular.

5). Los niveles de calidad, continuidad y presión del servicio de acueducto. La Empresa Piedecuesta de servicios públicos ESP, se obliga a garantizar a los usuarios y/o suscriptores, a prestarles el servicio de acueducto con buena calidad, en forma continuidad, evitando fluctuaciones de presión y cantidad, salvo las interrupciones que puedan presentarse por fallas técnicas o emergencias.

Por calidad del agua se entiende que esta sea apta para el consumo humano, con los estándares exigidos en las normativas vigentes, entre ellas el Decreto 1575 de 2007 y la Resolución 2115 de 2007.

La Empresa Piedecuesta de servicios públicos ESP, efectuará oportunamente las labores de mantenimiento de los tanques y redes de a su cargo, para garantizar la prestación y distribución del servicio durante las 24 horas al día, siempre que no existan causas de fuerza mayor o caso fortuito que afecte 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 la entidad especificará la frecuencia con que se prestará el servicio.

6). Planes de contingencia para emergencias y problemas de continuidad. La Empresa Piedecuesta de servicios públicos ESP, cuenta con planes de contingencia para mitigar los problemas de

ELABORÓ Profesional en Sistemas de Gestión	FECHA 10/02/2020	REVISÓ Director Administrativo y Financiero	FECHA 11/02/2020	APROBÓ Comité de Calidad	FECHA 24/02/2020
--	----------------------------	---	----------------------------	------------------------------------	----------------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

✉ servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

📱 @Piedecuestana_

📘 @PiedecuestanaESP

📍 Piedecuestana_ESP

Atención:

Lunes a Viernes

7:30 am a 11:30 am

1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

	ACTUALIZACIÓN CONTRATO CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.	Código: GPI-SG.CDR01-103.F07
		Versión: 2.0
		Página 39 de 46

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 Río de Oro, el cual podrá ser consultado en la página web: 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.

7). Requisitos técnicos de las acometidas individuales de acueducto y alcantarillado. Además de los requisitos descritos en la Cláusula trigésimo primera del presente CSP, deberá cumplir los siguientes:

- a. En edificaciones de cuatro (4) o más pisos, deberá contar con un sistema propio de bombeo interno que produzca la presión suficiente y necesaria para suministrar el agua en forma eficiente a cada una de las unidades privadas. El bombeo se hará succionando el agua de un tanque de almacenamiento y no directamente de las redes de distribución.
- b. Cuando la instalación interna disponga de un sistema hidroneumático o de equipo de presión constante no se exigirá tanque elevado.
- c. Además, debe 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.
- d. 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.
- e. 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.
- f. 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.

8). 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

ELABORÓ Profesional en Sistemas de Gestión	FECHA 10/02/2020	REVISÓ Director Administrativo y Financiero	FECHA 11/02/2020	APROBÓ Comité de Calidad	FECHA 24/02/2020
---	---------------------	--	---------------------	-----------------------------	---------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

✉ servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

📱 @Piedecuestana_

📘 @PiedecuestanaESP

📍 Piedecuestana_ESP

Atención:

Lunes a Viernes

7:30 am a 11:30 am

1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

	ACTUALIZACIÓN CONTRATO CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.	Código: GPI-SG.CDR01-103.F07
		Versión: 2.0
		Página 40 de 46

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 PIEDECUESTANA 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 Piedecuestana de Servicios Públicos, 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".

9). Solicitud de acometidas de Acueducto y Alcantarillado. Toda acometida o conexión a realizar a las redes locales de acueducto y alcantarillado, así como su renovación o mejora, estará sujeta a previa autorización de la Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos.

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.

10). Ampliación y prolongación de las redes de Acueducto y alcantarillado. Las obras de ampliación y prolongación de las redes de acueducto y alcantarillado, se ejecutarán únicamente por la Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos, o por quien esta autorice debidamente. Actualizado.

El material de la instalación podrá ser suministrado por la Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos y, en todo caso, supervisado por ésta y por cuenta del interesado.

ELABORÓ Profesional en Sistemas de Gestión	FECHA 10/02/2020	REVISÓ Director Administrativo y Financiero	FECHA 11/02/2020	APROBÓ Comité de Calidad	FECHA 24/02/2020
---	---------------------	--	---------------------	-----------------------------	---------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

✉ servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

📱 @Piedecuestana_

📘 @PiedecuestanaESP

📍 Piedecuestana_ESP

Atención:

Lunes a Viernes

7:30 am a 11:30 am

1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

	ACTUALIZACIÓN CONTRATO CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.	Código: GPI-SG.CDR01-103.F07
		Versión: 2.0
		Página 41 de 46

La dirección, supervisión y vigilancia de las ampliaciones de las redes se realizará directamente por la Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos, 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 la Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos, 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 La Piedecuestana de Servicios Públicos.

Las prolongaciones de redes deberán ser efectuadas, de manera general, en predios de dominio público, no obstante, cuando por circunstancias justificadas a juicio de PIEDECUESTANA 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.

Parágrafo. DEFICIENCIAS EN LA INSTALACION. Las observaciones sobre deficiencias relacionadas con la instalación de acometidas, 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.

11). Medidores:

11. 1). Definiciones y Normas técnicas internas: Las definiciones y características técnicas de los medidores de agua a instalar por los usuarios en el sistema de acueducto operado por la Empresa Piedecuestana de servicios públicos ESP, están definidos y deberán cumplir con lo establecido en la **NTI.01 “NORMA TECNICA INTERNA PARA MEDIDORES DE AGUA” - REQUISITOS TECNICOS ESTABLECIDOS PARA LOS MEDIDORES DE AGUA POTABLE FRIA A INSTALAR EN EL MUNICIPIO DE PIEDECUESTA - SANTANDER”**.

Esta norma está basada y ajustada en las normas nacionales e internacionales (NTC-ISO 4060:2016 y la norma MID) y a los requerimientos internos de la Empresa Piedecuestana de servicios públicos ESP, los cuales por normatividad deben ser acogidos por todos los usuarios.

11. 2). Especificaciones técnicas. De igual forma las especificaciones técnicas que deberán cumplir los macro medidores se encuentran establecidas en la **NTI.02 “NORMA TÉCNICA INTERNA PARA MACROMEDIDORES DE AGUA - ESPECIFICACIONES TECNICAS ESTABLECIDAS PARA LOS MACROMEDIDORES DE AGUA POTABLE FRIA A INSTALAR A LOS USUARIOS DE GRANDES CONSUMOS EN EL MUNICIPIO DE PIEDECUESTA SANTANDER”**

Esta norma está basada y ajustada en las normas nacionales e internacionales (NTC-ISO 4060:2016 y la norma MID).

11. 3). Integración anexos 1 y 2.

Dado que en los anexos 1 y 2 referidos anteriormente, se describen los alcances, las definiciones, la clasificación de los medidores según los tipos de transmisión, funcionamiento, unidad de registro y posición de la acometida, abreviaturas, normas legales para adquisición, descripción de los medidores de agua potable fría de DN 15 a DN 25 con sus especificaciones técnicas, de calibración y las demás

ELABORÓ Profesional en Sistemas de Gestión	FECHA 10/02/2020	REVISÓ Director Administrativo y Financiero	FECHA 11/02/2020	APROBÓ Comité de Calidad	FECHA 24/02/2020
---	---------------------	--	---------------------	-----------------------------	---------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

✉ servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

📱 @Piedecuestana_

📘 @PiedecuestanaESP

📍 Piedecuestana_ESP

Atención:

Lunes a Viernes

7:30 am a 11:30 am

1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

	ACTUALIZACIÓN CONTRATO CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.	Código: GPI-SG.CDR01-103.F07
		Versión: 2.0
		Página 42 de 46

exigencias de todos los medidores, éstos quedan integrados y formando parte del Anexo general y del Contrato de servicios públicos de la Empresa Piedecuestana de servicios públicos ESP.

11. 4). Prevalencia de los anexos.

Las definiciones y referencias descritas en los anexos 1 y 2 antes referidos, prevalecerán sobre las demás que puedan encontrarse en el Contrato de servicios públicos de la Empresa Piedecuestana de servicios públicos ESP.

11. 5). La instalación del medidor por primera vez. Para los casos en que se vaya a instalar el medidor por primera vez, es atribución de la Empresa PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P, determinar el lugar donde técnicamente se debe ubicar el medidor. Cuando el medidor sea adquirido a la Empresa Piedecuestana de servicios públicos, su cobro se hará de conformidad con las disposiciones legales, reglamentarias y regulatorias vigentes para cada estrato.

En todo caso, al instalar el equipo de medición por primera vez, este deberá contar con su respectiva certificación de calibración en un laboratorio debidamente acreditado por la Superintendencia de Industria y Comercio, en donde consten los resultados de la misma, de manera que se pueda verificar el cumplimiento de las condiciones técnicas consagradas en el Contrato de Servicios Públicos.

11. 6). Calibración de medidores. La PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P en ejercicio de lo dispuesto en el artículo 145 de la Ley 142 de 1994, efectuarán la calibración y revisión de los medidores con la frecuencia y oportunidad necesarias, sin perjuicio que la Superintendencia de Industria y Comercio ejerza sus funciones en relación con lo establecido en el artículo 115 del Decretoley 266 de 2000, o las normas que lo complementen, modifiquen o sustituyan.

11. 7). Verificación de la condición metrológica de los medidores. La PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P debe definir las acciones y su periodicidad, orientadas a verificar el adecuado funcionamiento de los medidores, atendiendo las particularidades de su sistema, con base en estudios técnicos.

Para garantizar el cumplimiento de lo establecido en el inciso 3° del artículo 144 de la Ley 142 de 1994, La Piedecuestana de Servicios Públicos deberá adoptar sistemas de información, que les permitan llevar y actualizar el catastro de medidores, de conformidad con lo establecido para el efecto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

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

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

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

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

www.piedecuestanaeps.gov.co

ELABORÓ Profesional en Sistemas de Gestión	FECHA 10/02/2020	REVISÓ Director Administrativo y Financiero	FECHA 11/02/2020	APROBÓ Comité de Calidad	FECHA 24/02/2020
---	---------------------	--	---------------------	-----------------------------	---------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

✉ servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

📱 @Piedecuestana_

📘 @PiedecuestanaESP

📷 Piedecuestana_ESP

Atención:

Lunes a Viernes

7:30 am a 11:30 am

1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa



**ACTUALIZACIÓN CONTRATO
CONDICIONES UNIFORMES PARA
LA PRESTACIÓN DE LOS
SERVICIOS PÚBLICOS
DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y
ALCANTARILLADO.**

Código: GPI-SG.CDR01-103.F07
Versión: 2.0
Página 43 de 46

11. 8). Retiro del medidor. Cuando sea necesario proceder al retiro del medidor, se comunicará al suscriptor o usuario, con una antelación no inferior a dos (2) días hábiles a la fecha de la operación, indicándole la posibilidad de ejercer el derecho consagrado en el artículo 12 Resolución CRA número 413 de 2006. Una vez se lleve a cabo la operación, se suscribirá un acta en la que conste el estado en que se encuentra el equipo y la forma como se procedió a su retiro. En este documento, el suscriptor o usuario dejará las constancias que considere necesarias. Los datos que se consignen en la respectiva acta deben ser legibles, claros, sin tachones o enmendaduras; copia de esta acta se entregará al suscriptor o usuario, quien deberá firmarla.

Si el suscriptor o usuario se niega a firmar el acta respectiva, el funcionario de la Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos, dejará constancia explicando las razones que motivan la no suscripción del acta por parte del suscriptor o usuario y esta deberá contar con la firma de dos (2) testigos diferentes al personal de la Empresa PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.

En todo caso, la Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos, deberá entregar dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes al retiro del medidor el informe de revisión realizado por el laboratorio debidamente acreditado. Si como resultado de la revisión técnica, se concluye que el medidor no funciona adecuadamente, la decisión será comunicada al suscriptor o usuario, adjuntando el resultado.

El suscriptor o usuario tendrá la opción de reemplazarlo o repararlo asumiendo los costos correspondientes. Si la reparación o el reemplazo la realiza alguien diferente del prestador, el suscriptor deberá enviarlo a este para que proceda a instarlo. En aquellos casos en los cuales el suscriptor o usuario, presente un informe de calibración del equipo de medida expedido por un laboratorio debidamente acreditado, se dará por cumplida la condición establecida en el artículo 10 de la Resolución CRA número 413 de 2006. Si por el contrario el usuario o suscriptor no presenta dicho informe, la Empresa PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P podrá, a cargo del suscriptor o usuario, calibrar el equipo en un laboratorio debidamente acreditado.

11. 9). Guarda de las condiciones técnicas del medidor. La Empresa PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P será responsable de la conservación de las condiciones técnicas del equipo retirado en el estado que conste en el acta de retiro, documento en el que el suscriptor o usuario tendrá la posibilidad de consignar las observaciones que considere pertinentes respecto de la forma en que el prestador procedió a colocar el aparato de medición en el vehículo que lo transportará. La PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P deberá registrar las actividades de manejo y transporte de las evidencias físicas involucradas en su actuación, a fin de conservar el estado real del equipo de medición al momento del retiro.

En caso de no instalarse el medidor provisional como consecuencia del retiro del medidor, será aplicable la previsión del artículo 146 de la Ley 142 de 1994. En todo caso, una vez vencido el término consagrado en el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, para efectos del reemplazo o reparación de los medidores, sin que el suscriptor o usuario hubiere tomado las medidas allí establecidas, el prestador podrá tomar las medidas pertinentes para garantizar la efectiva medición del consumo.

Parágrafo. En caso de ser necesario el control metrológico del equipo de medida, este deberá realizarse en un laboratorio de calibración, debidamente acreditado por el organismo nacional competente para tal efecto. Igual requisitos deberán cumplir los medidores provisionales.

www.piedecuestanaeps.gov.co

ELABORÓ Profesional en Sistemas de Gestión	FECHA 10/02/2020	REVISÓ Director Administrativo y Financiero	FECHA 11/02/2020	APROBÓ Comité de Calidad	FECHA 24/02/2020
--	----------------------------	---	----------------------------	------------------------------------	----------------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana_

@PiedecuestanaESP

Piedecuestana_ESP

Atención:

Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

11. 10). Procedimiento para reemplazo de medidores de acueducto cuando no los realiza la Empresa Piedecuestana de servicios públicos ESP. 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 o 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:

DIAMETRO MEDIDORES	CONEXIONES: Entrada y salida
1/2"	3/4" – 3/4"
3/4"	1" – 1"
1"	1 1/4" – 1 1/4"
1 1/2"	2" – 2"
2 ó más	Bridas según ISO 2531 al mismo diámetro del medidor

11. 11). Localización y sellos del medidor. 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 la Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos.

En todos los inmuebles de construcción nueva, 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 de la Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos.

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, en caso de avería.

Una vez instalado el medidor, la Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos, colocará en el mismo los sellos de seguridad, para su respectivo control de manipulaciones no autorizadas por la entidad.

11. 12). Características y manipulación del medidor. La Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos fijará el tipo y el diámetro del medidor, conforme a los datos suministrados por el usuario sobre caudal solicitado.

Si el uso no corresponde al declarado por el suscriptor, la Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos cambiará el medidor por otro adecuado, siendo los gastos que se produzcan por cuenta del usuario.

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional en Sistemas de Gestión	10/02/2020	Director Administrativo y Financiero	11/02/2020	Comité de Calidad	24/02/2020



**ACTUALIZACIÓN CONTRATO
CONDICIONES UNIFORMES PARA
LA PRESTACIÓN DE LOS
SERVICIOS PÚBLICOS
DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y
ALCANTARILLADO.**

Código: GPI-SG.CDR01-103.F07

Versión: 2.0

Página 45 de 46

Una vez instalado, sólo podrá ser manipulado por personal autorizado de la Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos, a cuyo efecto le serán instalados los sellos de seguridad correspondientes, cuantas veces sea necesario.

12). Especificaciones técnicas de los medidores para grandes clientes: De conformidad con la Res. CRA 138 del 2000, deberán cumplir lo siguiente:

- a. Deben ser electrónico tipo electromagnético basado en tecnología de microprocesador para monitorear totales de volumen y caudales en ambas direcciones (flujo directo e inverso).
- b. Deben 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.
- c. 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.
- d. 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.
- e. 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.
- f. 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.
- g. Deberá haber totalizadores independientes en el display para indicar Total, Total reverso, Total neto, Hora y fecha.
- h. 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.
- i. Todos los valores de los Totalizadores de volumen deberán ser conservados o protegidos (backup) en el sensor inteligente para total seguridad.
- j. El medidor deberá estar provisto de un puerto remoto RS 232C y proveer señal de salida en pulsos en configuración "open colector" escalable en su configuración con capacidad mínima de 1 mA a 30 VDC.

13). Disposiciones finales del Anexo Técnico General.

- a. La Empresa PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P. podrá modificar el Anexo Técnico General, solamente por razones derivadas de la aplicación del plan de inversiones, la optimización de los sistemas o nueva normatividad legal.
- b. El contenido del Anexo Técnico General 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.

ELABORÓ Profesional en Sistemas de Gestión	FECHA 10/02/2020	REVISÓ Director Administrativo y Financiero	FECHA 11/02/2020	APROBÓ Comité de Calidad	FECHA 24/02/2020
--	----------------------------	---	----------------------------	------------------------------------	----------------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

✉servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

🐦@Piedecuestana_

📘@PiedecuestanaESP

📍Piedecuestana_ESP

Atención:

Lunes a Viernes

7:30 am a 11:30 am

1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

	ACTUALIZACIÓN CONTRATO CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.	Código: GPI-SG.CDR01-103.F07
		Versión: 2.0
		Página 46 de 46

- c. Los temas que no hayan sido incorporados en el presente CSP, y/o las dudas que puedan surgir de la interpretación normativa, serán objeto de consulta ante la Superintendencia de servicios públicos para su correcta aplicación.
- d. Se anexan al presente CSP los documentos **NTI.01 “NORMA TECNICA INTERNA PARA MEDIDORES DE AGUA” - REQUISITOS TECNICOS ESTABLECIDOS PARA LOS MEDIDORES DE AGUA POTABLE FRIA A INSTALAR EN EL MUNICIPIO DE PIEDECUESTA - SANTANDER**. Y la **NTI.02 “NORMA TÉCNICA INTERNA PARA MACROMEDIDORES DE AGUA - ESPECIFICACIONES TECNICAS ESTABLECIDAS PARA LOS MACROMEDIDORES DE AGUA POTABLE FRIA A INSTALAR A LOS USUARIOS DE GRANDES CONSUMOS EN EL MUNICIPIO DE PIEDECUESTA SANTANDER”**, relacionados con normas y especificaciones técnicas internas de los medidores y macromedidores a instalar en el municipio de Piedecuesta, Santander, junto con los esquemas para instalación de domiciliarias en la Empresa Piedecuestana de servicios públicos ESP.

En constancia de lo anterior, se suscribe el presente Contrato de Servicios Públicos, por el representante legal de la Empresa Municipal de Servicios Públicos Domiciliarios de Piedecuesta E.S.P., Piedecuestana de Servicios Públicos, **en la ciudad de Piedecuesta, Santander a los dieciocho (18) días del mes de abril del dos mil veinticuatro (2024)**

Remítase copia del presente CSP a la Oficina jurídica de la Comisión de regulación de agua potable CRA, para el respectivo concepto de legalidad. (Dec. 2650 del 2013, Art. 3-2).


RAMIRO RANGEL PARRA
 Gerente.

Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos.

Proyectó: Salomón Villamizar Lozano-Profesional Universitario Jurídico.

Revisó Asuntos jurídicos: María Lizeth García Pedraza - Jefe de Oficina Asesora Jurídica y de Contratación.

Revisó Asuntos Comerciales: Sandra Liliana Esparza Rueda - Directora Comercial.

Revisó Asuntos Técnicos: Ing. María Angélica Ruiz Reyes - Jefe Oficina de Planeación Institucional.

Revisó Asuntos Operativos: Ing. William Javier Niño Acevedo - Director Técnico y de Operaciones.

Revisó Asuntos Financieros: Myrian Quintero Rojas - Directora Financiera y Económica.

Revisó Asuntos Administrativos: Lina Betty Quiroga Navas - Directora Administrativa y de Talento Humano.

ELABORÓ Profesional en Sistemas de Gestión	FECHA 10/02/2020	REVISÓ Director Administrativo y Financiero	FECHA 11/02/2020	APROBÓ Comité de Calidad	FECHA 24/02/2020
---	---------------------	--	---------------------	-----------------------------	---------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

✉servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

📱@Piedecuestana_

📘@PiedecuestanaESP

📺Piedecuestana_ESP

Atención:

Lunes a Viernes

7:30 am a 11:30 am

1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa