

EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE PIEDECUESTA E.S.P.

“PIDECUESTANA 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 **PIDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS**, 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 de 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.**, **PIDECUESTANA 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.

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 periodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis (6) periodos 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 continúa de un servicio de buena calidad, en los términos del artículo 136 de la Ley 142 de 1994 y de la regulación vigente expedida por la CRA.

7. Fuga Imperceptible: Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y se detecta solamente mediante instrumentos apropiados, tales como los geofonos. (Dec. 302 del 2000, Art. 3 nral 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

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 o 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 donde 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).

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).

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)

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 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.

Cuando 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.

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 fueron 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.

Excepcionalmente presta 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.



Área de prestación del servicio de Alcantarillado.



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)
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