



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.

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 Piedecuesta 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 medición 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 escritas 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).

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.

Clausula 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.

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.

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.

Clausula 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.

Clausula 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.

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 calcularán 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.**

Clausula 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.

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 oportuna 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.

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.

Clausula 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.

Clausula 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 usuario y factor de los subsidios de de las contribuciones de solidaridad, según el caso, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994.

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 ídem.

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 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 d 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.

Clausula Vigésima Tercera. Período 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.

Clausula 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.

Clausula 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.

Clausula Vigésima Sexta. Imposibilidad de medición. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período de facturación determinado, no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos de agua, su valor podrá establecerse así:

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