

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:

- 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.
- 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.
- 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:

- 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.
- Hacer conexiones fraudulentas o sin autorización de la Empresa Piedecuestana de Servicios públicos ESP.
- Dar al servicio público domiciliario de acueducto, o al inmueble receptor de dicho servicio, un uso distinto al declarado o convenido con la entidad.
- Realizar modificaciones en las acometidas ó hacer conexiones externas sin previa autorización de la Empresa Piedecuestana de Servicios públicos ESP.
- Proporcionar de forma temporal o permanente, el servicio público domiciliario a otro inmueble o usuario distinto al beneficiario del servicio.
- Adulterar las conexiones, los aparatos de medición o de control, así como alterar el normal funcionamiento de los mismos.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.

**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. Imprudencia 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:

- 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.
- Cuando se haya entregado la factura de forma inoportuna y habiendo solicitado el suscriptor y/o usuario un duplicado, no se le haya entregado.
- Por no haberse facturado el servicio por fortuito.

**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 proceder 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 e 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 pida 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:

- Estar ubicado dentro del perímetro de servicio, tal como lo dispone el Parágrafo segundo del Artículo 12 de la Ley 388 de 1997.
- Contar con la Licencia de construcción cuando se trate de edificaciones por construir, o la cédula catastral en el caso de obras terminadas.
- Estar ubicado en zonas que cuenten con vías de acceso 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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:

- Las definiciones sobre: Área o predio urbanizable no urbanizado; Área 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).
- 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.
- 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 metrología 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 TÉCNICA 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 NTL.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:

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

**Parágrafo 1º.** 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 2º.** 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 Vígésimo 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.

**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 cargoujo 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](mailto:servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co) / [buzon@piedecuestanaesp.gov.co](mailto:buzon@piedecuestanaesp.gov.co).

**d.** Líneas de atención: **PBX 607 6542300 ext:109.**

**e.** Reporte de emergencias: **Móvil: 3167444528.**

**f.** **Notificaciones Judiciales:** [oficnajerudicial@piedecuestanaesp.gov.co](mailto:oficnajerudicial@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 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:

- La designación del prestador al que se dirige.**
- 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.
- El objeto de la petición.**
- Las razones en las que funda su petición.**
- Relación de documentos que se anexen.**
- 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 una termino 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 auspicó la demora o que se requirió la práctica de pruebas, se entenderá que la petición, queja o recurso ha sido resuelto en forma favorable. 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 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 desoligante, 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, adiciónen o reglamenten, se tendrán en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela, siempre y cuando estas últimas no contrarien 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.

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.**

**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 usuario, 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 terceros.

Son causales que afectan gravemente a la Empresa Piedecuestana de servicios públicos ESP, o terceros las siguientes:

**a. El atraso en el pago de tres (3) facturas de servicios durante un periodo de dos (2) años.**

**b.** Reincidencia en alguna de las causales de suspensión por incumplimiento, enunciadas en la cláusula Vígésimo Séptima de un periodo 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.**

**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.

Si 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.

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.