



ESPA

Empresa de Servicios Públicos de San José de la Marinilla E.S.P.

¡Hacemos Parte de Ti! **Contrato de Condiciones Uniformes**

Para la Prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios
de Aseo, Acueducto y Alcantarillado





ESPA

Empresa de Servicios Públicos de San José de la Marinilla E.S.P.

¡Hacemos Parte de Ti!

RESEÑA HISTÓRICA

La Empresa de Servicios Públicos de San José de la Marinilla E.S.P. fue creada por Acuerdo Municipal 021 del 28 de Mayo de 1998, como Empresa Industrial y comercial del orden Municipal, de conformidad con lo establecido en la Ley 142 de 1994, Ley de servicios públicos domiciliarios.

En el Municipio de Marinilla, el servicio de aseo se prestaba a través de la División de Servicios Públicos, adscrita a la Secretaría de Obras Públicas del Municipio; con una volqueta y 4 operarios de recolección, dos de los cuales permanecían en el volcú y los otros dos recolectando. Para el año 1994 se gestionó la compra de un vehículo compactador recolector de residuos.

Durante éste año salió una Ley que permitía descentralizar el servicio de aseo de la prestación directa de los Municipios, y fue así, como el 28 de mayo de 1998 se creó mediante acuerdo Municipal No.028 La Empresa de Servicios Públicos de Aseo de San José de la Marinilla E.S.P., una Empresa Industrial y Comercial del Orden Municipal, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente, encargada de prestar el servicio público domiciliario de aseo en la jurisdicción del municipio de Marinilla, según las disposiciones de la Ley 142 de 1994 y los Decretos reglamentario respectivos.

La Empresa inicio con un capital de cuarenta millones de pesos (\$40.000.000,0) que le inyectó el municipio de Marinilla por medio de un acuerdo realizado para la prestación del servicio de aseo. Desde entonces empezó a operar por medio de un vehículo Compactador de 14 yardas cúbicas, entregado también por el Municipio, cuatro operarios de recolección y un conductor. A partir del primero de Enero de 1.999, la Empresa empieza con fuerza y a regir el plan tarifario, con el cual es sostenible, además de lo establecido en la Ley al ser auto sostenible.



¡ Hacemos Parte de Ti!

Durante el año 1.999, se contrató con la Cooperativa de Trabajo Asociado Aguamarina, para el manejo integral del relleno sanitario, con la interventoría de la Empresa. Para el primer semestre se continuó dando un manejo manual, pero debido al incremento en la generación de los residuos sólidos, se comenzó parcialmente a mecanizar; compactándose los residuos dos veces por semana y al cubrimiento de las plataformas de manera mensual.

A fines de dicho año la Empresa realiza un plan de cumplimiento para la Corporación Autónoma CORNARE, donde nos comprometimos a realizar las siguientes obras civiles que contribuyen al medio ambiente:

- Recolección de aguas lluvias y de escurrimiento.
- Construcción de canales perimetrales y lixiviados.
- Tratamiento de lixiviados
- Construcción de celdas de manejo especial para los residuos sólidos hospitalarios o peligrosos.
- Construcción y mantenimiento de desfogues.

Todas las obras se realizaron y se culminaron en su totalidad en el primer trimestre del año 2000.

Desde entonces hasta la fecha se prestan de manera eficiente los tres componentes básicos del servicio de aseo.

El primero de Julio de 2008 cumplió 10 años de ser creada, siendo actualmente reconocida a nivel local, Regional, Nacional e Internacionalmente, teniendo su propia imagen y generando ante la comunidad compromiso del servicio integral de aseo, logrando avances en la prestación y manejo adecuado de los residuos con eficiencia, eficacia, calidad y precios razonables, contribuyendo a elevar el nivel de vida de los habitantes del Municipio de Marinilla como a la protección y conservación del medio ambiente, utilizando, además tecnologías acordes con las normas de un desarrollo sostenible que permiten la viabilidad y el posicionamiento de la Empresa.



El 10 de Junio de 2011 el Honorable Concejo Municipal de Marinilla en uso de sus atribuciones legales, aprueba el Acuerdo N° 76 de 2011, por medio del cual se modifica el nombre por: Empresa de Servicios Públicos de San José de la Marinilla E.S.P., y amplía el objeto por lo que la Empresa podrá ofrecer todos los servicio públicos domiciliarios en todo el territorio del Municipio de Marinilla. El 1 de julio de 2012 la Empresa de Servicios Públicos de San José de la Marinilla, ESPA, inicia sus labores con los tres servicios: Acueducto, Alcantarillado y Aseo.



¡ Hacemos Parte de Ti!



MinVivienda
Ministerio de Vivienda

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**



Para contestar cite:
Radicado CRA N°: 20132110030791
Fecha: 19-06-2013

Bogotá, D.C.

Doctor
GERMÁN DARIO VÉLEZ OCAMPO
Gerente
Empresa de Servicios Públicos de San José de la Maripilla E.S.P., ESPA
Calle 30 No. 30 – 13
Teléfono: 548 44 10
talentohumano@marinilla-antioquia.gov.co
Marinilla, Antioquia

 439'
Gestión Documental
y Correspondencia

Fecha de Recibido: 26 JUN 2013

Pasa a:

Recibió:

Fecha de Respuesta:

Asunto: Radicado CRA No. 2013-321-002177-2 de 16 de mayo de 2013.

Respetado doctor Vélez:

¡Hacemos Parte de Ti!

Mediante la comunicación del asunto, el señor Germán Darío Vélez Ocampo, en su condición de Gerente de la Empresa de Servicios Públicos de San José de la Maripilla E.S.P. ESPA del Municipio de Marinilla del Departamento de Antioquia, tal como consta en el Decreto 001 de 2 de enero de 2012, y el cual adjuntó a la comunicación del asunto, presentó ante esta Entidad el contrato de condiciones uniformes para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, junto con su anexo técnico, a cargo de la mencionada Empresa.

Al respecto, se informa que una vez revisado el clausulado del contrato de condiciones uniformes para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, y su respectivo anexo técnico, se observó que se encuentra conforme a derecho, razón por la cual, se otorga **concepto de legalidad** a las cláusulas incluidas en él, recordándole a que el anexo técnico debe ser incluido en la cláusula 49, toda vez que el mismo forma parte integral del contrato de condiciones uniformes.

Así las cosas, se precisa que de conformidad con el artículo 133 de la Ley 142 de 1994, cuando la Comisión rinde **Concepto de Legalidad**, el mismo tendrá el valor de una prueba pericial en firme, precisa y debidamente fundada.

A su turno, es menester señalar, que atendiendo lo dispuesto en el artículo 131 ibídem, "es deber de las empresas de servicios públicos informar con tanta amplitud como sea posible en el territorio donde prestan sus servicios, acerca de las condiciones uniformes de los contratos que ofrecen". De acuerdo con lo anterior, se sugiere comunicar a esta Unidad Administrativa Especial las diversas modalidades con las que ha dado cumplimiento a tal deber.

De otra parte, se le informa que cualquier modificación que se haga a las Condiciones Uniformes del Contrato, deja sin efecto el concepto de legalidad emitido, en relación con las cláusulas modificadas.

Por último, se señala que la Empresa deberá permanecer al tanto de la normatividad sectorial que sea expedida a fin de ajustar, en lo pertinente, las Condiciones Uniformes de su Contrato, en tal sentido, la

Carrera 12 N° 97-80, Piso 2, Bogotá, D.C. - Colombia. Código postal: 110221
PBK: +57(1) 4873620 - 4897640 Fax: +57(1) 4897650 Línea gratuita nacional: 01 8000 517 555
correo@cra.gov.co - www.cra.gov.co

1

¡Hacemos Parte de Ti!





MinVivienda
Ministerio de Vivienda

PROSPERIDAD
PARA TODOS



Para contestar cite:

Radicado CRA N°: 20132110030791

Fecha: 19-06-2013

modificación de la normatividad aplicable a este Contrato de Servicios Públicos, se entenderá incluida en el mismo, desde el momento en que entre en vigencia la modificación respectiva.

Sin otro particular, reciba un respetuoso saludo.



SILVIA JULIANA YEPES SERRANO
Directora Ejecutiva

Copia: Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

Elaboró: Natalia Guzmán - Luis Pinzón

Revisó: María Alejandra Muñoz

Aprobó: Luz Barreto - Diego Rentería





ESPA

Empresa de Servicios Públicos de San José de la Marinilla E.S.P.

¡Hacemos Parte de Ti!

¡Hacemos Parte de Ti!



ÍNDICE

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.

CAPÍTULO I	PAG.
Aspectos Generales.	1
CAPÍTULO II	
De las Obligaciones y Derechos de las Partes.	7
CAPÍTULO III	
Facturación.	16
CAPÍTULO IV	
Suspensión y Reinstalación del Servicio.	19
CAPÍTULO V	
Obligaciones Accesorias y Falla del Servicio	22
CAPÍTULO VI	
Peticiones, Quejas y Recursos	25
CAPÍTULO VII	
Modificaciones y Terminación del Contrato	30
CAPÍTULO VIII	
Disposiciones Finales	32
ANEXO TÉCNICO	35



¡Hacemos Parte de Ti!

**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA
PRESTACIÓN DEL SERVICIO PUBLICO DOMICILIARIO DE
ASEO**

PAG.

CAPÍTULO I

Disposiciones Generales..... **48**

CAPÍTULO II

De las Obligaciones y Derechos de las Partes. **54**

CAPÍTULO III

Facturación. **61**

CAPÍTULO IV

Obligaciones Accesorias y Falla en la Prestacion del Servicio... **64**

CAPÍTULO V

Peticiones, Quejas, Reclamaciones y Recursos..... **65**

CAPÍTULO VI

Modificaciones y Terminación del Contrato **69**

CAPÍTULO VII

Disposiciones Finales..... **71**

ANEXO TÉCNICO **74**



**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA
LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE MARINILLA - ANTIOQUIA**

ACEPTACIÓN DEL CONTRATO: Señor suscriptor y/o usuario por el hecho de solicitar los servicios de acueducto y/o de alcantarillado usted acepta las condiciones establecidas en este contrato. Todas las obras se realizaron y se culminaron en su totalidad en el primer trimestre del año 2000.

CAPÍTULO I

**DEFINICIONES Y ELEMENTOS ESENCIALES DEL CONTRATO
DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y
ALCANTARILLADO**

CLÁUSULA 1. OBJETO DEL CONTRATO. El presente contrato tiene por objeto la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado por parte de la Empresa de Servicios Públicos de San José de la Mariposa E.S.P., en adelante la persona prestadora, en favor del suscriptor y/o usuario, dentro de la zona urbana en que esté dispuesto a prestar el servicio, siempre que las condiciones técnicas de la persona prestadora lo permitan, a cambio de un precio en dinero, el cual se determinará de conformidad con la reglamentación tarifaria vigente.

CLÁUSULA 2. DEFINICIONES. Al interpretar las condiciones uniformes del presente contrato se aplicarán las definiciones consagradas en la Ley 142 de 1994, sus Decretos Reglamentarios, los actos administrativos de carácter general expedidos por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, las normas técnicas aplicables y cualquier otra norma que las adicione, modifique, derogue, complemente o desarrolle y que tenga relación con la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado.



Para los efectos de este contrato se aplicarán las siguientes definiciones:

1. Contribución de Solidaridad: Aporte que de manera obligatoria deben hacer los suscriptores y/o usuarios del servicio de acueducto y alcantarillado pertenecientes a los estratos 5 y 6 del sector residencial y los suscriptores y/o 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.

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

3. Desviaciones significativas: Para efectos de lo previsto en el Artículo 149 de la Ley 142 de 1994, se entenderá por desviaciones significativas, en el periodo de la facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos, que comparados con los promedios de los últimos seis períodos sean mayores al 35% para suscriptores y/o usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a 40 m³ y 65% para suscriptores y/o 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.

4. Factura de servicios públicos: Es la cuenta que la entidad prestadora 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 persona prestadora y debidamente firmada por el representante legal de la entidad prestará mérito ejecutivo, de acuerdo con las normas del Derecho Civil y Comercial.



5. Falla en la prestación del servicio: Incumplimiento por parte de la persona prestadora en la prestación continua de un servicio de buena calidad, en los términos del Artículo 136 de la Ley 142 de 1994 y de la regulación vigente expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

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

7. Reinstalación: Es el restablecimiento del servicio de acueducto a un inmueble al cual se le había suspendido.

8. Servicio público domiciliario de acueducto o servicio público domiciliario de agua potable: Es la distribución municipal de agua apta para el consumo humano, incluida su conexión y medición. También forman parte de este servicio las actividades complementarias tales como captación de agua, procesamiento, tratamiento, almacenamiento, conducción y transporte.

9. Servicio público domiciliario de alcantarillado: Es la recolección municipal de residuos, principalmente líquidos y/o aguas lluvias, por medio de tuberías y conductos. Forman parte de este servicio las actividades complementarias de transporte, tratamiento y disposición final de tales residuos.

10. 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 se recibe. De acuerdo con la Ley 142 de 1994, se podrán dar subsidios por parte del Estado como inversión social a los suscriptores y/o usuarios de los estratos 1 y 2, y al 3 en las condiciones que para el efecto establezca la Comisión.

11. Suscriptor: Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.

12. Suscriptor potencial: Persona que ha iniciado consultas para convertirse en suscriptor de los servicios públicos. (Artículo 14.32 Ley 142 de 1994).



13. Suspensión: Interrupción temporal del servicio por común acuerdo, por interés del servicio, por incumplimiento o por otra de las causales previstas en la Ley 142 de 1994, en el Decreto 229 de 2002, en las condiciones uniformes de este contrato de servicio público y en las demás normas concordantes.

14. Usuario: Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público domiciliario, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio, a este último usuario se denomina también consumidor.

CLÁUSULA 3. PARTES DEL CONTRATO. Son partes de este contrato de Servicios Públicos, en adelante CSP, la persona prestadora, el suscriptor y/o usuario o aquellos a quienes éste haya cedido el contrato, bien sea por acuerdo, convenio o por disposición legal.

CLÁUSULA 4. 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.

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 5.- RÉGIMEN LEGAL DEL CONTRATO. El contrato de servicios públicos se registrará por lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, por las condiciones especiales que se pacten con los suscriptores y/o usuarios, por las condiciones uniformes previstas en el CSP y por las normas del Código de Comercio y del Código Civil.

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



CLÁUSULA 6.- VIGENCIA DEL CONTRATO. El CSP se entiende celebrado por término indefinido, a partir del momento del perfeccionamiento del contrato, salvo que las partes decidan darlo por terminado por las causales previstas en este documento y en la Ley.

CLÁUSULA 7- CONDICIONES DEL SUScriptor Y/O USUARIO.

La persona prestadora celebrará el contrato para prestar los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado con cualquier persona capaz que habite o utilice de modo permanente un inmueble, siempre que sea propietaria, poseedora o tenedora del mismo, o de una parte de él siempre y cuando el inmueble reúna las condiciones técnicas de acceso para la instalación y puesta en marcha del servicio solicitado.

CLÁUSULA 8. – La solicitud para la prestación de servicio puede presentarse verbalmente o por escrito en las oficinas de la persona prestadora, bien de modo personal, por correo o por otros medios que permitan identificar al suscriptor y/o usuario potencial, conocer su voluntad inequívoca y establecer la categoría de suscriptor y/o usuario a la cual pertenece.

Al recibir la solicitud, uno de los funcionarios dejará constancia escrita de ello, y de los datos pertinentes, en un formulario preparado para ese efecto. Los formularios se ofrecerán de manera gratuita a todos los suscriptores y/o usuarios. Si una solicitud de conexión implicara estudios particularmente complejos, su costo, justificado en detalle, podrá cobrarse al interesado, salvo que se trate de un suscriptor y/o usuario residencial perteneciente a los estratos 1, 2 y 3.

La persona prestadora, definirá, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud, si ésta se ajusta a las condiciones que se expresan en este CSP, y la fecha en que comienza la ejecución del contrato. Si se requiere la práctica de alguna prueba o informe o documento adicional para tomar esas decisiones, se deberá informar así al interesado, expresando los motivos y la fecha en que se resolverá o dará respuesta, y se comenzará la ejecución.

La persona prestadora 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.

Con todo, la iniciación en la prestación del servicio solicitado no podrá superar 40 días hábiles contados desde el momento en el que la persona prestadora indique que está en posibilidad de prestar el servicio y el suscriptor y/o usuario ha atendido las condiciones uniformes.

CLÁUSULA 9. PERFECCIONAMIENTO. El CSP se perfecciona cuando la persona prestadora define las condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio y el propietario o quien utiliza un inmueble determinado, solicita recibir allí el servicio, si el solicitante y el inmueble se encuentran en las condiciones previstas por la persona prestadora. Del mismo modo se entenderá que existe CSP, en el caso de haber recibido efectiva y legalmente la prestación de los servicios objeto del presente CSP.

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

CLÁUSULA 10 - PUBLICIDAD. El CSP será objeto de adecuada publicidad por parte de la persona prestadora para conocimiento por parte de suscriptores y/o usuarios efectivos o potenciales, por medio de los siguientes medios:

1. La entrega de copias del contrato y de su anexo técnico, siempre que lo solicite el suscriptor y/o usuario o el suscriptor potencial. En el caso de solicitud del suscriptor y/o usuario, las copias serán gratuitas.
2. La difusión y publicación de los textos de condiciones uniformes en los centros de atención al usuario y en las oficinas de peticiones, quejas y recursos en lugar visible y fácilmente accesible, con las explicaciones que sean necesarias para su comprensión. La persona prestadora dispondrá en sus oficinas, donde se atiende a los usuarios, de ejemplares de las condiciones uniformes de su contrato.
3. Para efectos de cambio o reparación de los instrumentos de medición, se informará al suscriptor y/o usuario las características mínimas de éstas,



de acuerdo con lo establecido en el reglamento técnico del sector (RAS).

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

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

CAPTULO II

DE LAS OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LAS PARTES

CLÁUSULA 11. OBLIGACIONES DE LA PERSONA PRESTADORA.

1. Suministrar continuamente un servicio de buena calidad en el inmueble para el cual se hizo y se aprobó la solicitud, de acuerdo con los parámetros fijados por las autoridades competentes y con las especificaciones técnicas determinadas por la persona prestadora, las cuales se encuentran contenidas en el Anexo Uno, el cual se entiende forma parte de este documento.
2. Iniciar la prestación de los servicios, en los términos del numeral 1 de la presente cláusula, a partir de su conexión dentro del término previsto en la cláusula octava de este contrato y una vez se hubieren realizado los aportes de conexión si fuere el caso. En este ultimo evento, la persona prestadora otorgará plazos razonables para amortizar dicho valor.
3. Medir los consumos o, en su defecto, facturar el servicio con base en consumos promedios cuando en un periodo no sea posible medirlos con instrumentos, de acuerdo con lo previsto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 y en la cláusula 21 de este contrato o de la forma en que lo disponga la regulación aplicable.
4. Facturar el servicio de tal forma que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor y/o usuario, de acuerdo con los parámetros y en los períodos señalados por la ley 142 de 1994 o por



las autoridades competentes. Al cabo de (5) meses de haber entregado las facturas, la persona prestadora no podrá cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor y/o usuario. Para efecto de las reclamaciones y recursos, se tomará como fecha de entrega de la factura, la señalada para el primer vencimiento.

5. Permitir al suscriptor 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.

6. Entregar oportunamente las facturas de acuerdo a lo establecido en este contrato y discriminar en la factura cuando se cobren varios servicios, cada uno por separado.

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

8. Al momento de preparar las facturas, la persona prestadora deberá investigar de oficio las desviaciones significativas frente a consumos anteriores.

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

10. Devolver los cobros no autorizados, de conformidad con la regulación vigente.

11. Restablecer el servicio, cuando éste haya 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 reinstalación y reconexión y se hayan satisfecho las demás medidas de suspensión, corte e intereses moratorios, en un término no superior a 24 horas de conformidad con lo dispuesto en el artículo 42 del Decreto Ley 019 de 2012.

12. Informar a los suscriptores y/o usuarios acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad y adelantar campañas masivas de divulgación sobre el particular.

13. Dar garantía sobre las acometidas y equipos de medición suministrados o contruidos por la persona prestadora, la cual no podrá ser inferior a



a tres años, de conformidad con lo previsto en los Decretos 3466 de 1982 y 302 de 2000.

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

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

16. Otorgar financiamiento a los suscriptores y/o usuarios de los estratos 1, 2 y 3, para la amortización de los aportes por conexión domiciliaria, incluyendo la acometida y el medidor, el cual no podrá ser inferior a tres (3) años.

17. Devolver al suscriptor y/o usuario el medidor y demás equipos retirados por la persona prestadora que sean de su propiedad, salvo que por razones de tipo probatorio, éstos se requieran por un tiempo. La persona prestadora deberá comunicar por escrito al suscriptor y/o usuario, las razones de tipo probatorio por las cuales se retira temporalmente el medidor, así como el tiempo requerido para tales efectos.

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

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

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, Ley 1437 de 2011, y otras normas aplicables sobre el particular.

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

22. En caso de reemplazo de un instrumento de medición, la persona prestadora deberá entregar al suscriptor y/o usuario, certificación de calibración en la cual se pruebe o se justifique la necesidad de dicho cambio y su imposibilidad de reparación. Lo anterior, sin perjuicio del



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

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

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

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

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

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

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

29. Remitir a la SSPD los expedientes para resolver el recurso de apelación de las reclamaciones de los usuarios, dentro de los 3 días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el recurso de reposición.

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

31. Constituir una oficina de peticiones, quejas y recursos, la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los suscriptores y/o usuarios o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta la persona prestadora.

CLÁUSULA 12. OBLIGACIONES DEL SUScriptor Y/O USUARIO

El suscriptor y/o usuario tendrá las siguientes obligaciones:

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 para los demás miembros de la comunidad.

2. Informar de inmediato a la persona prestadora sobre cualquier



irregularidad, anomalía o cambio que se presente en las instalaciones internas, o la variación del propietario, dirección u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicios públicos y/o en el sistema de información comercial.

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

4. Realizar el pago de los costos de redes, equipos y demás elementos que constituyan la conexión. La persona prestadora establecerá las especificaciones de las acometidas conforme a lo establecido en el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico.

5. Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica.

6. Verificar que la factura remitida corresponda al inmueble receptor del servicio. En caso de irregularidad, el suscriptor y/o usuario deberá informar de tal hecho a la persona prestadora.

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

8. Permitir la suspensión o corte del servicio, si se realizan de conformidad con la normatividad vigente.

9. Solicitar duplicado de la factura a la persona prestadora en los eventos en que la factura por concepto del servicio prestado no haya llegado oportunamente. El no recibir la factura no lo exonera del pago, salvo que la persona prestadora no halla efectuado la facturación en forma oportuna.

10. En el caso de suscriptores y/o usuarios no residenciales, garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo, en los siguientes eventos:

Quando se pacten convenios de pago o financiación de equipos diferidos por un monto superior a 10 SMLMV.

11. Para el restablecimiento del servicio suspendido o que haya sido objeto de corte por causas imputables al suscriptor y/o usuario, eliminar la causa que dio origen a esas actuaciones, pagar los gastos de reinstalación o reconexión en los que incurra la persona prestadora y satisfacer las demás medidas de suspensión, corte e intereses moratorios previstos.

12. Permitir a la persona prestadora el cambio de acometida y medidor cuando no tenga el diámetro adecuado para la prestación del servicio o esta se encuentre deteriorada. Para estos efectos, la persona que realice la medición deberá contar con una identificación que lo acredite para realizar tal labor.



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

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

15. En el caso de multiusuarios sin posibilidad de medición individual y, a fin de que la persona prestadora tome las medidas necesarias para expedir una única factura, presentar ante ésta, las razones de tipo técnico por las cuales no existe medición individual y el número de unidades independientes residenciales, comerciales, industriales, oficiales o especiales que conforman la edificación.

16. Para el caso de suscriptores y/o usuarios especiales de alcantarillado, es responsabilidad poner en un 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.

17. Vincularse a los servicios de acueducto y/o 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.

18. Abstenerse de descargar al sistema de alcantarillado, sustancias prohibidas o no permitidas por la normatividad vigente.

19. Tomar las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores cuando la persona prestadora lo solicite, dentro del término no mayor a un periodo de facturación. De lo contrario, la persona prestadora podrá hacerlo por cuenta del suscriptor y/o usuario.

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

CLÁUSULA 13. DERECHOS DE LAS PARTES. Se entienden incorporados en el CSP los derechos que, a favor de los suscriptores y/o usuarios y de las empresas de servicios públicos domiciliarios, además de los que se desprendan de este contrato, se encuentran consagrados en la Constitución Política, la Ley 142 de 1994 y en los Decretos 302 de 2000, 229 de 2002 y demás disposiciones concordantes, así como las normas que las modifiquen, adicionen o subroguen.



CLÁUSULA 14. DERECHOS DE LA PERSONA PRESTADORA. En virtud del CSP, la persona prestadora tiene los siguientes derechos:

1. Cobrar, de conformidad con la normatividad vigente, el valor de los servicios prestados.
2. Suspender y/o cortar los servicios, de conformidad con la legislación y regulación vigentes y las previsiones del presente contrato.
3. Solicitar a los suscriptores y/o usuarios no residenciales una garantía adicional de pago para el suministro del servicio, en los términos dispuestos en la Ley 142 de 1994.
4. Verificar el estado de los instrumentos de medición, incluyendo su retiro temporal para la verificación. En caso de retiro del medidor la persona prestadora instalará un dispositivo de medición equivalente, con carácter provisional, mientras se efectúa la revisión o reparación. En caso de no instalarse un medidor provisional el consumo se determinará de acuerdo con los procedimientos previstos en el Artículo 146 de la Ley 142 de 1994.
5. Imponer medidas de suspensión, corte e intereses moratorios por incumplimiento de obligaciones en los términos de la cláusula 27 del presente contrato.
6. Incluir dentro de la facturación cualquier obligación a favor o en contra del suscriptor y/o usuario, derivada de la conexión o prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, o de las revisiones y controles solicitados por el suscriptor y/o usuario, conforme a la normatividad vigente.
7. 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.

CLÁUSULA 15.- DERECHOS DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. Constituyen derechos del suscriptor y/o usuario:

1. A ser tratado dignamente por la persona prestadora
2. Al debido proceso y defensa, de acuerdo con lo establecido en el Capítulo VI del presente CSP.
3. A no ser discriminado por la persona prestadora de servicios públicos domiciliarios. Los usuarios tienen derecho a obtener tratamiento igual para situaciones iguales.
4. A ser informado clara y oportunamente de sus obligaciones y de las consecuencias de incumplirlas.



5. A que no se suspenda o corte el servicio, hasta tanto no esté en firme la decisión de la reclamación cuando haya sido presentada por el suscriptor y/o usuario.
6. A la libre elección del prestador del servicio.
7. A la medición de sus consumos reales. La medición de consumos se realizará de conformidad con lo establecido en la regulación vigente y en ningún caso, habrá lugar al cobro de más de un cargo fijo por cada equipo de micromedición por suscriptor y/o usuario.
8. Sin perjuicio del derecho 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 como tales por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliario, tendrán derecho al aforo del servicio de alcantarillado, asumiendo, en todo caso los costos correspondientes.
9. A obtener información completa, precisa y oportuna sobre asuntos relacionados con la prestación del servicio.
10. 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.
11. A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados y obtener copias, a su costa, de documentos contenidos en ellos.
12. A abstenerse de presentar documentos no exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.
13. A reclamar cuando la persona prestadora aplique un estrato diferente al establecido por la respectiva entidad territorial competente para tales fines.
14. A reclamar en contra del uso asignado por la persona prestadora al inmueble objeto del servicio, cuando se le hubiere asignado uno diferente al real.
15. A conocer las condiciones uniformes de los contratos de servicios públicos.
16. A ser protegido contra el abuso de posición dominante contractual de las personas prestadoras de servicios públicos.
17. A la prestación continua de un servicio de buena calidad y a las reparaciones por falla en la prestación del servicio, de conformidad con el Artículo 137 de la Ley 142 de 1994.
18. A una información clara, completa, precisa y oportuna en las facturas.



19. A presentar peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos.
20. A recibir la factura a su cargo por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma.
21. En caso de corte del servicio mediante el retiro de elementos de la acometida, a recibir de la persona prestadora el medidor y/o los elementos retirados, si es el propietario de los mismos, en los términos del Artículo 135 de la Ley 142 de 1994.
22. A solicitar a la persona prestadora, la revisión de las instalaciones internas con el fin de establecer si hay deterioro en ellas, y de ser el caso, que ésta efectúe las recomendaciones que considere oportunas para su reparación o adecuación, por parte de personal técnico.
23. 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.
24. A la participación en los comités de desarrollo y control social.
25. A obtener los bienes y servicios ofrecidos en calidad o cantidad superior a las proporcionadas de manera masiva, siempre que ello no perjudique a terceros y que el suscriptor y/o usuario asuma los costos correspondientes.
26. A recibir copia de la lectura efectuada para efectos de facturación, cuando lo solicite el suscriptor y/o usuario.
27. A que se le afore o se le mida.
28. A que no se le suspenda el servicio, ni se le cobre la reinstalación, cuando demuestre que se efectuó el pago.

Parágrafo. Para hacer efectiva esta asesoría y/o participación a la que hace referencia el numeral 23 de la presente cláusula, el prestador deberá dar aviso de la visita correspondiente a la revisión, retiro provisional o cambio, así como de cualquier visita de carácter técnico, con antelación de 3 días. Excepcionalmente y en el caso de visitas técnicas tendientes a la determinación de anomalías no será necesario dar el aviso referido en el presente parágrafo, y para garantizar este derecho, el suscriptor y/o usuario tendrá una hora para obtener la asesoría o participación de un técnico.



CAPÍTULO III

FACTURACIÓN

CLÁUSULA 16.- PRINCIPIO GENERAL DE FACTURACIÓN. La factura solo incluirá valores expresamente autorizados conforme a la ley, la regulación y las condiciones uniformes del presente CSP.

CLÁUSULA 17.- CONTENIDO MÍNIMO DE LAS FACTURAS. La factura que expida la persona prestadora deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

1. El nombre de la persona prestadora responsable de la prestación del servicio y su NIT.
2. El nombre del suscriptor y/o usuario, número de identificación del medidor al cual se presta el servicio y dirección del inmueble receptor del servicio
3. La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro
4. El estrato socioeconómico, cuando el suscriptor y/o usuario sea residencial, y clase de uso del servicio
5. El período de facturación del servicio y fecha de expedición de la factura.
6. El cargo por unidad en el rango de consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente.
7. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.
8. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar.
9. La lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, si existe. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos deberá indicarse la base promedio con la cual se liquida el consumo.
10. La comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos, con los que se cobraron los tres períodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral, y seis periodos, si la facturación es mensual.
11. El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad, según el caso, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994 y las normas que la desarrollen, modifiquen o reemplacen.
12. El valor y fechas de pago oportuno, así como de suspensión del servicio.



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

CLÁUSULA 18.- FACTURACIÓN Y PAGO DE OTROS COBROS Y SERVICIOS. En la factura podrán incluirse otros cobros a los que la persona prestadora tenga derecho, relacionados con la prestación del servicio, los cuales se distinguirán de los que originan los consumos o cargos fijos y la razón de los mismos se explicará en forma precisa.

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

Parágrafo 1. Las facturas que se emitan en desarrollo del CSP y en cuanto incluyan únicamente valores por servicios de acueducto y alcantarillado, deben ser pagadas en forma conjunta y los intereses aplicables por falta de pago procederán respecto al valor de la suma de ambos servicios. Cuando exista reclamación o recurso debidamente interpuesto que se refiera a uno solo de tales servicios, la persona prestadora recibirá por separado el pago del servicio que no es objeto de reclamo.

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

CLÁUSULA 19.- PERÍODO DE FACTURACIÓN. Las facturas se entregarán mensualmente, entre los 5 y 15 días de cada mes, a cualquier hora 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, mediante los mecanismos de reparto y sectorización que garanticen su entrega oportuna.

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

CLÁUSULA 20.- SITIO DE ENTREGA DE LA FACTURA. En las zonas urbanas, las facturas se entregarán en la dirección del inmueble receptor del servicio, salvo que el suscriptor y/o usuario registre para estos efectos dirección diferente; en las zonas rurales, en el predio en el que se presta el servicio o en el lugar acordado entre las partes.

CLÁUSULA 21.- 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 tres (3) períodos de facturación, cuando es bimestral, y seis (6) períodos de facturación, cuando sea mensual, si hubiese estado recibiendo el servicio en ese lapso y el consumo hubiese sido medido con instrumentos.
2. De no ser posible aplicar el procedimiento descrito en el numeral anterior, con base en los consumos promedios de otros suscriptores y/o usuarios durante los últimos tres (3) períodos de facturación, cuando es bimestral y seis (6) períodos de facturación, cuando sea mensual, si las características de los consumidores beneficiados con el contrato de los otros suscriptores y/o usuarios, fuere similar a los de quienes se benefician del contrato cuyo consumo se trata de determinar.
3. De no ser posible aplicar los procedimientos descritos en los numerales anteriores, el cálculo se realizará con base en aforo individual que se haga, o una estimación, teniendo en cuenta las actividades y el número de consumidores que se benefician con el contrato.

Parágrafo 1. En cuanto al servicio de alcantarillado, éstos se estimarán con base en los parámetros establecidos por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.



Parágrafo 2. En caso de fugas imperceptibles los consumos se medirán en los términos del Artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

Parágrafo 3. La medición de los consumos en caso de sistemas distintos a la micromedición, autorizados por la regulación vigente, se realizará de conformidad con lo establecido en ésta.

CLÁUSULA 22.- COBRO DE SUMAS ADEUDADAS. Las deudas derivadas del contrato podrán ser cobradas ejerciendo la jurisdicción coactiva que tiene la persona prestadora como empresa industrial y comercial del estado según lo dispuesto en el inciso 3 del artículo 130 de la Ley 142 de 1994 y artículo 5 de la Ley 1066 de 2006. La factura expedida por la persona prestadora y firmada por el representante legal de la misma, prestará mérito ejecutivo.

Parágrafo. Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas la persona prestadora no podrá cobrar bienes o servicios que no facturó por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor y/o usuario.

CAPITULO IV

SUSPENSIÓN Y REINSTALACIÓN DEL SERVICIO

CLÁUSULA 23.- SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. Se procederá a la suspensión del servicio en los siguientes eventos:

1. Suspensión de Común Acuerdo: El servicio puede suspenderse cuando lo solicite el suscriptor y/o usuario, siempre y cuando convengan en ello la persona prestadora y los terceros que puedan resultar afectados; o si lo solicita la persona prestadora, y usuarios vinculados, y los terceros que puedan resultar afectados convienen en ello.

Para efectos de proteger los intereses de terceros, cuando exista solicitud de suspensión del servicio, se enviará comunicación a las personas que se conozca que viven en el inmueble donde se presta el servicio, y se fijará copia de ella en una cartelera en un lugar público de las oficinas de



la persona prestadora; al cabo de cinco (5) días hábiles de haber hecho entrega de ella en el inmueble, si la persona prestadora no ha recibido oposición, se suspenderá el servicio.

2. Suspensión en interés del Servicio: La persona prestadora podrá suspender el servicio, sin que se considere falla en la prestación del mismo, en los siguientes casos:

- a. Para hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor, siempre que de ello se dé aviso amplio y oportuno a los suscriptores y/o usuarios.
- b. Para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que se haya empleado toda la diligencia posible, dentro de las circunstancias, para que el suscriptor y/o usuario pueda hacer valer sus derechos.
- c. Por orden de autoridad competente.

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

- a. No pagar antes de la fecha señalada en la factura para la suspensión del servicio, sin que ésta exceda en todo caso de dos (2) períodos de facturación en el evento en que ésta sea bimestral y de tres (3) períodos cuando sea mensual, salvo que medie reclamación o recurso interpuesto, del Artículo 140 de la Ley 142 de 1994.
- b. Hacer conexiones fraudulentas o sin autorización de la persona prestadora.
- c. Dar al servicio público domiciliario de acueducto y/o alcantarillado, o al inmueble receptor de dicho servicio, un uso distinto al declarado o convenido con la Persona prestadora.
- d. Realizar modificaciones en las acometidas, hacer conexiones externas sin previa autorización de la Persona prestadora.
- e. Proporcionar, de forma permanente o temporal, el servicio público domiciliario a otro inmueble o usuario distinto al beneficiario del servicio.
- f. Adulterar las conexiones o aparatos de medición o de control, así como alterar el normal funcionamiento de éstos.
- g. Dañar o retirar el equipo de medida; retirar, romper o adulterar



cualquiera de los sellos instalados en los equipos de medida, protección, control o gabinete.

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

i. Interferir en la utilización, operación y mantenimiento de las redes y demás equipos necesarios para suministrar el servicio público domiciliario, sean de propiedad de la Persona prestadora o de los suscriptores y/o usuarios.

j. Impedir a los funcionarios, autorizados por la persona prestadora y debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas, equipos de medida o la lectura de contadores, siempre que se hayan cumplido los requisitos previstos en el numeral 11.15 de la cláusula décima primera de este contrato.

k. No efectuar dentro del plazo fijado, la adecuación de las instalaciones internas a las normas vigentes de la Persona prestadora por razones técnicas o de seguridad en el suministro del servicio.

l. Conectar equipos sin la autorización de la Persona prestadora a las acometidas externas.

m. Efectuar sin autorización de la Persona prestadora una reconexión cuando el servicio se encuentre suspendido.

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

o. La falta de medición del consumo por acción u omisión del suscriptor y/o usuario.

p. No permitir el traslado del equipo de medición, la revisión, la reparación o el cambio justificado del mismo, cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición.

q. Las demás previstas en la Ley 142 de 1.994 y normas concordantes.

Parágrafo. En caso de suspensión del servicio, la persona prestadora dejará en el inmueble la información correspondiente, indicando además la causa de la suspensión.

CLÁUSULA 24.- IMPROCEDENCIA DE LA SUSPENSIÓN. No procederá la suspensión del servicio por incumplimiento imputable al suscriptor y/o usuario por falta de pago, cuando la persona prestadora:



1. Habiendo incurrido en falla en la prestación del servicio, no ha procedido a hacer las reparaciones establecidas en el Artículo 137 de la ley de servicios públicos o las normas que la modifiquen, adicionen o reformen.
2. Entregó de manera inoportuna la factura y habiendo solicitado el suscriptor y/o usuario duplicado de la misma, no se le haya expedido.
3. No facturó el servicio prestado.

Si la persona prestadora procede a la suspensión del servicio estando incurso dentro de los eventos arriba señalados, deberá reinstalar el servicio sin costo alguno para el suscriptor y/o usuario, sin perjuicio de las disposiciones contenidas en el Artículo 137 de la Ley 142 de 1994, cuando a ello haya lugar.

CLÁUSULA 25.- PROCEDIMIENTOS PARA SUSPENSIÓN. Para suspender el servicio, la persona prestadora deberá garantizar el debido proceso, e informar al suscriptor y/o usuario la causa de la suspensión.

CLÁUSULA 26.- REINSTALACION DEL SERVICIO. Para restablecer el servicio, si la suspensión fue imputable al suscriptor y/o usuario, éste debe eliminar su causa, cancelar todos los gastos de reinstalación en los que la persona prestadora incurra, así como los intereses de mora, en virtud de lo establecido en el Capítulo V del presente Contrato.

La reanudación del servicio suspendido deberá realizarse a más tardar dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a la desaparición de la causa que originó dicha suspensión. En el evento de no producirse oportunamente la reinstalación, o no haberse suspendido efectivamente el servicio, la persona prestadora se abstendrá de cobrar el valor de la reinstalación.

CAPITULO V

OBLIGACIONES ACCESORIAS Y FALLA DEL SERVICIO

CLÁUSULA 27.- MEDIDAS DE SUSPENSIÓN, CORTE E INTERESES MORATORIOS. La persona prestadora, previo cumplimiento del debido proceso, podrá imponer medidas de suspensión, corte e intereses



moratorios a los suscriptores y/o usuarios por incumplimiento de sus obligaciones, en los términos de la Constitución, la Ley y el presente contrato. En consecuencia, procederán las siguientes medidas, en atención al tipo de obligación incumplida por el suscriptor y/o usuario:

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

- a. Suspensión en los términos del Artículo 140 de la Ley 142 de 1994 y Artículo 26 del Decreto 302 de 2000.
- b. Corte del servicio en los términos del Artículo 141 de la Ley 142 de 1994 y del Artículo 29 del Decreto 302 de 2000.
- c. Intereses moratorios en los términos del Artículo 96 de la Ley 142 de 1994 y del Código Civil.

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

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

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

Parágrafo 2. Sin perjuicio de lo anterior, el suscriptor y/o usuario deberá retribuir el monto real de los daños que haya sufrido la persona prestadora. 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 21 del presente contrato, sin perjuicio de las acciones policivas o penales a que hubiere lugar y de la responsabilidad que pudiere caber frente a terceros.



CLÁUSULA 28.- PROCEDIMIENTO PARA LA IMPOSICIÓN DE MEDIDAS DE SUSPENSIÓN, CORTE E INTERESES MORATORIOS DERIVADAS DEL INCUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES NO PECUNIARIAS. Para la imposición de las medidas de suspensión, corte e intereses moratorios previstas en el numeral 2 de la cláusula anterior, la persona prestadora deberá ceñirse al procedimiento establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011, para las actuaciones administrativas iniciadas de oficio.

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

CLÁUSULA 29.- INTERÉS DE MORA. En el evento en que el suscriptor y/o usuario de inmuebles residenciales incurra en mora en el pago de las tarifas por concepto de la prestación del servicio objeto del CSP, la persona prestadora podrá aplicar intereses de mora sobre saldos insolutos de conformidad con la tasa de interés moratorio aplicable en el Código Civil.

Con respecto a los suscriptores y/o usuarios no residenciales, la tasa de interés moratorio aplicable será la que se determine convencionalmente o, supletivamente, la que corresponda al régimen comercial, definida en este caso en 1 ½ veces el interés bancario corriente certificado por la Superintendencia Financiera. No obstante la fijación de 1 ½ veces el interés bancario corriente, este no podrá exceder el límite de usura y en caso de llegarse a presentar el exceso, solo se cobrará hasta tal límite.

CLÁUSULA 30.- REPORTE A CENTRALES DE RIESGO. La persona prestadora podrá, siempre que el suscriptor y/o usuario haya otorgado su consentimiento expreso al momento de la celebración del presente contrato, informar a una entidad que maneje y/o administre 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 y/o usuario en documento independiente de este CSP. La celebración del CSP no implica el consentimiento del suscriptor y/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 el prestador niegue la prestación del servicio.

CLÁUSULA 31.- GARANTÍAS EXIGIBLES. La persona prestadora podrá exigir garantías mediante títulos valores para el pago de la factura a cargo del suscriptor y/o usuario de inmuebles no residenciales.

CLÁUSULA 32.- FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. El incumplimiento de la persona prestadora en la prestación continua de un servicio de buena calidad, atendiendo los parámetros establecidos en el Anexo Técnico (Reglamento Técnico) del presente documento, se denomina falla en la prestación del servicio. El acaecimiento de una falla en la prestación del servicio confiere el derecho al suscriptor y/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 1.994. El descuento en el cargo fijo opera de oficio por parte de la persona prestadora. La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito.

CAPITULO VI

PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS

CLÁUSULA 33.- PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS. El suscriptor y/o usuario tiene derecho a presentar peticiones, quejas y recursos. Las peticiones, quejas y recursos se tramitarán sin formalidades en las oficinas organizadas para atención al usuario. La Persona prestadora no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender la reclamación.

CLÁUSULA 34. PROCEDENCIA.- Las peticiones se presentarán en las instalaciones del prestador, en la oficina de peticiones quejas y recursos, y podrán formularse verbalmente o por escrito, a través de cualquier



sistema, incluido fax, Internet u otro medio electrónico.

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

CLÁUSULA 35.- REQUISITOS DE LAS PETICIONES. Las peticiones escritas deberán contener, por lo menos, los siguientes requisitos:

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

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

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

CLÁUSULA 36.- DECISIÓN DE PETICIONES VERBALES. Las peticiones verbales se resolverán en la misma forma e inmediatamente si fuere posible. Cuando no se puedan resolver en estas condiciones, se levantará acta en la cual se dejará constancia de la fecha, del cumplimiento de los requisitos previstos en la cláusula 35 de este contrato y se responderá dentro de los términos establecidos para las peticiones. Copia del acta se entregará al peticionario si éste la solicita.

CLÁUSULA 37.- CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS O INFORMACIÓN ADICIONAL. Si las informaciones o documentos que proporciona el peticionario no son suficientes para decidir, el funcionario competente, para dar trámite a lo solicitado lo requerirá por una sola vez, mediante oficio dirigido a la dirección registrada en el escrito, para que en el término máximo de 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.

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

CLÁUSULA 38.- PETICIONES INCOMPLETAS. Si al verificar el cumplimiento de los requisitos, la recepción de correspondencia encuentra que no se acompañan las informaciones y documentos necesarios, en el acto de recibo se indicará al petionario, los que hacen falta para que proceda de conformidad. Si el petionario insiste se radicará la petición, dejando constancia expresa de las advertencias que le fueron hechas, la cual se anexará a la misma.

CLÁUSULA 39.- RECHAZO DE LAS PETICIONES. Habrá lugar a rechazar las peticiones si ellas son presentadas en forma irrespetuosa o desobligante, utilizando amenazas, improperios, insultos, ofensas, afrentas o provocaciones, entre otros.

Parágrafo. La negativa de cualquier petición deberá ser siempre motivada, señalando expresamente la razón por la cual no se atendió y se notificará al interesado en los términos y con los requisitos establecidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011.

CLÁUSULA 40.- RECURSOS. Los recursos se regirán por las siguientes reglas:

1. Los recursos se presentarán, tramitarán y decidirán de conformidad con lo previsto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011, cuando no exista norma aplicable en la Ley 142 de 1994, y demás disposiciones que la modifiquen,



adicionen o reglamenten, se tendrán en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela, siempre y cuando estas últimas no contraríen disposiciones legales, reglamentarias, regulatorias o contractuales.

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

3. El recurso de reposición debe interponerse por escrito, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a aquél en que la persona prestadora ponga el acto en conocimiento del suscriptor y/o usuario en las oficinas de la persona prestadora; los funcionarios encargados de resolverlo serán los Asistentes de servicio al cliente y comercial y demás funcionarios del proceso comercial que sean designados por la persona prestadora de conformidad con lo previsto en el Artículo 156 de la Ley 142 de 1994.

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

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

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

7. La persona prestadora 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, Ley 1437 de 2011.

8. La persona prestadora no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con ésta. Sin embargo, para interponer los recursos contra el acto que decida la reclamación, el suscriptor y/o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos, salvo que las sumas en discusión correspondan precisamente al promedio del consumo de los últimos cinco períodos.

9. El recurso de apelación será subsidiario del recurso de reposición y procede contra los actos que resuelvan reclamaciones, debiendo



interponerse ante el prestador, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. El prestador deberá remitirlo junto con el expediente respectivo a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para que lo resuelva, dentro de los 3 días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el recurso de reposición.

CLÁUSULA 41.- TÉRMINO PARA RESOLVER LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS. Las peticiones en interés particular, así como las quejas y los recursos que presente un suscriptor y/o usuario en desarrollo de la ejecución del contrato de servicios públicos, deberán ser resueltas dentro del término de 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación.

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

CLÁUSULA 42.- NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES. A efectos de garantizar el debido proceso y el principio de publicidad, los actos que decidan las peticiones y recursos deberán constar por escrito y se notificarán de conformidad con lo previsto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, 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 del mismo Código.

Parágrafo. La Persona prestadora 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 43.- MODIFICACIONES. El CSP 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 persona prestadora dado el evento de caso fortuito o fuerza mayor, en los términos del Artículo 64 del Código Civil.

CLÁUSULA 44.- TERMINACIÓN DEL CONTRATO. Sin perjuicio del debido proceso del suscriptor y/o usuarios, la persona prestadora 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 vinculado al contrato, si convienen en ello la persona prestadora y los terceros que puedan resultar afectados; y cuando lo solicite la persona prestadora, si el suscriptor y/o usuario 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 persona prestadora; al cabo de cinco (5) días hábiles de haberla fijado en cartelera, si la persona 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 persona prestadora o a terceros. Son causales que afectan gravemente a la Persona prestadora o a 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 23 dentro de un periodo de dos (2) años.

3. Por el no pago oportuno en la fecha que la persona prestadora 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 persona prestadora.

5. Por demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio.

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 persona prestadora.

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 persona prestadora:

- 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 enviado.
- c. No facture el servicio prestado.



Si la Persona prestadora procede al corte del servicio estando incurso dentro de estas circunstancias, deberá reconectar el servicio sin costo alguno para el suscriptor y/o usuario.

CAPITULO VIII

DISPOSICIONES FINALES

CLÁUSULA 45.- CESIÓN DEL CONTRATO. Salvo que las partes dispongan lo contrario, se entiende que hay cesión del contrato cuando medie enajenación del bien raíz al cual se le suministra el servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado. La cesión opera de pleno derecho, e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para usar el servicio.

Sin perjuicio de lo anterior, la persona prestadora 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 éstas no se autoriza, salvo acuerdo especial entre las partes de este CSP.

La persona prestadora podrá ceder el contrato cuando en éste se identifique al cesionario. Igualmente, la persona prestadora podrá ceder el contrato cuando, habiendo informado al suscriptor y/o usuario de su interés en cederlo, con una antelación de por lo menos (2) meses, no haya recibido manifestación explícita al respecto.

CLÁUSULA 46.- PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES DOMICILIARIAS. Si no son inmuebles por adhesión, las redes, equipos y elementos que integran una acometida pertenecerán a quien los hubiere pagado, de lo contrario serán del propietario del inmueble al cual adhieren. Sin embargo, en virtud de lo anterior, el suscriptor y/o usuario no queda eximido de las obligaciones resultantes del CSP que se refieran a esos bienes. Cuando la persona prestadora construya las redes, los equipos y los elementos que integran las acometidas externas que se utilicen para prestar los servicios a los que se refiere este documento, está obligada a conservar la prueba de los gastos que realice.



CLÁUSULA 47.- ACUERDOS ESPECIALES. El suscriptor y/o usuario potencial que no estuviere de acuerdo con alguna de las condiciones del contrato, podrá manifestarlo así, y hacer una petición con la contra propuesta del caso.

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

CLÁUSULA 48.- SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS. Las diferencias que surjan entre la persona prestadora 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 éste contiene sobre recursos, se someterán a la decisión judicial. Lo anterior, sin perjuicio de que las partes puedan acudir a otros mecanismos alternativos de solución de conflictos.

Si se optare por decisión de un tribunal de arbitramento, tal decisión deberá constar en las condiciones especiales del contrato, y se seguirán las siguientes reglas:

Se someterá a la decisión de un árbitro único, quien decidirá en Derecho, de acuerdo con las normas vigentes sobre la materia. El arbitramento se llevará a cabo en el municipio en el que deben prestarse los servicios objeto de este contrato, y el proceso no deberá durar más de seis meses. Asimismo, las partes pueden solicitar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios la designación de personas que puedan colaborar en la mejor prestación de los servicios públicos o en la solución de controversias que puedan incidir en su prestación oportuna, cobertura o calidad (Artículo 79.3 de la Ley 142 de 1994).

CLÁUSULA 49.- ANEXO TÉCNICO. Hace parte del contrato y es obligatorio de acuerdo con lo dispuesto en las cláusulas anteriores, el Anexo Técnico de los servicios de acueducto y alcantarillado, el cual contiene:



1. La zona geográfica en la cual se aplica el contrato.
2. Las condiciones técnicas de acceso que tiene que satisfacer el inmueble para ambos servicios.
3. Las características mínimas de las acometidas y los instrumentos de medición exigidos por la persona prestadora, así como los casos en los cuales es imposible reparar dichos instrumentos.
4. Los niveles de calidad, continuidad y presión del servicio a los que se obliga la persona prestadora, en los términos del presente CSP.

Parágrafo 1. La persona prestadora podrá modificar el anexo de condiciones técnicas, solamente por razones derivadas de la aplicación del plan de inversiones o de la optimización de los sistemas.

Parágrafo 2. El contenido del anexo de condiciones técnicas no podrá restringir ni ser interpretado en sentido que restrinja los derechos y garantías reconocidos al suscriptor y/o usuario en el presente CSP, ni las obligaciones y deberes a cargo de la persona prestadora.

En constancia de lo cual, suscribo este original, en mi calidad de representante legal de la Empresa de Servicios Públicos de San José de la Marinilla E.S.P., el día 03 de julio de 2012.



GERMÁN DARÍO VÉLEZ OCAMPO

Representante Legal

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS

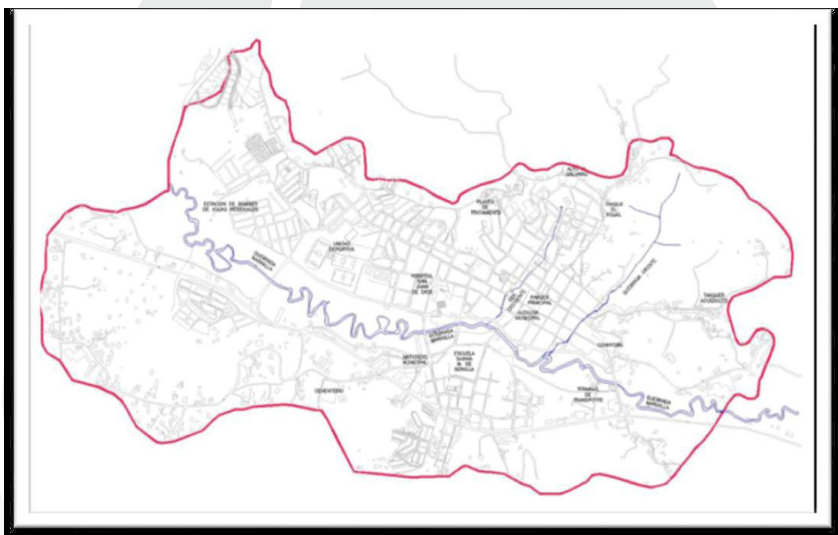
DE SAN JOSÉ DE LA MARINILLA – ESPA E.S.P.



ANEXO TÉCNICO

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE MARINILLA - ANTIOQUIA

1. ZONA GEOGRÁFICA EN LA CUAL SE APLICA EL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES: Zona Urbana del Municipio de Marinilla-Antioquia.



2. LAS CONDICIONES TÉCNICAS DE ACCESO QUE TIENE QUE SATISFACER EL INMUEBLE:

Para que el usuario pueda contar con la acometida del servicio de acueducto y alcantarillado, el inmueble deberá cumplir con las siguientes condiciones técnicas:

- El inmueble deberá tener acceso a la vía pública.
- Contar con la Licencia de Construcción cuando se trate de edificaciones por construir, o la cédula catastral en el caso de



obras terminadas. • Estar conectado al sistema público de alcantarillado, cuando se pretenda la conexión al servicio de acueducto, en caso de estar por fuera del perímetro sanitario deberá contar con sistema de tratamiento de aguas residuales aprobado por la autoridad competente.

- 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 Empresa otorga la conexión del servicio sólo para los niveles que por sus características Topográficas permitan que las redes de recolección drenen por gravedad al sistema primario de redes operadas por la empresa, la cual no se hace responsable por el comportamiento hidráulicos de los drenajes de los sótanos y semisótanos.
- Contar con tanque de almacenamiento de agua cuando la Empresa de Servicios Públicos lo justifique por condiciones técnicas locales. Los tanques de almacenamiento deberán disponer de los elementos necesarios para evitar los desperdicios y la contaminación del agua y deberán ajustarse a las normas establecidas por la entidad.
- En edificaciones de tres (3) o más pisos, contar con los sistemas necesarios para permitir la utilización eficiente de los servicios, tales como tanques de almacenamiento y sistemas hidrodinámicos de presurización

CONEXIÓN DEL SERVICIO

La Empresa de Servicios Públicos de San José de la Marina E.S.P. garantiza una presión de servicio equivalente a 15 m.c.a para aquellos inmuebles que tienen dos (2) pisos y que se encuentran ubicados hasta la cota 2153 m.s.n.m, para proyectos superiores a esta cota, el urbanizador deberá implementar sistemas de Bombeo para elevar la cota de servicios acordes con las necesidades particulares del proyecto, además de disponer de tanques de almacenamiento de agua potable elevados. Los diseños, construcción y operación de los sistemas de Bombeo y tanques elevados son responsabilidad del usuario.



- La conexión del servicio, se hará efectiva luego de ser aprobado el diseño de la red de acueducto y alcantarillado, previa presentación de la licencia de construcción.
- Las obras deberán ser ejecutadas con la debida Interventoría del Dirección Técnica de la Empresa de Servicios Públicos de San José de la Marinilla E.S.P., por lo cual el interesado deberá solicitar a la dirección Técnica con quince (15) días de anticipación al inicio de los trabajos de construcción de la acometida domiciliar la interventoría.
- La factibilidad se otorga solo para los inmuebles y predios que por sus características topográficas permitan que la recolección de aguas residuales drenen por gravedad al sistema primario de redes operadas por la Empresa, para los inmuebles con sótanos y semisótanos se prestará el servicio siempre y cuando se den las condiciones técnicas para ello.
- Para el diseño y construcción, apoyarse en las normas técnicas de construcción Empresas de Medellín Última Versión, y el RAS 2000.
- El permiso de roturas de vías, excavaciones, rotura de andenes y las reparaciones que se requieran luego de la intervención, serán por cuenta del solicitante.

3. LAS CARACTERISTICAS MINIMAS DE LAS ACOMETIDAS Y LOS INSTRUMENTOS DE MEDICION:

La Empresa de Servicios Públicos de San José de la Marinilla E.S.P., determinará el sitio de instalación del medidor. Solo podrán instalarse medidores de consumo de aguas potable suministrados u homologados por otras Empresas prestadoras, que cumplan cuando menos las siguientes condiciones:

- Clase metrológica "B" o "C".
- Tipo: velocidad chorro Único o Múltiple.



- Diámetro Nominal: DN 15 (1/2") • Diámetro Nominal: DN 20 (3/4")
- Diámetro Nominal: DN 25 (1")
- Transmisión: Mecánica o magnética.

Los medidores de diámetros mayores a DN 25 (1") tendrán especificaciones que la empresa determine en cada caso particular.

El diámetro mínimo de la acometida será de 1/2", para viviendas unifamiliares, para diámetros mayores el usuario deberá justificar mediante un estudio técnico la necesidad de un diámetro mayor.

Para aquellos proyectos en los cuales técnicamente sea necesario se utilizará medidores tipo volumétricos o de Tipo velocidad, independientemente de su clase o clasificación metrológica, deben cumplir con la norma técnica Colombiana NTC 1063-1 o su equivalente a la ISO 4064.

RÉGIMEN DE ACOMETIDAS

La Empresa de Servicios Públicos de San José de la Marinilla E.S.P. establecerá las especificaciones de las acometidas de acueducto y alcantarillado, conforme a lo establecido en el Reglamento Técnico del Sector de 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.

Parágrafo. Los suscriptores o usuarios deberán comunicar a la Empresa de Servicios Públicos de San José de la Marinilla E.S.P, 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.

UNIDAD DE ACOMETIDA POR USUARIO.

La Empresa de Servicios Públicos de San José de la Marinilla E.S.P sólo



estará obligada a autorizar una acometida de acueducto y alcantarillado por unidad habitacional o unidad no residencial, salvo que por razones técnicas se requieran acometidas adicionales. La Empresa de Servicios Públicos de San José de la Marinilla E.S.P. podrá exigir la Independización de las acometidas cuando lo estime necesario. En edificios multifamiliares y multiusuarios podrá autorizar acometidas para atender una o varias unidades independientes.

CAMBIO DE LOCALIZACIÓN DE LA ACOMETIDA.

Es atribución exclusiva de La Empresa de Servicios Públicos de San José de la Marinilla E.S.P., realizar cambios en la localización del medidor y de la acometida y en el diámetro de la misma, así como efectuar las independizaciones del caso, previo el pago de los costos que se generen, por parte del usuario.

Cuando, por reconstrucción o modificación de un inmueble, se dificulte la identificación del sitio de entrada de la acometida, el suscriptor o usuario deberá informar a la Empresa, dentro de los treinta (30) días siguientes, para que se ejecuten con cargo al usuario los cambios del caso. En esta circunstancia, cuando el suscriptor o usuario sea diferente del propietario del inmueble, se registrará por lo dispuesto en el Código Civil.

Cuando por división del inmueble, alguna de sus partes que goce del servicio de acueducto o de alcantarillado pase a dominio de otra persona, deberá hacerse constar en la respectiva escritura cuál porción se reserva el derecho al servicio. Si no lo hiciere así, el derecho al servicio quedará asignado a aquella sección del inmueble por donde se encuentre instalada la acometida.

En caso de división del inmueble, las instalaciones de acueducto o alcantarillado deberán independizarse; en consecuencia, aquellas porciones del inmueble que quedaran sin derecho al servicio, deberán solicitar a la entidad la construcción de sus respectivas acometidas y pagar los derechos a que hubiere lugar.



DE LOS MEDIDORES

La Empresa de Servicios Públicos de San José de la Marinilla E.S.P podrá exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos de agua, en tal caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan y la Empresa deberá aceptarlo siempre que reúnan las características técnicas a las que se refiere el inciso siguiente.

La Empresa de Servicios Públicos de San José de la Marinilla E.S.P podrá establecer las características técnicas de los medidores, las condiciones para su reemplazo y el mantenimiento que deba dárseles.

No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la Empresa, 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. Cuando el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación a partir de la comunicación de la necesidad del cambio no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, La Empresa de Servicios Públicos de San José de la Marinilla E.S.P podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

DE LA OBLIGATORIEDAD DE LOS MEDIDORES DE ACUEDUCTO.

De ser técnicamente posible cada acometida deberá contar con su correspondiente medidor de acueducto, el cual será instalado en cumplimiento de los programas de micromedición establecidos por La Empresa de Servicios Públicos de San José de la Marinilla E.S.P de conformidad con la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico. La Empresa determinará el sitio de colocación de los medidores, procurando que sea de fácil acceso para efecto de su mantenimiento y lectura y podrá instalar los medidores a los inmuebles que no lo tienen, en este caso el costo del medidor correrá por cuenta del suscriptor o usuario.



La Empresa de Servicios Públicos de San José de la Marinilla E.S.P. ofrecerá financiamiento a los suscriptores de uso residencial de los estratos 1, 2 y 3, para cubrir los costos del medidor, su instalación, obra civil, o reemplazo del mismo en caso de daño. Esta financiación podrá ser de por lo menos treinta y seis meses (36), dando libertad al usuario de pactar periodos más cortos si así lo desea. Este cobro se hará junto con la factura de acueducto.

La Empresa de Servicios Públicos de San José de la Marinilla E.S.P. dará garantía de buen servicio del medidor por un lapso no inferior a tres (3) años, cuando el mismo sea suministrado directamente por la entidad. A igual disposición se someten las acometidas. Una vez expirado este tiempo, los costos de reparación y/o cambio estarán a cargo del usuario.

DE LOS MEDIDORES GENERALES O DE CONTROL.

En el caso de edificios o unidades inmobiliarias cerradas debe existir un medidor totalizador inmediatamente aguas abajo de la acometida. También deben existir medidores individuales en cada una de las unidades habitacionales o no residenciales que conforman el edificio o unidades inmobiliarias cerradas.

Parágrafo 1º. La diferencia de consumo resultante entre el medidor general y la sumatoria de los medidores individuales, corresponderá al consumo de las áreas comunes.

MEDIDORES PARA GRANDES CONSUMIDORES.

En el caso de grandes consumidores deben instalarse dos (2) medidores. El primero de ellos debe ser de tipo mecánico y el segundo de ellos debe ser de tipo electrónico. En caso de necesidad, estos medidores deben ser compuestos. Los dos medidores podrán remplazarse por un solo medidor con telemetría que cuente con un sistema de almacenamiento electrónico de datos para guardar información histórica de consumo.**CAMBIO DE MEDIDOR.**

La Empresa de Servicios Públicos de San José de la Marinilla E.S.P.



podrá cambiar el medidor cuando éste no tenga el diámetro adecuado para el servicio que se presta. En tales casos, el suscriptor o usuario pagará a la Empresa la diferencia entre el valor del medidor nuevo y el valor del medidor retirado, a los precios vigentes, así como los materiales derivados de tales obras.

VERIFICACIÓN DE LA CONDICIÓN METROLÓGICA DE LOS MEDIDORES.

La Empresa de Servicios Públicos de San José de la Marinilla E.S.P deberá definir las acciones y su periodicidad, orientadas a verificar el adecuado funcionamiento de los medidores, atendiendo las particularidades de su sistema, con base en estudios técnicos.

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

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

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

CALIBRACIÓN DE MEDIDORES.

La Empresa de Servicios Públicos de San José de la Marinilla E.S.P, en ejercicio de lo dispuesto en el artículo 145 de la Ley 142 de 1994, efectuarán directamente o a través de terceros, utilizando laboratorios debidamente acreditados por la entidad nacional de acreditación competente para el efecto, el control metrológico del equipo de medida, con la frecuencia y oportunidad necesarias, según las particularidades de su sistema y en los casos que establezca la normatividad vigente”



INSTALACIÓN DEL MEDIDOR POR PRIMERA VEZ.

La Empresa de Servicios Públicos de San José de la Marinilla E.S.P, para los casos en que se vaya a instalar el medidor por primera vez, determinará el lugar donde técnicamente debe ubicarse. Las condiciones para su financiación y cobro, cuando sea adquirido por el usuario a la Empresa, se hará de conformidad con las disposiciones legales, reglamentarias y regulatorias vigentes para cada estrato.

“En todo caso, al instalar un equipo de medida, este deberá contar con su respectivo informe emitido por un laboratorio, debidamente acreditado por la entidad nacional de acreditación competente para el efecto, en donde consten los resultados de la calibración, de manera que se pueda verificar el cumplimiento de las condiciones técnicas consagradas en el Contrato de Servicios Públicos.

En el caso de que el usuario adquiera el medidor por medio externo a la Empresa deberá presentar copia de la factura de compra y certificado de calibración expedido por el fabricante.

RETIRO DEL MEDIDOR.

Cuando sea necesario proceder al retiro del medidor, La Empresa de Servicios Públicos de San José de la Marinilla E.S.P comunicará al suscriptor o usuario, con una antelación no inferior a dos (2) días hábiles a la fecha de la operación, Una vez se lleve a cabo la operación, se suscribirá un acta en la que conste el estado en que se encuentra el equipo y la forma como se procedió a su retiro. En este documento, el suscriptor o usuario dejará las constancias que considere necesarias. Los datos que se consignen en la respectiva acta deben ser legibles, claros, sin tachones o enmendaduras; copia de esta acta se entregará al suscriptor o usuario, quien deberá firmarla.



“Si el suscriptor o usuario se niega a firmar el acta respectiva, el funcionario de la Empresa dejará constancia explicando las razones que motivan la no suscripción del acta por parte del suscriptor o usuario y esta deberá contar con la firma de dos (2) testigos diferentes al personal de la empresa.

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

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

“La Empresa de Servicios Públicos de San José de la Marinilla E.S.P será responsable de la conservación de las condiciones técnicas del equipo retirado en el estado que conste en el acta de retiro, documento en el que el suscriptor o usuario tendrá la posibilidad de consignar las observaciones que considere pertinentes respecto de la forma en que la Empresa procedió a colocar el aparato de medición en el vehículo que lo transportará. La Empresa deberá registrar las actividades de manejo y transporte de las evidencias físicas involucradas en su actuación, a fin de conservar el estado real del equipo de medición al momento del retiro.

4. LOS NIVELES DE CALIDAD, CONTINUIDAD Y PRESION DEL SERVICIO:



CONTINUIDAD

La Empresa de Servicios Públicos de San José de la Marinilla E.S.P. prestará el servicio durante 24 horas al día, siempre y cuando no existan causas de fuerza mayor o en el evento en que existan zonas especiales con dificultades técnicas, en las cuales la Empresa especificará la frecuencia con que se prestará el servicio, con las siguientes excepciones:

- Daños en las redes de Distribución.
- Cuando por razones técnicas el daño no se pueda reparar de manera inmediata, la Empresa se compromete a suministrar agua en carro tanques al sector(es) afectado(s).
- Suspensiones programadas a redes, estaciones de bombeo y plantas de potabilización
- La Empresa se compromete a avisar con antelación mínima de veinticuatro (24) horas la suspensión a través de los medios de comunicación.
- Por razones de disminución ostensible de las fuentes de abasto, la Empresa informará a la ciudadanía sobre los sectores a racionar o regular con sus respectivos horarios.
- En los casos de fuerza mayor, tales como atentados terroristas contra la infraestructura, catástrofes naturales y suspensiones no programadas por fallas en algún componente del sistema.
- En todos aquellos sectores de desarrollo subnormal, el servicio de acueducto se prestará de acuerdo con las posibilidades técnicas.

CALIDAD

La calidad del agua deberá ser apta para el consumo humano, de acuerdo con el decreto 1575 del 2007 y la Resolución 2115 del 2007, y todas las leyes o normas, decretos o resoluciones que los modifiquen, adicionen o deroguen y que son objeto de aplicación a partir de la fecha de expedición. El usuario se compromete a descargar las aguas residuales de tal



forma que no contengan materiales o sustancias que puedan afectar los componentes del sistema de alcantarillado y/o los procesos de tratamiento, tal como está dispuesto en el Decreto 3930 de 2010 y demás normas que lo aclaren, modifiquen o adicionen.

PRESIÓN

El servicio de acueducto se prestará cumpliendo con la presión mínima dependiendo del nivel de complejidad del sistema, tal como lo establece la legislación vigente, salvo en el caso de zonas especiales con dificultades técnicas.

Para el municipio de Marinilla, el nivel de complejidad es medio - alto, en cuyo caso, la presión mínima es de 15 m.c.a.

PLAN DE CONTINGENCIA

Cuando se presenten suspensiones en la prestación del servicio, bien sea por mantenimientos programados o por daños en los cuales no se puede dar aviso al suscriptor por un periodo superior a seis horas, La Empresa de Servicios Públicos de San José de la Marinilla E.S.P se compromete a la distribución de agua en carro tanques y otros sistemas de suministro de agua.

Parágrafo 1º. La Empresa podrá modificar el anexo de condiciones técnicas, solamente por razones derivadas de la aplicación del plan de inversiones o de la optimización de los sistemas.

Parágrafo 2º. El contenido del anexo de condiciones técnicas no podrá restringir ni ser interpretado en sentido que restrinja los derechos y garantías reconocidos al usuario y/o suscriptor en el presente CSP, ni las obligaciones y deberes a cargo de la Empresa.





ESPA

Empresa de Servicios Públicos de San José de la Marilla E.S.P.

¡Hacemos Parte de Ti!



CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PUBLICO DOMICILIARIO DE ASEO

CAPITULO I

DISPOSICIONES GENERALES

DISPOSICIONES GENERALES

CLÁUSULA 1. OBJETO. El Contrato tiene por objeto que LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ASEO DE SAN JOSE DE LA MARINILLA ESPA ESP, en adelante la persona prestadora, preste el servicio público domiciliario de aseo, en favor del suscriptor y/o usuario, en un inmueble dentro de la zona urbana considerada en el PBOT del municipio de Marinilla, indicada en el Anexo Técnico, siempre que las condiciones técnicas lo permitan, a cambio de un precio en dinero, el cual se determinará de conformidad con la regulación tarifaria vigente.

CLÁUSULA 2. - DEFINICIONES. Al interpretar las condiciones uniformes del presente contrato se aplicarán las definiciones consagradas en la Ley 142 de 1994, sus Decretos Reglamentarios, los actos administrativos de carácter general expedidos por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y la Superintendencia de Servicios Públicos, las normas técnicas aplicables y cualquier otra norma que las adicione, modifique, derogue, complemente o desarrolle y que tenga relación con la prestación del servicio público domiciliario de aseo. En especial, se aplicarán las siguientes definiciones:

1. Aforo de Residuos Sólidos: Determinación puntual de la cantidad de residuos sólidos presentados para la recolección por un suscriptor y/o usuario determinado.

2. Contribución de Solidaridad: Aporte que de manera obligatoria deben hacer los suscriptores y/o usuarios del servicio de aseo 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 reglamentación que para el efecto expidan la Comisión de Agua Potable y Saneamiento Básico y el Gobierno Nacional.

3. Factura de Servicios Públicos: Cuenta presentada con la información mínima establecida en el presente contrato, que una persona prestadora de servicios públicos entrega o remite al suscriptor y/o usuario, por causa del servicio 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.

4. Falla en la Prestación del Servicio: Incumplimiento por parte de la persona prestadora en la prestación continua de un servicio de buena calidad, en los términos del Artículo 136 de la Ley 142 de 1994 y de la regulación vigente expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

5. Gran Generador o Productor: Suscriptor y/o usuario no residencial que genera y presenta para la recolección, residuos sólidos en volumen superior a un metro cúbico mensual o a la cantidad que defina la normatividad vigente.

6. Pequeño Productor: Suscriptor y/o usuario no residencial que genera residuos sólidos en volumen menor o igual a un metro cúbico mensual o en la cantidad que defina la normatividad vigente.

7. Residuo Sólido o Desecho: Es cualquier objeto, material, sustancia o elemento sólido resultante del consumo o uso de un bien en actividades domésticas, industriales, comerciales, institucionales o de servicios, que el generador abandona, rechaza o entrega y que es susceptible de aprovechamiento o transformación en un nuevo bien, con valor económico o de disposición final.

8. Residuo Sólido o Desecho Ordinario. Es aquello no calificado como especial en el presente contrato.



9. Residuo Sólido o Desecho Especial: Es aquel considerado como peligroso, aquel proveniente de la limpieza de jardines y parques, corte de césped y poda de árboles o arbustos, aquel que por su composición, tamaño, volumen y peso no puede ser recolectado, manejado, tratado o dispuesto normalmente por la persona prestadora del servicio, así como todo residuo sobrante de las actividades de construcción, reparación o demolición de obras civiles o de otras actividades conexas, complementarias o análogas.

10. Saneamiento Básico: Son las actividades propias del conjunto de los servicios domiciliarios de alcantarillado y aseo.

11. Servicio Público de Aseo: Es el servicio de recolección municipal de residuos, principalmente sólidos. También se aplicará a las actividades complementarias de transporte, tratamiento, aprovechamiento y disposición final de tales residuos. Igualmente incluye, entre otras, las actividades complementarias de corte de césped y poda de árboles ubicados en las vías y áreas públicas, de lavado de estas áreas, transferencia, tratamiento y aprovechamiento.

12. 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 se recibe. De acuerdo con la ley 142 de 1994, se podrán dar subsidios por parte del Estado, como inversión social a los usuarios de los estratos 1 y 2, y al 3 en las condiciones que para el efecto establezca la Comisión.

13. Suscriptor: Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.

14. Suscriptor Potencial: Persona natural o jurídica que ha iniciado consultas para convertirse en suscriptor del servicio público ofrecido por la persona prestadora.

15. USUARIO: Persona que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario de un inmueble en donde éste se presta, o como receptor directo del servicio, equiparándose este último con el término consumidor.



16. Usuario No Residencial: Es la persona natural o jurídica que produce residuos sólidos derivados de la actividad comercial, industrial o de servicios, y otros no clasificados como residenciales y se beneficia con la prestación del servicio de aseo.

17. Usuario Residencial: Es la persona natural o jurídica que produce residuos sólidos derivados de la actividad residencial privada o familiar, y se beneficia con la prestación del servicio de aseo. Se considera como servicio de aseo residencial el prestado a aquellos locales conexos a la vivienda que ocupen menos de veinte (20) metros cuadrados de área, exceptuando los que produzcan más de un metro cúbico de residuos sólidos al mes.

CLÁUSULA 3. - PARTES. Son partes en el Contrato de Servicios Públicos, en adelante CSP, la persona prestadora y los usuarios y/o suscriptores.

CLÁUSULA 4. - 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. 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 5. - RÉGIMEN LEGAL DEL CONTRATO. El contrato de servicios públicos se regirá por lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, por las condiciones especiales que se pacten con los suscriptores y/o usuarios, por las condiciones uniformes previstas en el CSP y por las normas del Código de Comercio y del Código Civil.

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



CLÁUSULA 6. - VIGENCIA DEL CONTRATO. El CSP se entiende celebrado por un término indefinido, a partir del momento del perfeccionamiento del contrato, salvo que las partes decidan darlo por terminado por las causales previstas en este documento y en la Ley.

CLÁUSULA 7. - CONDICIONES DEL SUSCRIPTOR Y / O USUARIO. La persona prestadora está dispuesta a celebrar el contrato para prestar el servicio público domiciliario de aseo y por lo tanto, a tener como suscriptor y/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 octava de este documento.

CLÁUSULA 8. - SOLICITUD DEL SERVICIO. La solicitud para la prestación del servicio puede presentarse verbalmente o por escrito en las oficinas de la persona prestadora, bien de modo personal, por correo o por otros medios que permitan identificar al suscriptor y/o usuario potencial, conocer su voluntad inequívoca y establecer la categoría de suscripto y/o usuario a la cual pertenece. Al recibir la solicitud, uno de los funcionarios dejará constancia escrita de ello, y de los datos pertinentes, en un formulario preparado para ese efecto. Los formularios se ofrecerán de manera gratuita a todos los suscriptores y/o usuarios.

La persona prestadora definirá, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud, si ésta se ajusta a las condiciones que se expresan en este CSP, y la fecha en que comienza la ejecución del contrato. Si se requiere la práctica de alguna prueba o informe o documento adicional para tomar esas decisiones, se deberá informar así al interesado, expresando los motivos y la fecha en que se resolverá o dará respuesta, y se comenzará la ejecución.

La persona prestadora podrá negar la solicitud por encontrarse el inmueble fuera del área de prestación del servicio definida por la persona prestadora, de conformidad con lo establecido en el Anexo Técnico.

Con todo, la iniciación en la prestación del servicio solicitado no podrá superar 15 días hábiles contados desde el momento en el que la persona



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

Parágrafo 1. Cuando haya servicio público de aseo disponible será obligatorio vincularse como usuario y cumplir con los deberes respectivos. Las autoridades de policía, de oficio o por solicitud de cualquier persona procederán a sellar los inmuebles residenciales o abiertos al público, que estando ubicados en zonas en las que se pueden recibir los servicios de acueducto y saneamiento básico no se hayan hecho usuarios de ellos y conserven tal carácter.

Parágrafo 2. Cuando se trate de productores marginales deberá acreditarse que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad. En este caso, la Superintendencia de Servicios Públicos será la entidad competente para determinar si la alternativa propuesta no causa perjuicios a la comunidad.

CLÁUSULA 9. - PERFECCIONAMIENTO. EI CSP se perfecciona cuando la persona prestadora define las condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio y el propietario o quien utiliza un inmueble determinado, solicita recibir allí el servicio, si el solicitante y el inmueble se encuentran en las condiciones previstas por la persona prestadora. Del mismo modo se entenderá que existe CSP, en el caso de haber recibido efectiva y legalmente la prestación del servicio objeto del presente CSP.

Parágrafo. No habrá más de un contrato con el mismo objeto en relación con la misma unidad independiente

CLÁUSULA 10. - PUBLICIDAD. EI CSP será objeto de adecuada publicidad por parte de la persona prestadora para su conocimiento por parte de suscriptores y/o usuarios efectivos o potenciales, por medio de los siguientes medios:

1. La entrega de copias del contrato y de su anexo técnico, siempre que lo solicite el suscriptor y/o usuario o el suscriptor potencial. En el caso e solicitud del suscriptor y/o usuario, las copias serán gratuitas.



1. La entrega de copias del contrato y de su anexo técnico, siempre que lo solicite el suscriptor y/o usuario o el suscriptor potencial. En el caso de solicitud del suscriptor y/o usuario, las copias serán gratuitas.

2. La difusión y publicación de los textos de condiciones uniformes en los centros de atención al suscriptor y/o usuario y en las oficinas de peticiones, quejas y recursos en lugar visible y fácilmente accesible, con las explicaciones que sean necesarias para su comprensión.

En todo caso, las empresas deben disponer en las oficinas donde se atiende a los usuarios, de ejemplares de las condiciones uniformes de su contrato.

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

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

CAPITULO II

DE LAS OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LAS PARTES CLÁUSULA 11. - OBLIGACIONES DE LA PERSONA

PRESTADORA. Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones de la persona prestadora, las siguientes:

1. Suministrar continuamente un servicio de buena calidad en el inmueble para el cual se hizo la solicitud, de acuerdo con los parámetros fijados por las autoridades competentes y con las especificaciones técnicas determinadas por la persona prestadora, las cuales se encuentran contenidas en el Anexo Técnico, el cual se entiende que forma parte integrante de este documento.



2. Iniciar la prestación del servicio, en los términos del numeral 1 de la presente cláusula, dentro del término previsto en la cláusula octava de este contrato.
3. Realizar los aforos de la producción de residuos cuando lo solicite el suscriptor y/o usuario a su costo, siempre y cuando sea técnicamente posible. No habrá costos para el suscriptor y/o usuario en los casos de reclamación debidamente justificados y en los casos que así lo permita la regulación vigente.
4. Facturar el servicio de acuerdo con la normatividad vigente y con la periodicidad señalada en el presente CSP. Al cabo de 5 meses de haber entregado las facturas, la persona prestadora no podrá cobrar bienes o servicios que no facturó por error, omisión, o, en el caso de grandes productores, por investigación de la producción de residuos sólidos de períodos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor y/o usuario. Para efectos de la determinación de la fecha de entrega de la factura, se tomará aquélla señalada para el primer vencimiento.
5. Permitir al suscriptor y/o usuario elegir libremente al proveedor de los bienes necesarios para la utilización del servicio.
6. Entregar oportunamente las facturas de acuerdo con lo establecido en la cláusula 19 del presente contrato y discriminar en la factura cuando se cobren varios servicios, cada uno por separado.
7. Hacer los descuentos y reparar e indemnizar los perjuicios ocasionados como consecuencia de falla en la prestación del servicio, salvo que medie caso fortuito o fuerza mayor de acuerdo con lo establecido por la Ley 142 de 1994 y demás normas reglamentarias y regulatorias.
8. Devolver los cobros no autorizados, de conformidad con la regulación vigente.
9. Informar a los suscriptores y/o usuarios acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad el servicio y adelantar campañas masivas de divulgación sobre el particular.
10. Mantener informados a los suscriptores y/o usuarios en el caso de presentarse interrupción del servicio por cualquier causa, e implementar las medidas transitorias requeridas. En caso de suspensiones programadas del servicio, la persona prestadora deberá avisar a los suscriptores y/o usuarios con cinco (5) días de anticipación, a través de medio de difusión más efectivo de que se disponga en la población o sector atendido.



- 11.** Observar la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa prevista en el presente CSP.
- 12.** Respetar el debido proceso y derecho de defensa al usuario, observando la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa prevista en la Constitución Política, el Código Contencioso Administrativo y otras normas aplicables sobre el particular.
- 13.** Entregar a los interesados en extinguir la solidaridad a la que se refiere el Artículo 15 de la Ley 820 de 2003 y el Decreto 3130 de 2003 y normas que lo modifiquen o sustituyan, un formato plenamente ajustado a las disposiciones de contempladas en tal Artículo y sus Decretos Reglamentarios.
- 14.** Aplicar al suscriptor y/o usuario el estrato correspondiente, de conformidad con el establecido para tal fin por la autoridad competente.
- 15.** Asignar al inmueble objeto del servicio la categoría del uso correspondiente y modificarlo en los casos que corresponda.
- 16.** Cobrar las contribuciones de solidaridad y otorgar los subsidios de acuerdo con la Ley.
- 17.** Asegurar la disposición final de los residuos sólidos, de conformidad con las normas sanitarias, ambientales y regulatorias vigentes.
- 18.** Realizar el barrido de vías y áreas públicas que le correspondan de conformidad con las disposiciones regulatorias vigentes.
- 19.** Tener a disposición de los suscriptores y/o usuarios, informes sobre los aforos de la producción de residuos sólidos.
- 20.** Evitar las situaciones relativas al manejo de los residuos sólidos a las cuales hace referencia el Artículo 116 del Decreto 1713 de 2002 y normas que lo modifiquen o sustituyan.
- 21.** Dar a conocer los días y horarios de recolección que le correspondan a cada suscriptor y/o usuario.
- 22.** Remitir a la SSPD los expedientes para resolver el recurso de apelación de las reclamaciones de los suscriptores y/o usuarios, dentro de los 3 días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el recurso de reposición.
- 23.** Disponer de formatos que faciliten a los usuarios presentar peticiones, quejas y recursos.
- 24.** Constituir una oficina de peticiones, quejas y recursos, la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o



reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los suscriptores y/o usuarios o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta dicha empresa.

CLÁUSULA 12. - OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.

Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones del suscriptor y/o usuario las siguientes:

1. Hacer buen uso del servicio, de modo que no genere riesgos excepcionales o se constituya en una carga injustificada para la persona prestadora o los demás miembros de la comunidad.
2. Informar de inmediato a la persona prestadora sobre 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. 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 persona prestadora.
4. Pagar oportunamente las facturas que hayan sido entregadas cumpliendo los requisitos legales.
5. Solicitar la factura a la persona prestadora cuando aquella no haya llegado oportunamente. El no recibir la factura no lo exonera del pago, salvo que la persona prestadora no haya efectuado la facturación en forma oportuna.
6. En el caso de suscriptores y/o usuarios no residenciales, deben garantizar con un título valor el pago de las facturas, deuda e intereses por mora que se hayan generado a su cargo con relación al servicio ordinario de aseo en el evento en que se pacten convenios de pago diferidos por un monto superior a 10 SMLMV.
7. En caso de ser multiusuario, cumplir los requisitos de presentación de residuos y demás procedimientos contemplados por la regulación vigente para la aplicación de la opción tarifaria.
8. No depositar sustancias líquidas, excretas ni residuos considerados especiales, en recipientes destinados para la recolección en el servicio público domiciliario de aseo.



9. Presentar los residuos sólidos para su recolección en las condiciones establecidas en el Decreto 1713 de 2002, normas que lo modifiquen o sustituyan, de conformidad con el programa de aprovechamiento viable y sostenible que desarrolle la persona prestadora del servicio y en la forma y tipos de recipientes prescritos en el Anexo Técnico.

10. Vincularse al servicio público domiciliario de aseo, 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.

11. Mantener limpios y cerrados los lotes de terreno de su propiedad, así como las construcciones que amenacen ruina. Cuando por ausencia o deficiencia en el cierre y/o mantenimiento de estos se acumulen residuos sólidos en los mismos, la recolección y transporte hasta el sitio de disposición final será responsabilidad del propietario del lote, quien deberá contratarlo como servicio especial con la persona prestadora del servicio de aseo legalmente autorizada.

12. Recoger los residuos sólidos originados por el cargue, descargue o transporte de cualquier mercancía.

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

14. Ubicar los recipientes de residuos sólidos en el andén, evitando obstrucción peatonal o en lugares de recolección y en los días y horarios previamente determinados por la persona prestadora. Los recipientes no deberán permanecer en los sitios señalados durante días diferentes a los establecidos por la persona prestadora para la prestación del servicio.

CLÁUSULA 13. - DERECHOS DE LAS PARTES: Se entienden incorporados en el CSP, además de los que se desprendan de este contrato, los derechos que a favor de los suscriptores y/o usuarios y de las

personas prestadoras, se encuentran consagrados en la Constitución Política, la Ley 142 de 1.994, en el Título IV del Decreto 605 de 1996, el Decreto 1713 de 2002, el Decreto 1140 de 2003 y demás disposiciones concordantes así como las normas que las modifiquen, adicionen o subroguen.



CLÁUSULA 14. - DERECHOS DE LA PERSONA PRESTADORA.

Constituyen derechos de la persona prestadora:

1. Cobrar, de conformidad con la normatividad vigente, el valor de los servicios prestados.
2. Solicitar a los suscriptores y/o usuarios no residenciales una garantía adicional de pago para la prestación del servicio, en los términos dispuestos en la Ley 142 de 1994.
3. Incluir dentro de la facturación cualquier obligación, a favor o en contra del suscrito y/o usuario, derivada de la prestación del servicio público domiciliario de aseo o de los aforos solicitados por el suscriptor y/o usuario, conforme a la normatividad vigente.
4. Verificar que los usuarios del servicio no depositen sustancias líquidas, excretas ni residuos de los contemplados para el servicio especial, en recipientes destinados para la recolección en el servicio público domiciliario de aseo.

CLÁUSULA 15. - DERECHOS DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.

Constituyen derechos del suscriptor y/o usuario:

1. A ser tratado dignamente por la persona prestadora.
2. Al debido proceso y defensa, de acuerdo con lo establecido en el Capítulo VI del presente CSP.
3. A no ser discriminado por la persona prestadora de servicios públicos domiciliarios. Los suscriptores y/o usuarios tienen derecho a obtener tratamiento igual para situaciones iguales.
4. A ser informado clara y oportunamente de sus obligaciones y de las consecuencias de incumplirlas.
5. A la libre elección del prestador del servicio.
6. A obtener, a su costa, el aforo de los residuos sólidos, de conformidad con la regulación vigente. La persona prestadora debe estimar estos costos para darlos a conocer al suscriptor y/o usuario antes de prestar el servicio. No habrá costos para el suscriptor y/o usuario en los casos de reclamación debidamente justificados.
7. A obtener información completa, precisa y oportuna sobre asuntos relacionados con la prestación del servicio.



8. 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.
9. A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados y obtener copias, a su costa, de documentos contenidos en ellos.
10. A abstenerse de presentar documentos no exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.
11. A reclamar cuando la empresa aplique un estrato diferente al establecido por la respectiva entidad territorial competente para tales fines.
12. A reclamar en contra del uso asignado por la persona prestadora al inmueble objeto del servicio, cuando se le hubiere asignado uno diferente al real.
13. A conocer las condiciones uniformes de los contratos de servicios públicos.
14. A ser protegido contra el abuso de posición dominante contractual de las personas prestadoras de servicios públicos.
15. A la prestación continua de un servicio de buena calidad y a las reparaciones por falla en la prestación del servicio, de conformidad con el Artículo 137 de la Ley 142 de 1994.
16. A una información clara, completa, precisa y oportuna en las facturas.
17. A presentar peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos.
18. A recibir la factura a su cargo por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma.
19. A la participación en los comités de desarrollo y control social.
20. Al cobro individual por la prestación del servicio en los términos previstos en la legislación y la regulación vigente.
21. A obtener los bienes y servicios ofrecidos en calidad o cantidad superior a las proporcionadas de manera masiva, siempre que ello no perjudique a terceros y que el usuario asuma los costos correspondientes.



CAPITULO III

FACTURACION

CLÁUSULA 16. - PRINCIPIO GENERAL DE FACTURACIÓN. La factura solo incluirá valores expresamente autorizados conforme a la ley, la regulación y las condiciones uniformes del presente CSP.

CLÁUSULA 17. - CONTENIDO MÍNIMO DE LAS FACTURAS. La factura que expida la persona prestadora deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

1. El nombre de la persona prestadora responsable de la prestación del servicio y su NIT.
2. El nombre del suscriptor y/o usuario y dirección del inmueble receptor del servicio.
3. La dirección del inmueble a donde se envía la factura o cuenta de cobro.
4. El estrato socioeconómico, cuando el suscriptor y/o usuario sea residencial, y clase de uso del servicio.
5. El período de facturación del servicio y fecha de expedición de la factura.
6. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos. El pago que se haga en las oficinas de la persona prestadora, siempre será aceptable.
7. Discriminación de los cobros realizados de conformidad con la normatividad vigente.
8. El cálculo de las toneladas imputables al suscriptor y/o usuario durante el periodo de facturación y durante los dos periodos inmediatamente anteriores, cuando se de aplicación a lo previsto en la Resolución CRA 352 de 2005.
9. La comparación entre el valor del servicio facturado con el de los tres periodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral y seis periodos, si la facturación es mensual.
10. El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad, según el caso, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994 y las normas que la desarrollen, modifiquen o reemplacen.



CLÁUSULA 18. - FACTURACIÓN DE OTROS COBROS Y SERVICIOS.

En la factura podrán incluirse otros cobros a los que la persona prestadora tenga derecho, relacionados con la prestación del servicio, pero éstos se distinguirán de los que originan los servicios facturados y la razón de los primeros se explicará en forma precisa. En las facturas expedidas por la persona prestadora, ésta cobrará el servicio público domiciliario de aseo, prestado directamente.

La persona prestadora podrá convenir, bajo su responsabilidad, con otras personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios para que se efectúe conjuntamente la facturación y cobro el servicio domiciliario de aseo con la de aquellos servicios que ellas presten. La persona prestadora velará porque en dichos acuerdos se respete lo establecido en el presente CSP sobre el contenido de la factura.

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

Es deber del prestador de aseo, comunicar de manera oficial y oportuna al prestador con quien factura conjuntamente, las novedades que se presenten en el periodo a facturar.

Parágrafo 1. En las facturas en las que se cobren varios servicios, el pago que se haga se entiende que incluye, en primer término, el valor correspondiente al servicio público domiciliario de aseo.

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



CLÁUSULA 19. - PERÍODO DE FACTURACIÓN. Las facturas se entregarán de manera mensual, en cualquier hora y día hábil, en el predio en el que se presta el servicio. En todo caso, la factura se pondrá en conocimiento de los suscriptores y/o usuarios vinculados al contrato, antes del día 10 de cada mes y en todo caso con al menos cinco (5) días de antelación a la fecha del primer vencimiento en el pago, mediante los mecanismos de reparto y sectorización que garanticen su entrega oportuna.

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

CLÁUSULA 20. - SITIO DE ENTREGA DE LA FACTURA: En las zonas urbanas, las facturas se entregarán en la dirección del inmueble receptor del servicio, salvo que el suscriptor y/o usuario registre para estos efectos dirección diferente; en las zonas rurales en el predio en el que se presta el servicio o en el lugar acordado entre las partes.

CLÁUSULA 21. - ESTIMACIÓN DE LA PRODUCCIÓN. La producción de residuos base para el cálculo de la factura correspondiente a cada suscriptor y/o usuario, será estimada de conformidad a lo establecido en la regulación vigente.

CLÁUSULA 22. - COBRO DE SUMAS ADEUDADAS. Las deudas derivadas del contrato podrán ser cobradas ejecutivamente ante los jueces competentes. La factura expedida por la persona prestadora y debidamente firmada por el representante legal de la misma, prestará mérito ejecutivo.

Parágrafo. Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, la persona prestadora no podrá cobrar bienes o servicios que no facturó por error u omisión. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor y/o usuario.



CAPITULO IV

OBLIGACIONES ACCESORIAS Y FALLA EN LA
PRESTACION DEL SERVICIO

CLÁUSULA 23. - INTERÉS DE MORA. En el evento en que el usuario de inmuebles residenciales incurra en mora en el pago de las tarifas por concepto de la prestación del servicio objeto del CSP, la persona prestadora podrá aplicar intereses de mora sobre saldos insolutos de conformidad con la tasa de interés moratorio aplicable en el Código Civil.

Con respecto a los suscriptores y/o usuarios no residenciales, la tasa de interés moratorio aplicable será la que se determine convencionalmente o, supletivamente, la que corresponda al régimen comercial, esto es 1 ½ veces el interés bancario corriente certificado por la Superintendencia Financiera. No obstante en la fijación de este interés no se podrá exceder el límite de usura y en caso de llegarse a presentar el exceso solo se cobrará hasta tal límite.

CLÁUSULA 24. - REPORTE A CENTRALES DE RIESGO. La persona prestadora podrá, siempre que el suscriptor y/o usuario haya otorgado su consentimiento expreso al momento de la celebración del presente contrato, informar a una entidad que maneje y/o administre 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 el presente artículo deberá ser manifestado por el suscriptor y/o usuario en documento independiente de este CSP. La celebración del CSP no implica el consentimiento del suscriptor y/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 el prestador niegue la prestación del servicio.



CLÁUSULA 25. - GARANTÍAS EXIGIBLES: La persona prestadora podrá exigir garantías mediante títulos valores para el pago de la factura a cargo del suscriptor y/o usuario de inmuebles no residenciales.

CLÁUSULA 26. - FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. El incumplimiento de la Persona prestadora en la prestación continua de un servicio de buena calidad, atendiendo los parámetros establecidos en el Anexo Técnico del presente documento, se denomina falla en la prestación del servicio.

CAPITULO V

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES Y RECURSOS

CLÁUSULA 27. - PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS. El suscriptor y/o usuario tiene derecho a presentar peticiones, quejas y recursos. Las peticiones, quejas y recursos se tramitarán sin formalidades en las oficinas organizadas para atención al usuario. La Persona prestadora no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender la reclamación.

CLÁUSULA 28. - PROCEDENCIA. Las peticiones se presentarán en las instalaciones del prestador, en la oficina de peticiones quejas y recursos, y podrán formularse verbalmente o por escrito, a través de cualquier sistema, incluido fax, Internet u otro medio electrónico.

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

CLÁUSULA 29. - REQUISITOS DE LAS PETICIONES. Las peticiones escritas deberán contener, por lo menos, los siguientes requisitos:

1. La designación del prestador al que se dirigen;
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección.



3. Lo que se solicite y la finalidad que se persigue.
4. Las razones en que se apoya.
5. La relación de documentos que se acompañan.
6. La firma del peticionario, cuando fuere el caso.

El funcionario que reciba la petición verificará el cumplimiento de los requisitos señalados. Si quien presenta una petición verbal afirma no saber o no poder escribir y pide constancia de haberla presentado, la persona que reciba su petición, la expedirá en forma sucinta.

CLÁUSULA 30. - DECISIÓN DE PETICIONES VERBALES. Las peticiones verbales se resolverán en la misma forma e inmediatamente si fuere posible. Cuando no se puedan resolver en estas condiciones, se levantará acta en la cual se dejará constancia de la fecha, del cumplimiento de los requisitos previstos en la cláusula 29 de este contrato y se responderá dentro de los términos establecidos para las peticiones. Copia del acta se entregará al peticionario si éste la solicita.

CLÁUSULA 31. - CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS O INFORMACIÓN ADICIONAL. Si las informaciones o documentos que proporciona el peticionario no son suficientes para decidir, el funcionario competente, para dar trámite a lo solicitado lo requerirá por una sola vez, mediante oficio dirigido a la dirección registrada en el escrito, para que en el término máximo de dos (2) meses aporte lo que haga falta. Si dentro de los dos (2) meses siguientes a la solicitud de cumplimiento de requisitos o de información adicional, el interesado no se pronunciare al respecto o no hubiere enviado la información requerida, se entenderá que ha desistido de la misma, procediéndose en consecuencia a ordenar su archivo, sin perjuicio de que el interesado presente posteriormente una nueva solicitud.

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



públicas no podrán exigir certificaciones, conceptos o constancias.

CLÁUSULA 32. - PETICIONES INCOMPLETAS. Si al verificar el cumplimiento de los requisitos, la recepción de correspondencia encuentra que no se acompañan las informaciones y documentos necesarios, en el acto de recibo se indicará al petionario, los que hacen falta para que proceda de conformidad. Si el petionario insiste se radicará la petición, dejando constancia expresa de las advertencias que le fueron hechas, la cual se anexará a la misma.

CLÁUSULA 33. - RECHAZO DE LAS PETICIONES. Habrá lugar a rechazar las peticiones si ellas son presentadas en forma irrespetuosa o desobligante, utilizando amenazas, improperios, insultos, ofensas, afrentas o provocaciones, entre otros.

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

CLÁUSULA 34. - RECURSOS. Los recursos se regirán por las siguientes reglas:

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

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



3. El recurso de reposición debe interponerse por escrito, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a aquél en que la persona prestadora ponga el acto en conocimiento del suscriptor y/o usuario en las oficinas de Atención al Usuario de la empresa prestadora del servicio. El (los) funcionario(s) encargado(s) de resolverlo será el Gerente General de la empresa prestadora.
4. El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse por escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión.
5. Estos recursos no requieren de presentación personal ni intervención de abogado aunque se emplee un mandatario.
6. La persona prestadora podrá practicar pruebas, cuando quien interpuso el recurso las haya solicitado o cuando el funcionario que ha de decidir el recurso considere necesario decretarlas de oficio. La práctica de dichas pruebas se sujetará a lo previsto en el Código Contencioso Administrativo.
7. La persona prestadora no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con ésta. 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 de la producción de residuos de los últimos cinco períodos, salvo que las sumas en discusión correspondan precisamente al promedio del consumo de los últimos cinco períodos.
8. El recurso de apelación será subsidiario del recurso de reposición y procede contra los actos que resuelvan reclamaciones por facturación y terminación, debiendo interponerse ante el prestador, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. El prestador deberá remitirlo junto con el expediente respectivo a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para que lo resuelva, dentro de los 3 días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el recurso de reposición

CLÁUSULA 35. - TÉRMINO PARA RESOLVER LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS. Las peticiones en interés particular, así como las quejas y los recursos que presente un suscriptor y/o usuario en desarrollo de la ejecución del contrato de servicios públicos, deberán ser resueltas



dentro del término de 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación.

Pasado ese término, salvo que se demuestre que el suscriptor y/o usuario auspicó la demora o que se requirió la práctica de pruebas, se entenderá que la petición, queja o recurso ha sido resuelto en forma favorable. Dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento del término de los 15 días hábiles, la entidad prestadora del servicio público domiciliario reconocerá al suscriptor y/o usuario los efectos del silencio administrativo positivo.

Si no lo hiciere, el peticionario podrá solicitar de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la imposición de las sanciones a que haya lugar conforme a la ley, sin perjuicio de que ella adopte las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto.

CLÁUSULA 36. - NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES. A efectos de garantizar el debido proceso y el principio de publicidad, los actos que decidan las peticiones y recursos deberán constar por escrito y se notificarán de conformidad con lo previsto en el Código Contencioso Administrativo.. Los actos que no pongan fin a una actuación administrativa y los que resuelvan peticiones en interés general, serán objeto de comunicación en los términos del mismo Código. Lo anterior, en virtud de lo establecido en los Artículos 43 y 44 de dicho Código.

CAPITULO VI

MODIFICACIONES Y TERMINACION DEL CONTRATO

CLÁUSULA 37. - MODIFICACIONES. El CSP 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 persona prestadora dado el evento de caso fortuito o fuerza mayor, en los términos del Artículo 64 del Código Civil.

CLÁUSULA 38. - TERMINACIÓN DEL CONTRATO. El contrato de servicios públicos se terminará: Por mutuo acuerdo, cuando lo solicite un suscriptor y/o usuario vinculado al contrato, si convienen en ello la persona prestadora y los terceros que puedan resultar afectados; y cuando lo solicite la persona prestadora, 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 persona prestadora; al cabo de cinco (5) días hábiles de haberla fijado en cartelera, si la persona prestadora no ha recibido oposición, se terminará el contrato.

En el caso de contratos a término fijo, podrá terminarse al vencimiento del mismo, caso en el cual el prestador deberá informar tal situación al suscriptor y/o usuario, con al menos dos (2) meses de anterioridad a la terminación del contrato. En el caso de contratos a término indefinido, el mismo podrá terminarse unilateralmente previo cumplimiento del preaviso, que no podrá ser inferior a 2 meses.

Parágrafo. No será procedente la terminación del contrato de servicios públicos cuando no exista otra empresa en disposición de prestar el



servicio o cuando éste se preste bajo la modalidad de Área de Servicio Exclusivo, salvo que se cumplan las previsiones del Artículo 16 de la Ley 142 de 1994. La desvinculación de un suscriptor y/o usuario que tenga por objeto su vinculación con otro prestador, no perjudica a la comunidad. El prestador respecto del cual se solicita la desvinculación no podrá negarla aludiendo falta de capacidad legal, técnica u operativa del operador al cual se pretende vincular el usuario y/o suscriptor.

CAPITULO VII

DISPOSICIONES FINALES

CLÁUSULA 39. - 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. En tal caso, se tendrá como nuevo suscriptor y/o usuario al cesionario, a partir del momento en que adquiera la propiedad.

Sin perjuicio de lo anterior, la persona prestadora 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 éstas no se autoriza, salvo acuerdo especial entre las partes de este CSP.

La persona prestadora podrá ceder el contrato cuando en éste se identifique al cesionario. Igualmente, la persona prestadora podrá ceder el contrato cuando, habiendo informado al suscriptor y/o usuario de su interés en cederlo con una antelación de por lo menos (2) meses, no ha recibido manifestación explícita al respecto.

CLÁUSULA 40. - ACUERDOS ESPECIALES. Sin perjuicio de los acuerdos que llegaren a celebrarse en desarrollo del contrato, el suscriptor y/o usuario potencial que no estuviere de acuerdo con alguna de las condiciones del contrato, podrá manifestarlo así, y hacer una petición con la contra propuesta del caso.



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

CLÁUSULA 41. - SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS. Las diferencias que surjan entre la persona prestadora 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 éste contiene sobre recursos, se someterán a la decisión judicial. Lo anterior, sin perjuicio de que las partes puedan acudir a otros mecanismos alternativos de solución de conflictos.

Si se optare por decisión de un tribunal de arbitramento, tal decisión deberá constar en las condiciones especiales del contrato y se seguirán las siguientes reglas:

Se someterá a la decisión de un árbitro único, quien decidirá en Derecho, de acuerdo con las normas vigentes sobre la materia. El arbitramento se llevará a cabo en el municipio en el que deben prestarse los servicios objeto de este contrato y el proceso no deberá durar más de seis meses. Asimismo, las partes pueden solicitar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios la designación de personas que puedan colaborar en la mejor prestación de los servicios públicos o en la solución de controversias que puedan incidir en su prestación oportuna, cobertura o calidad (Art. 79.3 de la Ley 142 de 1994).

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

CLÁUSULA 42.- ANEXOS. Hace parte del contrato, y es obligatorio de acuerdo con lo dispuesto en las cláusulas anteriores, el Anexo Técnico del servicio público domiciliario de aseo, el cual contiene:

1. La zona de prestación del servicio. Comprende el mapa de la zona



dentro de la cual la persona prestadora está dispuesta a prestar el servicio; dentro de esa zona, encerradas en líneas rojas, las áreas dentro de las cuales la prestación no es posible.

2. Las condiciones técnicas y de acceso. Descripción de las condiciones técnicas y de acceso y oportunidad que deben cumplirse para que la persona prestadora pueda comprometerse a prestar el servicio público objeto de este contrato en un inmueble ubicado en la zona hábil. Así mismo deberá contener las especificaciones de volumen, peso y calidad de los residuos.

3. Las condiciones para la prestación del servicio. Describe las condiciones de calidad, frecuencia que debe llenar el servicio de aseo y características que deben cumplir los distintos tipos de recipientes.

En constancia de lo cual, suscribo este original, en mi calidad de representante legal de la Empresa de Servicios Públicos de Aseo de San Jose de la Marinilla ESPA E.S.P el día 1 del mes Diciembre de 2009.

GERMÁN DARÍO VÉLEZ OCAMPO

Representante Legal

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ASEO DE SAN JOSE DE LA
MARINILLA ESPA ESP



ANEXO TÉCNICO

1. ZONA PRESTACION DEL SERVICIO



2. CONDICIONES TÉCNICAS Y DE ACCESO.

Descripción de las condiciones técnicas, de acceso y oportunidad que deben cumplirse para que ESPA E.S.P. pueda comprometerse a prestar el servicio público objeto del contrato de condiciones uniformes en un inmueble ubicado en la zona hábil.

Recolección y transporte de residuos sólidos ordinarios: De acuerdo con lo establecido en el artículo 22 del decreto 1713 de 2002, para la



prestación adecuada del servicio de recolección en urbanizaciones o conjuntos residenciales cerrados, callejones, barrios o conglomerados cuyas condiciones impidan la circulación de los vehículos de recolección, así como en situaciones de emergencia (inundaciones, terremotos, derrumbes) y en zonas rurales donde por el estado de las vías de acceso se presentan dificultades para la recolección puerta a puerta, el usuario está en la obligación de trasladar los residuos sólidos hasta los sitios de recolección acordados por la empresa de aseo en las frecuencias y horarios establecidos, de tal manera que se evite la acumulación prolongada de los residuos en el espacio público y se causen impactos negativos ambientales, visuales y perjuicios a la salud de la Comunidad. En el evento en que la empresa tenga dificultades técnicas para prestar el servicio puerta a puerta, los suscriptores y/o usuarios tendrán derecho a un descuento del 10% en la tarifa máxima correspondiente al componente de Recolección y Transporte, de conformidad con el artículo 36 de la Resolución CRA 351 de 2005.

La Empresa prestadora efectuará la recolección de tal forma que minimice los efectos ambientales como el ruido, la caída, dispersión de residuos sólidos en vía pública y en caso de que se viertan residuos durante la recolección, un operario recolector de la Empresa prestadora realizará la limpieza de manera inmediata. La operación de compactación se efectuará en zonas donde no cause molestia a los residentes; en ningún caso se realizará frente a centros educativos, hospitales, clínicas o cualquier clase de centro asistencial.

En el caso de los grandes generadores que poseen cajas estacionarias que sean del tamaño adecuado al residuo que se genera, su sistema de cargue y descargue debe ser compatible con el sistema hidráulico de cargue de los vehículos recolectores de la empresa de aseo la capacidad de las cajas debe determinarse en función de la generación y la frecuencia de recolección, de tal manera que nunca se rebase su capacidad máxima de contenido, deben estar situadas y provistas de elementos que eviten la humedad del contenido, la dispersión de los residuos y el acceso de animales.



El aseo de las cajas y de sus alrededores será responsabilidad del usuario. Las unidades de almacenamiento serán aseadas, fumigadas y desinfectadas por el usuario, con la regularidad que exige la naturaleza de la actividad que en ellas se desarrolla de conformidad con los requisitos y normas establecidos. El sitio escogido para ubicarlas debe permitir como mínimo, lo siguiente:

1. Accesibilidad para los usuarios
2. Accesibilidad y facilidad para el manejo y la evacuación de los residuos sólido.
3. tránsito de peatones o de vehículos, según el caso.
4. Conservación de la higiene y la estética del entorno.
5. Tener la aceptación de la propia comunidad usuaria.
6. Evitar los posibles impactos ambientales negativos.

Cuando las necesidades del servicio lo exijan, o cuando un evento o situación específica lo requiera, se localizarán cajas de almacenamiento de residuos en áreas públicas; localización que se hará coordinada con la Empresa de Aseo.

En las zonas en las cuales se utilice el sistema de recolección por contenedores o cajas estacionarias los usuarios o ESPA E.S.P. instalará la cantidad que sea necesaria para que los residuos sólidos depositados no desborden su capacidad y esté acorde con la frecuencia de recolección.

ESPA E.S.P. realizará la recolección de los residuos sólidos ordinarios (orgánicos, inservibles e inorgánicos); que serán recogidos en las frecuencias de recolección establecidas por esta Empresa y que cuenta con las siguientes especificaciones:

Volumen: Unidad de medida expresada en metros cúbicos o yardas cúbicas para grandes generadores y la opción de multiusuario según las Res CRA 351, 352 de 2005 y 151/01, 236/02 y teniendo las siguientes equivalencias del anexo 8 de la res 151/01:



TIPO	CARACTERIZACION DEL RECIPIENTE	CAPACIDAD VOLUMETRICA - M ³
BOLSA:		
Doméstica	50 x 75 cm	0.031
Semi-industrial	60 x 86 cm	0.050
Industrial	70 x 120 cm	0.111
Caneca	20 gal.	0.08
Caneca	25 gal.	0.10
Caneca	35 gal.	0.13
Caneca	55 gal.	0.21
Caja estacionaria	2 yd3	1.53
Caja estacionaria	2.5 yd3	1.91
Caja estacionaria	3 yd3	2.29
Caja estacionaria	4 yd3	3.06
Caja estacionaria	6 yd3	4.59
Caja estacionaria	10 yd3	7.64
Caja estacionaria	15 yd3	11.47
Caja estacionaria	20 yd3	15.30
Caja estacionaria	40 yd3	30.6

Peso: Unidad de medida expresada en kilos o toneladas, cuando sea necesario convertir el volumen resultante del Aforo de los residuos sólidos generados por un gran productor al parámetro de peso, se empleará como medio de conversión un valor de densidad de 0.25 ton/m³, según lo establecido en los Artículos 4.4.1.14 de la Resolución CRA 151 de 2001 y Resolución CRA 351 y 352 de 2005.



De cualquier forma ESPA E.S.P. garantiza la prestación adecuada del servicio de recolección en las zonas, unidades residenciales o industriales donde las condiciones de acceso y espacio permitan la movilidad de los vehículos recolectores.

Calidad del servicio de aseo: Se entiende por calidad del servicio público domiciliario de aseo, la prestación con continuidad, frecuencia y eficiencia a toda la población de conformidad con lo establecido en el decreto 1713/02; con un debido programa de atención de fallas y emergencias y se contará con equipos de reserva para garantizar la normal prestación del servicio urbano en caso de averías, ya que el servicio de recolección de residuos sólidos no debe ser interrumpido por fallas mecánicas de los vehículos; el servicio solo podrá suspenderse por motivos de fuerza mayor o caso fortuito contemplados en las leyes ó decretos vigentes; todo para brindarle al usuario una atención completa, precisa y oportuna e igualmente un eficiente aprovechamiento y una adecuada disposición de los residuos sólidos, de tal forma que se garantice la salud pública y la preservación del medio ambiente, manteniendo limpias las zonas atendidas.

Los planes de contingencia que utilizará la ESPA E.S.P. en los componentes de recolección y transporte tienen que ver con la utilización de vehículos alternos de contratistas los cuales tienen completa disponibilidad y los cuales abordarán en el momento que se requieran, cada una de las macro y micro rutas correspondientes al día de la contingencia. Estos vehículos cumplen con las especificaciones mínimas reglamentadas en el Decreto 1713 de 2002.

En el componente de disposición final, se cuenta con un plan alternativo de contingencia el cual se encuentra relacionado en el Plan Operativo del Relleno Sanitario Los Saltos y que se habilitará en cualquier momento a fin de cumplir con los criterios de calidad y continuidad establecidos en la normatividad vigente.

Presentación de residuos sólidos para recolección: Los residuos sólidos que se entreguen para la recolección deben estar presentados de



acuerdo al tipo de residuo y de forma tal que se evite su contacto con el medio ambiente y con las personas encargadas de la actividad y deben colocarse en los sitios determinados para tal fin, con una anticipación no mayor de tres (3) horas a la hora inicial de recolección establecida para la zona; los sitios de presentación de los residuos son la acera frente al inmueble del usuario.

Los recipientes y cajas de almacenamiento aceptados por la empresa para realizar correctamente las labores de recolección de residuos a sus usuarios de acuerdo a las características de los equipos y recolección manual son los siguientes:

TIPO	CARACTERIZACION DEL RECIPIENTE
BOLSA: Doméstica Semi-industrial Industrial	50 x 75 cm 60 x 86 cm 70 x 120 cm
Caneca	20 gal.
Caneca	25 gal.
Caneca	35 gal.
Caneca	55 gal.
Caja estacionaria	2 yd ³
Caja estacionaria	2.5 yd ³
Caja estacionaria	3 yd ³
Caja estacionaria	4 yd ³
Caja estacionaria	6 yd ³
Caja estacionaria	10 yd ³
Caja estacionaria	15 yd ³
Caja estacionaria	20 yd ³
Caja estacionaria	40 yd ³



Las agujas, vidrios, lámparas y loza quebrada deben presentarse de manera tal que se evite accidentes en los operarios de recolección de ESPA E.S.P., en bolsas aparte, preferiblemente marcadas con un aviso legible que diga “material cortante” o “vidrio”. En ningún caso deberá utilizarse bolsa roja, ya que ello identifica los residuos peligrosos, como los de origen infeccioso o de riesgo biológico, que pueden causar daño a la salud humana y/o al medio ambiente.

Residuos tales como: gases, apósitos, aplicadores, algodones, drenes, vendajes, mechas, guantes, bolsas para transfusión sanguíneas, catéteres, sondas y laminillas, entre otros. En caso de generar los residuos anteriormente mencionados, el usuario tendrá que entrar a solicitar y contratar la prestación del servicio de recolección de residuos hospitalarios y/o similares con las empresas que presten este tipo de servicio.

La Empresa prestadora prestará el servicio de recolección en las frecuencias y horarios definidos en el anexo técnico y contrato de condiciones uniformes celebrado entre ESPA E.S.P. y el usuario.

Barrido y Limpieza de Vías y Áreas Públicas: El servicio de barrido se realizará, dando cumplimiento a lo establecido en el Capítulo V del Decreto 1713 y al macro y micro ruteo realizado y programado por la Empresa prestadora el servicio de aseo y atenderá las vías principales dando prioridad a la vías con actividad comercial y más visitadas. Igualmente el número de kilómetros atendidos y toneladas de barrido recogidas, incidirán en el componente de barrido en el cálculo tarifario y finalmente en la tarifa a pagar el suscriptor y/o usuario. Tal como lo establece el artículo 42 de la Resolución CRA 351 y 352 de 2005.

El componente de barrido y limpieza de áreas públicas es una actividad complementaria del servicio público domiciliario de aseo en los términos estipulados en el Decreto 1713 de 2002, que consiste en la realización de las labores de barrido y limpieza de vías y áreas públicas con la frecuencia tal que estén siempre limpias y aseadas, en las calles no pavimentadas y áreas donde no es posible realizar el barrido por sus características físicas se debe realizar únicamente labores de limpieza, también lotes baldíos, zonas recreativas, deportivas, y de esparcimiento y comprende tres acciones muy bien definidas como son: barrido de calles,



andenes y cunetas (desarenar), levantamiento de sedimento de las cunetas y desempapele de zonas verdes, atendiendo el servicio según la zona y frecuencia correspondiente de la siguiente manera:

- Dos veces por semana en todos los barrios y/o sectores del Municipio, incluyendo plaza de mercado y feria de ganado y será mayor en aquellos sectores que por su uso y sostenimiento del estado de limpieza lo requieran.
- En la zona central y comercial se realizará en forma diaria (Los 7 días a la semana).
- En las vías intermunicipales mínimo una vez a la semana.

La prestación del servicio indicado se llevará a cabo en el siguiente horario: Sábado, domingo y lunes a partir de las 6:00 a.m. De Martes a viernes a partir de las 7:00 a.m.

En la zona central la prestación del servicio de barrido se prestará además del horario indicado, a partir de las 2:00 p.m.

Para el municipio de Marinilla la ESPA E.S.P. establece como actividad del el servicio de barrido que los sumideros deben permanecer limpios de basuras callejeras (papeles, colillas de cigarrillo, plástico, entre otros). La persona prestadora atenderá el servicio de barrido, recolección y transporte de los residuos arrojados en las calles, aceras y zonas verdes por los transeúntes, desde los vehículos, los generados por las actividades comerciales realizadas en vías públicas, los sedimentos de las lluvias y vientos propios de la región; para el mantenimiento de las vías públicas en cuanto a la evacuación de todos los residuos.

Con esto la Empresa prestadora garantizará a los habitantes de la ciudad el mejoramiento en la calidad de vida, a través de un servicio eficiente y contando con las herramientas adecuadas y necesarias para la evacuación de estos. La persona prestadora cuenta con elementos para la prestación del servicio, como carro para barrido manual y herramientas de trabajo (palas, escobas, recogedores, bolsas industriales, semi-industriales y de barrido, entre otros). Cuando por la realización del barrido de las calles se colme la capacidad del carro manual dichos residuos deberán ser colocados o depositados en los recipientes destinados para tal uso



ubicados en el centro de operaciones del personal de barrido, dejándolos cerrados para su posterior recolección. Se incluye en esta actividad la recolección de bolsas de los residuos sólidos de las cestas públicas, colocadas en las áreas públicas de tráfico peatonal.

3. CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Condiciones de Calidad

La comunidad en general debe disponer sus residuos solo el día programado para la recolección según el tipo de residuos (inorgánico, orgánico o inservible), dándole una adecuada separación en la fuente, ubicándolos en los andenes frente a su domicilio, evitando su ubicación en las esquinas o separadores centrales de las vías, así como su contacto con el medio ambiente y con las personas encargadas de la actividad y deben colocarse con una anticipación no mayor de tres (3) horas a la hora inicial de recolección establecida para la zona. Para los usuarios grandes generadores podrán entregarla en sitios interiores, acordados previamente con ESPA E.S.P.

En la realización de eventos especiales y de espectáculos masivos se debe disponer de un sistema de almacenamiento y recolección de los residuos sólidos que allí se generen, para ello el organizador del evento debe coordinar las acciones necesarias con la empresa de aseo de manera que se garantice el almacenamiento, recolección y disposición final adecuada de los residuos sólidos que se generaran, previa cancelación del respectivo servicio, el cual es considerado como especial. En lo posible se propenderá por separar los residuos sólidos aprovechables de los no aprovechables.

Los vendedores estacionarios localizados en las áreas públicas del Municipio de Marinilla, debidamente autorizados, deberán mantener limpios los alrededores de sus puestos, tener recipientes accesibles al público para su almacenamiento de los residuos generados en su actividad y presentarlos para su recolección en los días y horas estipulados para la zona donde se encuentran ubicados, siendo considerados usuarios no residenciales (comerciales). El servicio de retiro de animales muertos en



vía pública será prestado por ESPA E.S.P. y se efectuará en el transcurso de las seis (6) horas siguientes a la recepción de la solicitud de retiro, la cual puede ser presentada por cualquier ciudadano.

Los residuos especiales como escombros, tierra, colchones, muebles viejos, material vegetal y los de origen industrial deben separarse de los ordinarios y solicitar el servicio de recolección a la empresa de aseo. El usuario que almacene y presente este tipo de residuos, sin acordar la recolección como servicio especial (frecuencia de recolección y valor del servicio) y arroje y abandone este tipo de residuos en vía pública será directamente responsable por los impactos negativos que estos ocasionen a la salud humana y al ambiente. En tanto podrán ser sancionados y multados por las Autoridades de Policía, según lo establecido en la Circular SSPD No. (00004) de 2007.

Las plazas de mercado, cementerios, mataderos y/o frigoríficos deben establecer programas internos de almacenamiento y presentación de residuos de tal manera que se reduzca la heterogeneidad de los mismos y facilite el manejo y posterior aprovechamiento, en especial los de origen orgánico. La empresa de aseo no recolectará los residuos contaminados de acuerdo a la normatividad existente al respecto.

Los recipientes retornables utilizados por los usuarios del servicio de aseo para el almacenamiento y presentación de los residuos sólidos, deberán estar contruidos de material impermeable, liviano, resistente, de fácil limpieza y cargue, de forma tal que faciliten la recolección y reduzcan el impacto sobre el medio ambiente y la salud humana.

Parágrafo. Los recipientes retornables para almacenamiento de residuos sólidos en el servicio ordinario, deberán ser lavados por el usuario con una frecuencia tal que sean presentados en condiciones sanitarias adecuadas.

Los recipientes desechables, utilizados para almacenamiento y presentación de los residuos sólidos deberán tener las siguientes características básicas:

1. Proporcionar seguridad, higiene y facilitar el proceso de recolección convencional o recolección selectiva.



2. Permitir el aislamiento de los residuos generados del medio ambiente.
3. Tener una capacidad proporcional al peso, volumen y características de los residuos que contengan.
4. Ser de material resistente y preferiblemente biodegradable.
5. Facilitar su cierre o amarre.

Frecuencias para la Recolección de Residuos Sólidos: La Empresa de Aseo tiene diseñado para la prestación del servicio en la zona residencial cinco macro rutas definidas de la siguiente manera: Macro ruta No. 1, conformada por 2 micro rutas: Micro ruta 101 frecuencia de dos veces por semana los días lunes y viernes en el horario de las 6:00 pm a las 5:00 am. para realizar la recolección de los residuos orgánicos en todo el municipio y la micro ruta 102 frecuencia de una vez por semana los días viernes de 2:30 p.m. a 5:00 p.m. para hacer la recolección de residuos orgánicos, inservibles e inorgánicos en el sector de Belén, la Macro ruta No. 2 con frecuencia de tres veces por semana los días Lunes, Miércoles y Viernes en el horario de las 6:00 am a las 2:00 pm. Para realizar la recolección de residuos inorgánicos, inservibles y orgánicos en el sector comercial y de igual manera para el sector domiciliario, se tiene la macro rutas 3 con frecuencia de 1 vez por semana los días martes, la macro ruta 4 con frecuencia de una vez por semana los días miércoles y la macro ruta 5 con frecuencia de 1 vez por semana los días jueves, con el fin de realizar la recolección de residuos inservibles e inorgánicos en todo el sector domiciliario del municipio. Para el sector industrial la prestación del servicio se realiza en frecuencia de una vez por semana los días miércoles en el horario de las 7:00 am a 8:30 a.m. Las zonas rurales están incluidas dentro de la programación semanal con sus determinadas frecuencias según la macro ruta y el tipo de residuo.

Frecuencias para el Barrido de Vías y Áreas Públicas: El componente de barrido y limpieza de áreas públicas es una actividad complementaria del servicio público domiciliario de aseo en los términos estipulados en el Decreto 1713 de 2.002, que consiste en la realización de las labores de barrido y limpieza de vías y áreas públicas con la frecuencia tal que estén siempre limpias y aseadas, en las calles no pavimentadas y áreas donde



no es posible realizar el barrido por sus características físicas se debe realizar únicamente labores de limpieza, también lotes baldíos, zonas recreativas, deportivas, y de esparcimiento y comprende tres acciones muy bien definidas como son: barrido de calles, andenes y cunetas (desarena), levantamiento de sedimento de las cunetas y desempapele de zonas verdes, atendiendo el servicio según la zona y frecuencia correspondiente de la siguiente manera:

- Dos veces por semana en todos los barrios y/o sectores del Municipio, incluyendo plaza de mercado y feria de ganado.
- En la zona central y comercial se realizará en forma diaria (Los 7 días a la semana).
- En las vías intermunicipales mínimo una vez a la semana.

La prestación del servicio indicado se llevará a cabo en el siguiente horario: Sábado, domingo y lunes a partir de las 6:00 a.m. a 12:00 m.

De Martes a viernes a partir de las 7:00 a.m. a 12:00 m.

En la zona central la prestación del servicio de barrido se prestará además del horario indicado, a partir de las 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

Para el municipio de marinilla la ESPA E.S.P. establece como actividad del el servicio de barrido que los sumideros deben permanecer limpios de basuras callejeras (papeles, colillas de cigarrillo, plástico, entre otros).

Divulgación e Información de la Prestación de Servicio: El procedimiento de divulgación de las rutas y horarios de recolección y barrido se hace mediante medios de comunicación masivos como son televisión, radio y prensa locales, además se apoya con perifoneo y volantes. En todo caso, cualquier cambio en los horarios y frecuencias de recolección se notificará a los usuarios con tres (3) días de anterioridad de acuerdo a lo reglamentado en el parágrafo del artículo 22 del Decreto 1713 de 2002.





Empresa de Servicios Públicos San José de la Marinilla

N.I.T. 811 014 470 – 1 *Vigilado SSPD*

Calle 30 #25-96 Marinilla – Antioquia // Tel: 548 71 16 – 548 28 11

www.espamarinilla.gov.co