



**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE
ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YONDO E.S.P**
NIT: 811.021.151-6

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES
Acueducto y Alcantarillado
Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Yondo ESP

CAPITULO I
Disposiciones Generales

Cláusula 1. **Objeto.** El presente Contrato tiene por objeto que la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP., en adelante LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP., preste los servicios públicos domiciliarios de **acueducto y alcantarillado**, en favor del suscriptor y/o usuario, en un inmueble urbano y rural, dentro de la zona (**según mapa "ZONA DE PRESTACION"**) Urbana y rural del municipio de Monterrey, siempre que las condiciones técnicas de LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP lo permitan, a cambio de un precio en dinero, el cual se determinará de conformidad con la normatividad 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 de los servicios de acueducto y alcantarillado.

En especial, se aplicarán las siguientes definiciones:

1. **Contribución de solidaridad:** Aporte que de manera obligatoria deben hacer los usuarios del servicio de acueducto y alcantarillado pertenecientes a los estratos 5 y 6 del sector residencial y los usuarios no residenciales pertenecientes a los sectores industrial y comercial, de acuerdo con la normatividad que para el efecto expida la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y el Gobierno Nacional.

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

3. **Desviaciones significativas:** Se entenderá por desviación significativa en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos que comparados con los promedios de los últimos tres períodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis (6) períodos si la facturación es mensual, sean mayores al 35% para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a 40 m³ y 65% para usuarios con un promedio de consumo menor a 40 m³. En los casos de inmuebles en los que no existan consumos históricos, se seguirá lo establecido en el artículo 1.3.20.6 de la Resolución CRA 151 de 2001. Mientras se establece la causa de desviación del consumo, LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP determinará el consumo de la forma establecida en los artículos 149 y 146 de la Ley 142 de 1994.

4. **Factura de servicios públicos:** Cuenta presentada con la información mínima establecida en el presente contrato, que LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP de servicios públicos entrega o remite al suscriptor y/o usuario, por causa del consumo y demás bienes y servicios inherentes al desarrollo del contrato de prestación de servicios públicos. De conformidad con lo establecido en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, la factura expedida por la empresa y debidamente firmada por el representante legal de la entidad prestará mérito ejecutivo, de acuerdo con las normas del Derecho Civil y Comercial.

5. **Falla en la prestación del servicio:** Incumplimiento por parte de LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP en la prestación continua de un servicio de buena calidad, en los términos del artículo 136 de la Ley 142 de 1994 y Sentencia C.C T 091 de 2010, y de la regulación vigente expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

6. **Reconexión:** Es el restablecimiento de los servicios de acueducto y alcantarillado a un inmueble al cual le habían sido cortados.

7. **Reinstalación:** Es el restablecimiento de los servicios de acueducto y alcantarillado a un inmueble al cual se le habían suspendido.

Cra. 53 No. 50-79 Barrio Central – Yondó (Antioquia)
Teléfonos: 8325371 – 8325369 – e-mail:espyondo@gmail.com

Yondó somos todos



**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE
ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YONDO E.S.P**
NIT: 811.021.151-6

8. **Servicio público domiciliario de acueducto:** Llamado también servicio público domiciliario de agua potable. Es la distribución municipal de agua apta para el consumo humano, incluida su conexión y medición, como también la captación de agua y su procesamiento, tratamiento, almacenamiento, conducción y transporte.

9. **Servicio público domiciliario de alcantarillado:** Es la recolección municipal de residuos, principalmente líquidos, por medio de tuberías y conductos, como también 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 este, 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 y/o usuario del servicio público ofrecido por LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP.

13. **Suspensión:** Interrupción temporal del servicio por común acuerdo, por interés del servicio, o por incumplimiento o por otra de las causales previstas en la Ley 142 de 1994, en el Decreto 302 de 2000, en las condiciones uniformes del contrato de servicio público y en las demás normas concordantes.

14. **Usuario:** Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario de un inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio, equiparándose este último con el término consumidor.

Cláusula 3. **Partes.** Son partes en el contrato de servicios públicos, en adelante CSPLA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP. 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 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, que no sean contrarias.

Cláusula 7. **Condiciones del suscriptor y/o usuario.** LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP está dispuesta a celebrar el contrato para prestar los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado y, por lo tanto, a tener como suscriptor y/o usuario, a cualquier persona capaz que los 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 de servicio puede presentarse verbalmente o por escrito en las oficinas de LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP, bien de modo

Cra. 53 No. 50-79 Barrio Central – Yondó (Antioquia)
Teléfonos: 8325371 – 8325369 – e-mail:espyondo@gmail.com

Yondó somos todos



**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE
ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YONDO E.S.P**
NIT: 811.021.151-6

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 usuario residencial perteneciente a los estratos 1, 2 y 3.

LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP, definirá, dentro de los *quince (15)* días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud, si esta 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 EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP 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. También podrá negar la solicitud por encontrarse el inmueble fuera del área de prestación del servicio definida por LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP, de conformidad con lo establecido en el anexo Técnico.

Con todo, la iniciación en la prestación del servicio solicitado no podrá superar 40 días hábiles contados desde el momento en el que LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP 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 EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP 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 EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP. 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 EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP 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 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 para ello se encuentra el sitio web http://www.espyondo.gov.co/playsoft/menu_usuario/, 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.

3. Para efectos de cambio o reparación de los instrumentos de medición, informar al suscriptor y/o usuario las características mínimas de estas, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento Técnico del Sector (RAS).

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

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

Cra. 53 No. 50-79 Barrio Central – Yondó (Antioquia)
Teléfonos: 8325371 – 8325369 – e-mail:espyondo@gmail.com

Yondó somos todos



**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE
ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YONDO E.S.P**
NIT: 811.021.151-6

CAPITULO II

De las Obligaciones y Derechos de las Partes

Cláusula 11. **Obligaciones de LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP.** Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones de LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP, 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 EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP**, las cuales se encuentran contenidas en el Anexo Técnico, el cual se entiende que forma parte integrante 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 último evento, **LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP** otorgará plazos razonables para amortizar dicho valor.

3. Medir los consumos o en su defecto, facturar el servicio con base en consumos promedios cuando durante un período 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 forma tal que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor y/o usuario, de acuerdo con los parámetros señalados por la Ley 142 de 1994 o por las autoridades competentes. Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las personas prestadoras no podrán 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 efectos de la determinación de la fecha de entrega de la factura, se tomará aquella señalada para el primer vencimiento.

5. Permitir al suscriptor y/o usuario elegir libremente al proveedor de los bienes necesarios para la utilización de los servicios, siempre y cuando reúnan las condiciones técnicas definidas por el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

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. Ayudar al suscriptor y/o usuario a detectar el sitio y la causa de 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 de 2000.

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

9. 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.

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

11. Restablecer el servicio, cuando este ha sido suspendido o cortado por una causa imputable al suscriptor y/o usuario, una vez haya desaparecido la causal que le dio origen, se hayan cancelado los gastos de corte, suspensión, reinstalación y reconexión y se hayan satisfecho las demás sanciones a que se refiere la cláusula 27 del presente CSP, en un término no superior a dos días hábiles, para el evento de suspensión, y cinco días hábiles, para el evento de corte.

12. Informar a los usuarios acerca de la manera de utilizar los servicios 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 EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP**, la cual no podrá ser inferior a tres años, de conformidad con lo previsto en los Decretos 3466 de 1982 y 302 de 2000, y 229 de 2002.

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 EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP**.

Cra. 53 No. 50-79 Barrio Central – Yondó (Antioquia)
Teléfonos: 8325371 – 8325369 – e-mail:espyondo@gmail.com

Yondó somos todos



**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE
ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YONDO E.S.P**
NIT: 811.021.151-6

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 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 usuario y/o suscriptor el medidor y demás equipos retirados por la empresa que sean de su propiedad, salvo que por razones de tipo probatorio, estos se requieran por un tiempo. La empresa 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 Contencioso Administrativo 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 usuario y/o suscriptor 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 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 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 EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP** o los demás miembros de la comunidad.
2. Informar de inmediato a **LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP** sobre cualquier irregularidad, anomalía o cambio que se presente en las instalaciones internas, o la variación del propietario, dirección u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicios públicos y/o en el sistema de información comercial.

Cra. 53 No. 50-79 Barrio Central – Yondó (Antioquia)
Teléfonos: 8325371 – 8325369 – e-mail:espyondo@gmail.com

Yondó somos todos



**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE
ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YONDO E.S.P**
NIT: 811.021.151-6

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 aportes de conexión, cuando a ello hubiere lugar.
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 EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP.
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 la factura a LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP cuando aquella no haya llegado oportunamente. El no recibir la factura no lo exonera del pago, salvo que LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP no haya efectuado la facturación en forma oportuna.
10. En el caso de suscriptores y/o usuarios no residenciales, tales como industriales, comerciales y oficiales, garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo, en los eventos que así lo determine el **COMITÉ DE NORMALIZACIÓN DE CARTERA DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP.** y para prevenir la aplicación del procedimiento previsto por la empresa para el cobro coactivo de sus acreencias para cual se procederá conforme a las disposiciones y procedimientos de cobro establecidos en el Estatuto Tributario Nacional.
 - a) Tales eventos se refieren a:
 - b) La cuantía siempre que ésta supere los cinco salarios mínimos legales mensuales vigentes (SMLMV)
 - c) Que el suscriptor no haya incumplido cualquier acuerdo de ésta misma naturaleza durante el año anterior

Cuando el comité de Normalización de Cartera de **LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP.** determine otros eventos diferentes a los mencionados en este numeral se procederá a informar tanto a la Regulación de Agua Potable CRA y al usuario afectado.

11. Para el restablecimiento del servicio suspendido o que haya sido objeto de corte por causas imputables al suscriptor y/o usuario, este debe eliminar su causa, cancelar de manera previa todos los gastos de corte o suspensión y reconexión o reinstalación en los que incurra LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP y satisfacer las demás sanciones previstas en la cláusula 27 del presente contrato.
12. Permitir a las personas prestadoras el cambio de la acometida cuando no tenga el diámetro adecuado para la prestación del servicio o cuando la misma se encuentre deteriorada.
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 será 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 EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP tome las medidas necesarias para expedir una única factura, presentar ante esta, las razones de tipo técnico por las cuales no existe medición individual y el número de unidades independientes residenciales, comerciales, industriales, oficiales o especiales que conforman la edificación.
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

Cra. 53 No. 50-79 Barrio Central – Yondó (Antioquia)
Teléfonos: 8325371 – 8325369 – e-mail:espyondo@gmail.com

Yondó somos todos



**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE
ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YONDO E.S.P**
NIT: 811.021.151-6

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 empresa lo solicite, dentro del término no mayor a un periodo de facturación. De lo contrario, la empresa 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, Ley 1480 de 2011 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 EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP.** Constituyen derechos de LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP.:

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 EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP 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 y art 71 de la ley 1480.
5. Imponer sanciones por incumplimiento de obligaciones pecuniarias y no pecuniarias 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, conforme a la normatividad vigente.
7. Verificar que los usuarios del sistema del alcantarillado cumplan con la normatividad vigente en materia de vertimientos definidos por la autoridad Ambiental competente.

Cláusula 15. **Derechos del suscriptor y/o usuario.** Constituyen derechos del suscriptor y/o usuario:

1. A ser tratado dignamente por la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP.
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 EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP de servicios públicos domiciliarios. Los usuarios tienen derecho a obtener tratamiento igual par a 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 usuario.
6. A la libre elección del prestador de 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. O dependiendo si el predio cuenta con mas unidades habitacionales, o se encuentran multiusuarios residenciales y no residenciales o si han realizado procesos de separación de cuentas

Cra. 53 No. 50-79 Barrio Central – Yondó (Antioquia)
Teléfonos: 8325371 – 8325369 – e-mail:espyondo@gmail.com

Yondó somos todos



**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE
ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YONDO E.S.P**
NIT: 811.021.151-6

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 Domiciliarios, 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 empresa 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 EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP 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 EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP 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 EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP, la revisión de las instalaciones internas con el fin de establecer si hay deterioro en ellas, y de ser el caso, que esta efectúe las recomendaciones que considere oportunas para su reparación o adecuación, por parte de personal técnico.
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 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 presenta 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

Cra. 53 No. 50-79 Barrio Central – Yondó (Antioquia)
Teléfonos: 8325371 – 8325369 – e-mail:espyondo@gmail.com

Yondó somos todos



**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE
ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YONDO E.S.P**
NIT: 811.021.151-6

el presente párrafo, y para garantizar este derecho, el usuario tendrá una hora para obtener la asesoría o participación de un técnico.

CAPITULO 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 EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

1. El nombre de LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP 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 EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP 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 1º. 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 EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP recibirá por separado el pago del servicio que no es objeto de reclamo.

Parágrafo 2º. 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

Cra. 53 No. 50-79 Barrio Central – Yondó (Antioquia)
Teléfonos: 8325371 – 8325369 – e-mail:espyondo@gmail.com

Yondó somos todos



**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE
ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YONDO E.S.P**
NIT: 811.021.151-6

servicio público domiciliario de aseo y demás servicios de saneamiento básico. Las sanciones aplicables por no pago procederán únicamente respecto del servicio que no sea pagado.

Cláusula 19. *Período de facturación.* Las facturas se entregarán mensual con períodos de corte de 30 n 1 (uno) ciclo, en cualquier hora y día hábil en el predio en el que se presta el servicio. En todo caso, la factura deberá ponerse en conocimiento de los suscriptores y/o usuarios vinculados al contrato con al menos cinco (5) días de antelación a la fecha de primer vencimiento, con una fecha máxima de diez (10) días hábiles con relación a la fecha de toma de lectura, cumpliendo el siguiente cronograma para el periodo de facturación Enero ,Febrero se entregaran las facturas los cinco primeros días del mes de Marzo, para el periodo de facturación Marzo, Abril se entregaran las facturas los cinco primeros días del mes de Mayo, para el periodo de facturación Mayo, Junio se entregaran las facturas los cinco primeros días del mes de Julio, para el periodo de facturación Julio, Agosto se entregaran las facturas los cinco primeros días del mes de Septiembre, para el periodo de facturación Septiembre , Octubre se entregaran las facturas los cinco primeros días del mes de Noviembre, para el periodo de facturación Noviembre y Diciembre se entregaran las facturas los cinco primeros días del mes de Enero, 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 EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP 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. *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 1º. En cuanto al servicio de alcantarillado, estos se estimarán con base en los parámetros establecidos por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

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

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

Cláusula 22. *Cobro de sumas adeudadas.* LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP. es una empresa prestadora de servicios públicos y de naturaleza pública del nivel municipal, en consecuencia, las deudas derivadas del contrato deben ser cobradas ejerciendo la jurisdicción coactiva. La factura expedida

Cra. 53 No. 50-79 Barrio Central – Yondó (Antioquia)
Teléfonos: 8325371 – 8325369 – e-mail:espyondo@gmail.com

Yondó somos todos



**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE
ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YONDO E.S.P**
NIT: 811.021.151-6

por LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP 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 EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP no podrá cobrar bienes o servicios que no facturó por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe 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 EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP y los terceros que puedan resultar afectados; o si lo solicita LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP, 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 EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP; al cabo de cinco (5) días hábiles de haber hecho entrega de ella en el inmueble, si LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP no ha recibido oposición, se suspenderá el servicio.

2. **Suspensión en interés del Servicio:** LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP 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 esta exceda en todo caso de Tres (3) períodos de facturación en el evento en que esta sea mensual 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 EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP.
- 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 EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP.
- d) Realizar modificaciones en las acometidas, hacer conexiones externas sin previa autorización de LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP.
- 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 estos;
- 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;

Cra. 53 No. 50-79 Barrio Central – Yondó (Antioquia)
Teléfonos: 8325371 – 8325369 – e-mail:espyondo@gmail.com

Yondó somos todos



**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE
ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YONDO E.S.P**
NIT: 811.021.151-6

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 EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP o de los suscriptores y/o usuarios;

j) Impedir a los funcionarios, autorizados por LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP 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 decimoprimer de este contrato;

k) No efectuar dentro del plazo fijado, la adecuación de las instalaciones internas a las normas vigentes de LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP por razones técnicas o de seguridad en el suministro del servicio;

l) Conectar equipos sin la autorización de LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP a las acometidas externas;

m) Efectuar sin autorización de LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP 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;

ñ) La falta de medición del consumo por acción u omisión del suscriptor y/o usuario;

o) 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;

p) Las demás previstas en la Ley 142 de 1994 y normas concordantes.

Parágrafo. En caso de suspensión del servicio, LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP 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 usuario por falta de pago, cuando LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP:

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, adicione 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 EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP procede a la suspensión del servicio estando incurso dentro de los eventos arriba señalados, deberá reinstalar el servicio sin costo alguno para el 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 EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP deberá garantizar el debido proceso, e informar al suscriptor y/o usuario la causa de la suspensión.

Cláusula 26. Reinstalación del servicio. Para restablecer el servicio, si la suspensión fue imputable al suscriptor y/o usuario, este debe eliminar su causa, cancelar todos los gastos de reinstalación en los que LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP incurra, así como las sanciones a que hubiere lugar, en virtud de lo establecido en el Capítulo V del presente Contrato.

La reanudación del servicio suspendido deberá realizarse a más tardar dentro de los dos (2) días hábiles siguientes al pago. En el evento de no producirse oportunamente la reinstalación, o no haberse suspendido

Cra. 53 No. 50-79 Barrio Central – Yondó (Antioquia)
Teléfonos: 8325371 – 8325369 – e-mail:espyondo@gmail.com

Yondó somos todos



**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE
ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YONDO E.S.P**
NIT: 811.021.151-6

efectivamente el servicio, LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP se abstendrá de cobrar el valor de la reinstalación.

CAPITULO V
Obligaciones accesorias y falla del servicio

Cláusula 27. **Sanciones.** LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP, previo cumplimiento del debido proceso, podrá imponer sanciones a los suscriptores y/o usuarios por incumplimiento de obligaciones pecuniarias y no pecuniarias, en los términos de la Constitución, la ley y el presente contrato. En consecuencia, procederán las siguientes sanciones, 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 los definidos en la Sentencia C 389 de 2002

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;

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

Parágrafo 2º. Sin perjuicio de lo anterior, el suscriptor y/o usuario deberá retribuir el monto real de los daños que haya sufrido LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP. 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 sanciones policivas o penales a que hubiere lugar y de la responsabilidad que pudiere haber frente a terceros.

Cláusula 28. **Procedimiento para la imposición de sanciones derivadas del incumplimiento de obligaciones no pecuniarias.** Para la imposición de las sanciones previstas en el numeral 2 de la cláusula anterior, LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP deberá ceñirse al procedimiento establecido en el Código Contencioso Administrativo para las actuaciones administrativas iniciadas de oficio ley 1437 de 2011.

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

Cláusula 29. **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 EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP podrá aplicar intereses de mora para los usos residenciales, conforme lo determino la Sentencia C 382 de 2002, por otra parte los intereses, moratorios para los usos comerciales, son los definidos en el código de comercio.

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. Según lo anteriormente enunciado LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP. Procederá al cobro del interés de mora, aplicando el promedio entre el interés bancario corriente certificado por la Superintendencia financiera y la tasa de interés de usura máxima permitida, la cual no podrá ser superior a

Cra. 53 No. 50-79 Barrio Central – Yondó (Antioquia)
Teléfonos: 8325371 – 8325369 – e-mail:espyondo@gmail.com

Yondó somos todos



**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE
ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YONDO E.S.P**
NIT: 811.021.151-6

1.5 veces la tasa de interés bancario corriente, Certificado por la Superintendencia Financiera, sin exceder el límite de usura.

Cláusula 30. **Reporte a centrales de riesgo.** LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP 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 EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP podrá exigir garantías mediante títulos valores para el pago de la factura a cargo del suscriptor y/o usuario de inmuebles no residenciales.

Cláusula 32. **Falla en la prestación del servicio.** El incumplimiento de la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP 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 1994. El descuento en el cargo fijo opera de oficio por parte de LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP. 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 EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP 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.

Cra. 53 No. 50-79 Barrio Central – Yondó (Antioquia)
Teléfonos: 8325371 – 8325369 – e-mail:espyondo@gmail.com

Yondó somos todos



**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE
ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YONDO E.S.P**
NIT: 811.021.151-6

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 este 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 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 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 peticionario, los que hacen falta para que proceda de conformidad. Si el peticionario 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 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 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 suspensión, terminación, corte, facturación e imposición de sanciones que realice LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo contempla la ley.
3. Los recursos de reposición y en subsidio el de apelación deberán interponerse por escrito, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a aquél en que LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP ponga el acto en conocimiento del suscriptor y/o usuario en la Oficinas de Atención al usuario de LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP. ubicada en la Carrera 53 No. 50 – 79 del municipio de Yondo y cuyo funcionario responsable de resolver el recurso de reposición es el Gerente.

Cra. 53 No. 50-79 Barrio Central – Yondó (Antioquia)
Teléfonos: 8325371 – 8325369 – e-mail:espyondo@gmail.com

Yondó somos todos



**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE
ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YONDO E.S.P**
NIT: 811.021.151-6

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 EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP 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.
8. LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con esta. Sin embargo, para interponer los recursos contra el acto que decida la reclamación, el suscriptor y/o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos, salvo que las sumas en discusión correspondan precisamente al promedio del consumo de los últimos cinco períodos.
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 EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP 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 Contencioso y de lo 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

Parágrafo. LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP 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.

CAPITULO 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 EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP, haciendo efectivas las siguientes garantías:

Cra. 53 No. 50-79 Barrio Central – Yondó (Antioquia)
Teléfonos: 8325371 – 8325369 – e-mail:espyondo@gmail.com

Yondó somos todos



**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE
ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YONDO E.S.P**
NIT: 811.021.151-6

- a) Deberá informar al suscriptor y/o usuario de la modificación propuesta con un mes de antelación a la entrada en vigencia de la misma;
- b) Deberá permitir al suscriptor y/o usuario el ejercicio efectivo de su derecho a no aceptar la modificación propuesta.

3. Por decisión de autoridad competente.

Parágrafo. Lo dispuesto en el numeral 2 de la presente cláusula no será aplicable en caso de modificación unilateral por parte de LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP 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 EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP podrá tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio en los siguientes eventos:

1. **Por mutuo acuerdo:** Cuando lo solicite un suscriptor y/o usuario o un usuario vinculado al contrato, si convienen en ello LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP y los terceros que puedan resultar afectados; y cuando lo solicite LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP, si el suscriptor y/o usuario, los usuarios vinculados, y los terceros que puedan resultar afectados convienen en ello.
2. Para efectos de proteger los intereses de terceros que puedan resultar afectados, se enviará comunicación a las personas que se conozca que viven en el inmueble donde se presta el servicio, y posteriormente se fijará copia de ella en una cartelera en un lugar público de las oficinas de LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP; al cabo de cinco (5) días hábiles de haberla fijado en cartelera, si LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP no ha recibido oposición, se terminará el contrato.
3. **Por incumplimiento** del contrato por un período de varios meses, o en forma repetida, o en materias que afecten gravemente a LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP o a terceros. Son causales que afectan gravemente a LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP o a terceros las siguientes:
 - a. El atraso en el pago de tres (3) facturas de servicios durante un período de dos (2) años;
 - b. Reincidencia en alguna de las causales de suspensión por incumplimiento, enunciadas en la cláusula 23 dentro de un período de dos (2) años.
 - c. Por el no pago oportuno en la fecha que LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP señale para el corte del servicio.
4. Por suspensión del servicio por un período continuo de seis (6) meses, excepto cuando la suspensión haya sido solicitada por el suscriptor y/o usuario, o cuando la suspensión obedezca a causas imputables a LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP
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 empresa.
7. Por declaración judicial, relativa a la eficacia del vínculo contractual.

Parágrafo. No se procederá a dar por terminado el contrato y a cortar el servicio por las causales establecidas en los numerales 2 literal a) y 3 de esta cláusula cuando LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP:

- a) Habiendo incurrido en falla en la prestación del servicio no haya procedido a hacer las reparaciones establecidas en el artículo 137 de la Ley 142 de 1994;
- b) Entregue de manera inoportuna la factura, o habiendo solicitado el suscriptor y/o usuario duplicado de la misma, no se le haya enviado;
- c) No facture el servicio prestado.

Cra. 53 No. 50-79 Barrio Central – Yondó (Antioquia)
Teléfonos: 8325371 – 8325369 – e-mail:espyondo@gmail.com

Yondó somos todos



**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE
ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YONDO E.S.P**
NIT: 811.021.151-6

Si la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP 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 EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP conservará el derecho a exigir al cedente el cumplimiento de todas las obligaciones que se hicieron exigibles mientras fue parte del contrato, pues la cesión de estas no se autoriza, salvo acuerdo especial entre las partes de este CSP.

LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP podrá ceder el contrato cuando en este se identifique al cesionario. Igualmente, LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP 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 EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP 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 EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP 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 EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP y cualquiera de las otras personas que sean partes en el contrato, con ocasión de la celebración, ejecución, terminación o liquidación del contrato, y que no hayan podido resolverse aplicando las normas que este contiene 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).

La negativa a suscribir la cláusula compromisoria a la que hace referencia el inciso 2° de esta cláusula, no será motivo para negar la celebración del contrato de servicios públicos.

Cra. 53 No. 50-79 Barrio Central – Yondó (Antioquia)
Teléfonos: 8325371 – 8325369 – e-mail:espyondo@gmail.com

Yondó somos todos



**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE
ACUEDUCTO, ALcantarillado Y Aseo DE YONDO E.S.P**
NIT: 811.021.151-6

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.
3. Las características mínimas de las acometidas y los instrumentos de medición exigidos por LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP, 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 EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP, en los términos del presente CSP. En caso de que el servicio sea prestado en virtud de contrato de concesión, los niveles de calidad, continuidad y presión establecidos en tal contrato deben coincidir con los niveles establecidos en este último.

Parágrafo 1°. LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP 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 usuario y/o suscriptor en el presente CSP, ni las obligaciones y deberes a cargo de la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP.

En constancia de lo cual, suscribo este original, en mi calidad de representante legal de la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP, el día catorce (27) del mes de Septiembre de 2013.

MARTHA RIVERA BARRERA
GERENTE
CC



**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE
ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YONDO E.S.P**
NIT: 811.021.151-6

ANEXO I

PLANO 1. COBERTURA DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO

De la obligatoriedad de los medidores de acueducto. Toda acometida deberá contar con su correspondiente medidor de Acueducto, el cual será instalado en cumplimiento de los programas de micro medición establecidos por las Entidades Prestadoras de los Servicios Públicos de conformidad con lo establecido en la Resolución 457 de 2008, expedida por la Comisión de Regulación de Agua y Saneamiento Básico. El sitio de instalación de los medidores, debe ser de fácil acceso para efecto de su mantenimiento y lectura, en el caso de los inmuebles que no cuenten con el medidor respectivo, el suscriptor o usuario deberá instalarlo asumiendo el costo del mismo.

A fin de dar cumplimiento a la Resolución No. 457 de 2008 expedida por la CRA, LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP. Implantará un sistema de información sistematizado por medio del cual se lleve el catastro de los medidores instalados. Con el fin de garantizar su respectiva revisión, reparación o reemplazo del mismo.

Es necesario verificar al instalar un equipo de medición por primera vez que este cuente con su respectiva certificación de calibración por parte del laboratorio acreditado, de manera que se pueda verificar todas las condiciones técnicas estipuladas en el contrato.

Para los usuarios temporales, LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP podrá exigir una ubicación fija y visible de una cámara para el contador, con el fin de verificar la lectura y la revisión de control teniendo en cuenta los parámetros establecidos en el Artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

De ser necesario el retiro de algún medidor LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP., comunicará al suscriptor o usuario con antelación no inferior a dos (2) días hábiles a la fecha de la operación una vez llevada a cabo la misma se suscribirá un acta en la que conste el estado en que se encuentra el equipo de medición y la forma como se procedió a retirar en este documento el suscriptor o usuario dejará las constancias que considere necesarias y deberá llevar la firma del suscriptor o usuario.

LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP podrá exigir la instalación de medidores o estructuras de aforo de aguas residuales, para aquellos usuarios que se abastecen de aguas provenientes de fuentes alternas pero que utilizan el servicio de alcantarillado.

Cra. 53 No. 50-79 Barrio Central – Yondó (Antioquia)
Teléfonos: 8325371 – 8325369 – e-mail:espyondo@gmail.com

Yondó somos todos



**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE
ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YONDO E.S.P**
NIT: 811.021.151-6

LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP 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. Art. 15 decreto 302 de 2000

En caso de falla del medidor dentro del período de garantía, el costo de reparación o reposición será asumido por LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP, sin poder trasladarlo al usuario. Igualmente, no podrán cambiarse los medidores hasta tanto no se determine que su funcionamiento esta por fuera del rango de error admisible.

No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero si 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 periodo de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor. Art. 114 ley 142 de 1994.

ANEXO II

CONDICIONES DE ACCESO A LOS SERVICIOS.

Para obtener la conexión de los servicios de acueducto y alcantarillado, el inmueble deberá cumplir los siguientes requisitos:

1. Estar ubicado dentro del perímetro de servicio, tal como lo dispone el parágrafo segundo del artículo 12 de la Ley 388 de 1997.
2. Contar con la Licencia de Construcción cuando se trate de edificaciones por construir, o la cédula catastral en el caso de obras terminadas.
3. Estar ubicado en zonas que cuenten con vías de acceso o espacios públicos y redes de acueducto o alcantarillado requeridas para adelantar las redes locales y las conexiones domiciliarias que permitan atender las necesidades del inmueble.
4. Estar conectado al sistema público de alcantarillado, cuando se pretenda la conexión al servicio de acueducto, salvo lo establecido en el artículo 4° Del Decreto 302 de 2000.
5. Contar con un sistema de tratamiento y disposición final adecuada de aguas residuales debidamente aprobado por la autoridad ambiental competente, cuando no obstante, ser usuario o suscriptor de la red de acueducto, no existe red de alcantarillado en la zona del inmueble.
6. Los usuarios industriales y/o especiales de alcantarillado que manejen productos químicos y derivados del petróleo deberán contar con un plan de contingencia que garantice que bajo ninguna condición se corre el riesgo de que estas sustancias lleguen al sistema público de alcantarillado.
7. La conexión al sistema de alcantarillado de los sótanos y semi-sótanos podrá realizarse previo el cumplimiento de las normas técnicas fijadas por LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP.
8. Contar con tanque de almacenamiento de agua cuando LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP 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.

Cra. 53 No. 50-79 Barrio Central – Yondó (Antioquia)
Teléfonos: 8325371 – 8325369 – e-mail:espyondo@gmail.com

Yondó somos todos



**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE
ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YONDO E.S.P**
NIT: 811.021.151-6

9. En edificaciones de tres (3) o mas pisos, se debe contar con los sistemas necesarios de bombeo y almacenamiento que permitan la utilización eficiente de los servicios Art. 7º Del Decreto 302 de 2000

CARACTERISTICAS TÉCNICAS DE ACCESO QUE TIENE QUE SATISFACER EL INMUEBLE.

Acometida Acueducto:

Las instalaciones domiciliarias siempre se realizaran en tubería PVC flexible de ½ pulgada cumpliendo con las siguientes características (Fig. 1).

- Medidor: Debe ser tipo volumétrico según norma técnica Colombiana NTC 1063
- Registros de Incorporación que cumplan la norma técnica Colombiana NTC 1296
 - Collarín de derivación hembra: El material del collarín dependerá del tipo de tubería a la cual se va a realizar la instalación.
PVC que cumpla la norma técnica Colombiana NTC 539 para tubería.
PVC o HF para tubería de Asbesto Cemento o HF.
 - Tubería Flexible de Polietileno de conformidad con la norma técnica Colombiana NTC 3694.
 - Debe contar con una cajilla de inspección con tapa en hierro fundido tipo Empo. Las dimensiones máximas de la cajilla deben ser de 30 cm de ancho por 40 cm de largo por 30 cm de profundidad.

Acometida Alcantarillado:

Las instalaciones domiciliarias se realizaran dependiendo el tipo de tubería instalado en la red madre, pueden ser en tubería de gres, asbesto cemento o novafort cumpliendo con las siguientes características (Fig. 2).

- Silla de derivación o yee que cumpla con la norma técnica Colombiana para tubería.
- Debe contar con una cajilla de inspección elaborada en concreto de 3000 psi con su respectiva tapa, las dimensiones máximas de la cajilla deben ser de 45 cm de ancho por 70 cm de largo y 50 cm de profundidad.
- Tener en cuenta que la tubería instalada en la acometida del predio debe ser 2" menor con respecto a la red madre del alcantarillado a conectar.
- Establecer el desnivel indicado al momento de realizar la derivación o acometida, con el fin de evitar el taponamiento y devolución de las aguas residuales, conducidas por la red matriz del sistema.

Cra. 53 No. 50-79 Barrio Central – Yondó (Antioquia)
Teléfonos: 8325371 – 8325369 – e-mail:espyondo@gmail.com

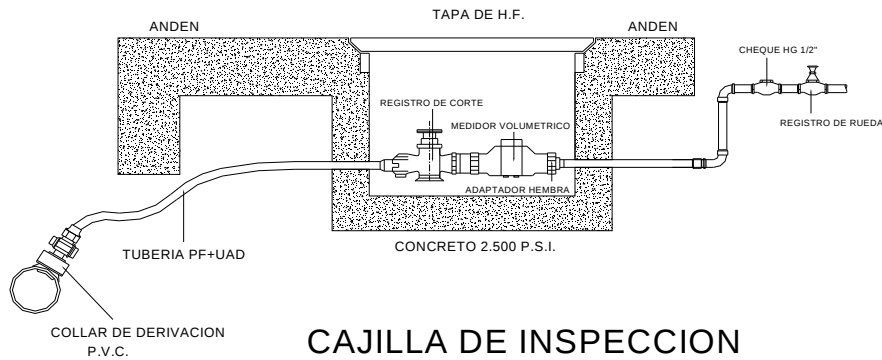
Yondó somos todos



**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE
ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YONDO E.S.P**
NIT: 811.021.151-6

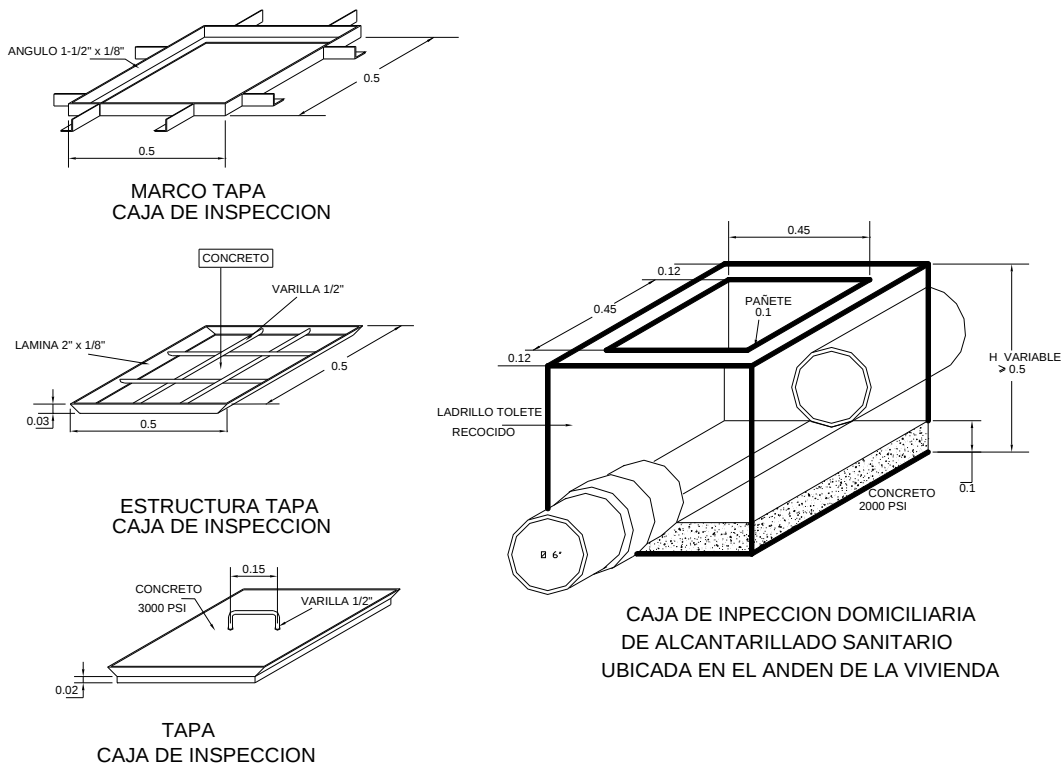
ANEXO III

**CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS DE LAS ACOMETIDAS Y LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN
SERVICIO DE ACUEDUCTO Fig.1**



CAJILLA DE INSPECCION

SERVICIO DE ALCANTARILLADO Fig.2



**CAJA DE INSPECCION DOMICILIARIA
DE ALCANTARILLADO SANITARIO
UBICADA EN EL ANDEN DE LA VIVIENDA**

Cra. 53 No. 50-79 Barrio Central – Yondó (Antioquia)
Teléfonos: 8325371 – 8325369 – e-mail:espyondo@gmail.com

Yondó somos todos



**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE
ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YONDO E.S.P**
NIT: 811.021.151-6

ANEXO IV

NIVELES DE CALIDAD, CONTINUIDAD Y PRESIÓN DEL SERVICIO

LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP., llegara a una continuidad de 16 horas /día en la zona urbana y veredas ubicadas o en las áreas donde técnicamente se pueda prestar el servicio

Actualmente LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP. presta el servicio durante 24 horas diarias en la zona urbana y zonas donde técnicamente sea posible, con las siguientes excepciones:

- a) Daños en las redes de distribución.
NOTA. Cuando por razones técnicas el daño no se pueda reparar antes de 18 horas, LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP se compromete a suministrar al sector agua en carrotanques u otros sistemas de transporte idóneos.
- b) Suspensiones programadas a redes, estaciones de bombeo y plantas de potabilización. LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP se compromete avisar con antelación a la suspensión y presentar por los medios de comunicación masiva, el plan de contingencia para el abastecimiento de agua,
- c) Por razones de disminución sostenible de las fuentes de abasto, LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP, presentará a la ciudadanía un plan de contingencia en el cual se estipularán los sectores a racionar o regular con sus respectivos horarios, se le avisara a los usuarios del servicio con tres días anticipación por medio de perifoneo y radio comunitaria.
- d) En los casos de fuerza mayor y cuando se extienda el tiempo de ejecución de las labores de reparación, se evaluarán los sectores afectados a fin de determinar si es necesario suministrar el recurso a través de carro tanque.
- e) Por deficiencias en los sistemas actuales de captación, el suministro de agua potable se hará por franjas de acuerdo con programación semanal para los diferentes sectores de servicio. En todos aquellos sectores de desarrollo subnormal, el servicio de acueducto se prestará de acuerdo con las posibilidades técnicas y económicas, será necesario que todos los usuarios tengan disponible tanques de almacenamiento mínimo de 1000 litros de capacidad.

CALIDAD DEL AGUA

LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP suministrará agua potable, cumpliendo todas las reglamentaciones de calidad, estipuladas en el Decreto 1575 de 2007 y la Resolución No. 2115 de 2007,

PRESION DEL SUMINISTRO

El servicio se prestará con una presión mínima de 10m de columna de agua en el punto de derivación de la red matriz a la acometida domiciliaria.

Se recomienda a los usuarios tener tanques de almacenamiento de agua y para los conjuntos residenciales además de los tanques, un sistema electromecánico de compensación de presiones.

Cra. 53 No. 50-79 Barrio Central – Yondó (Antioquia)
Teléfonos: 8325371 – 8325369 – e-mail:espyondo@gmail.com

Yondó somos todos



**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE
ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YONDO E.S.P**
NIT: 811.021.151-6

ANEXO V

PLANO 2. COBERTURA DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO

USOS DEL AGUA.- Se tendrán en cuenta los siguientes usos del agua, sin que su enunciado indique orden de prioridad:

- a. Consumo humano y doméstico;
- b. Recreativo;
- c. Industrial;

Cuando quiera que el agua se utilice para fines distintos de las opciones previstas en el presente Contrato, La Corporación Autónoma de Antioquia CORANTIOQUIA, para efectos del control sanitario y LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP por razones de administración del recurso, establecerán la denominación para su uso y definirán el contenido o alcance del mismo. Así por ejemplo, el empleo del agua para la recepción de vertimientos, siempre y cuando ello no impida la utilización posterior del recurso de acuerdo con el ordenamiento previo del mismo, se denominará dilución y asimilación, su uso para contribuir a la armonización y embellecimiento del paisaje, se denominará estético.

Uso Humano y Doméstico: Se entiende por uso del agua para consumo humano y doméstico su empleo en actividades tales como:

- a. Fabricación o procesamiento de alimentos en general y en especial los destinados a su comercialización o distribución.
- b. Bebida directa y preparación de alimentos para consumo inmediato.
- c. Satisfacción de necesidades domésticas, individuales o colectivas, tales como higiene personal y limpieza de elementos, materiales o utensilios.
- d. Fabricación o procesamiento de drogas, medicamentos, cosméticos, aditivos y productos similares.

Uso del agua para fines recreativos: Se entiende por uso del agua para fines recreativos, su utilización, cuando se produce:

- a. Contacto primario, como en la natación y el buceo.
 - b. Contacto secundario, como en los deportes náuticos y la pesca.
- Por extensión, dentro de los usos del agua a que se refiere el presente artículo, se incluyen los baños medicinales.

Uso industrial del agua: Se entiende por uso industrial del agua, su empleo en actividades tales como:

Cra. 53 No. 50-79 Barrio Central – Yondó (Antioquia)
Teléfonos: 8325371 – 8325369 – e-mail:espyondo@gmail.com

Yondó somos todos



EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YONDO E.S.P

NIT: 811.021.151-6

- a. Procesos manufactureros de transformación o explotación, así como aquellos conexos y complementarios, que el Ministerio de la Protección Social establezcan.
- b. Generación de energía.
- c. Minería.

Clasificación de los residuos líquidos vertidos

Los residuos líquidos vertidos a la red de alcantarillado o a un cuerpo receptor de agua en el Municipio de Monterrey son de dos clases:

Residuos líquidos con desecho de tipo Industrial y

Residuos líquidos con desecho de tipo doméstico

Norma de Vertimiento a un cuerpo receptor de agua

Todo vertimiento a un cuerpo de agua deberá cumplir, por lo menos, con las siguientes normas:

Referencia Usuario Existente Usuario Nuevo

pH 5 a 9 unidades 5 a 9 unidades

Temperatura < 40°C < 40°C

Material flotante Ausente

Grasas y aceites Remoción > 80% en carga Remoción > 80% en carga

Sólidos suspendidos, domésticos o industriales Remoción > 50% en carga Remoción > 80% en carga

Demanda bioquímica de oxígeno:

Para desechos domésticos Remoción > 30% en carga Remoción > 80% en carga

Para desechos industriales Remoción > 20% en carga Remoción > 80% en carga

Carga máxima permisible (CMP), de acuerdo con lo establecido en los artículos 74 y 75 del e Decreto 1594/84.

Norma de Vertimiento a un alcantarillado

Todo vertimiento a un alcantarillado público deberá cumplir, por lo menos, con las siguientes normas:

Referencia Valor

PH 5 a 9 unidades

Temperatura < 40°C

Ácidos, bases o soluciones ácidas o

básicas que puedan causar

contaminación; sustancias explosivas

o inflamables. Ausentes

Sólidos sedimentales < 10 ml/l

Sustancias solubles en hexano < 100 mg/l

Referencia Usuario Existente Usuario Nuevo

Sólidos suspendidos para desechos domésticos e industriales Remoción > 50% en carga Remoción > 80% en carga

Demanda bioquímica de oxígeno:

Para desechos domésticos Remoción > 30% en carga Remoción > 80% en carga

Para desechos industriales Remoción > 20% en carga Remoción > 80% en carga

Caudal máximo 1.5 veces el caudal promedio horario

Carga máxima permisible (CMP) de acuerdo a lo establecido en los artículos 74 y 75 del Decreto 1594/84.

Otras Disposiciones:

Cra. 53 No. 50-79 Barrio Central – Yondó (Antioquia)
Teléfonos: 8325371 – 8325369 – e-mail:espyondo@gmail.com

Yondó somos todos



**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE
ACUEDUCTO, ALcantarillado Y Aseo DE YONDO E.S.P**
NIT: 811.021.151-6

Las concentraciones para el control de la carga de las siguientes sustancias de interés sanitario, son:

Sustancia Expresada como Concentración (mg/l)

Arsénico As 0.5
Bario Ba 5.0
Cadmio Cd 0.1
Cobre Cu 3.0
Cromo Cr+6 0.5
Compuestos fenólicos Fenol 0.2
Mercurio Hg 0.02
Níquel Ni 2.0
Plata Ag 0.5
Plomo Pb 0.5
Selenio Se 0.5
Cianuro CN 1.0
Difenil poli clorados Concentración de agente activo No detectable
Mercurio orgánico Hg No detectable
Tricloroetileno Tricloroetileno 1.0
Cloroformo Extracto Carbón
Cloroformo (ECC) 1.0
Tetra cloruro de carbono
Tetra cloruro de Carbono 1.0
Dicloroetileno Dicloroetileno 1.0
Sulfuro de carbono Sulfuro de carbono 1.0
Otros compuestos órgano clorados, Concentración de cada variedad agente activo 0.05
Compuestos organofosforados, Concentración de cada variedad agente activo 0.1
Carbamatos 0.1

Cuando los usuarios, aún cumpliendo con las normas de vertimiento, produzcan concentraciones en el cuerpo receptor que excedan los criterios de calidad para el uso o usos asignados al recurso, el Ministerio de la Protección Social o la CAR podrán exigirles valores más restrictivos en el vertimiento.

La carga de control de un vertimiento que contenga las sustancias de que trata el artículo anterior, se calculará mediante la aplicación de las siguientes ecuaciones:

$A = (q) (cdc) (0.0864)$

$b = (q) (cv) (0.0864)$

Parágrafo I: Para los efectos de las ecuaciones a que se refiere el presente artículo adóptense las siguientes convenciones:

A: Carga de control, Kg/día.
Q: Caudal promedio del vertimiento, l/seg.
B: Carga en el vertimiento, kg/día.
CDC: Concentración de control, mg/l.
CV: Concentración en el vertimiento, mg/l.
0.0864: Factor de conversión.

Parágrafo 2: La carga máxima permisible (CMP) será el menor de los valores entre A y B.

Artículo 76: Cuando la carga real en el vertimiento sea mayor que la carga máxima permisible (CMP), aquella se deberá reducir en condiciones que no sobrepase la carga máxima permisible.

Cra. 53 No. 50-79 Barrio Central – Yondó (Antioquia)
Teléfonos: 8325371 – 8325369 – e-mail:espyondo@gmail.com

Yondó somos todos



EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YONDO E.S.P

NIT: 811.021.151-6

Cuando el caudal promedio del vertimiento se reduzca y por consiguiente la concentración de cualesquiera de las sustancias previstas, la carga máxima permisible (CMP) continuará siendo la fijada según el parágrafo 2 del artículo 75 del Decreto 1594/84

El control del pH, temperatura (T), material flotante, sólidos sedimentales, caudal y sustancias solubles en hexano, en el vertimiento, se hará con base en unidades y en concentración. El de los sólidos suspendidos y el de la demanda bioquímica de oxígeno con base en la carga máxima permisible (CMP), de acuerdo con las regulaciones que establezca La Corporación Autónoma Regional de Antioquia CORANTIOQUIA.

Las normas de vertimiento correspondiente a las ampliaciones que hagan los usuarios del recurso se calcularán de acuerdo con lo establecido en los artículos 75, 76, 77 y 78 del presente Decreto.

El control de vertimientos para las ampliaciones deberá efectuarse simultáneamente con la iniciación de las operaciones de ampliación o modificación.

Las ampliaciones deberán disponer de sitios adecuados para la caracterización y aforo de sus efluentes.

De acuerdo con su caracterización, todo vertimiento puntual o no puntual, además de las disposiciones del presente Decreto deberá cumplir con las normas de vertimiento que establezca La Corporación Autónoma Regional de Antioquia CORANTIOQUIA.

Los usuarios que a la fecha de expedición del presente Decreto estén desarrollando obras conforme a las exigencias de la CAR respectiva o del Ministerio de la Protección Social, deberán cumplir con las normas de vertimiento establecidas en los plazos convenidos.

Los usuarios a que hace referencia el presente artículo, una vez expirados los plazos de los permisos o autorizaciones correspondientes, deberán cumplir con las normas contenidas en el presente Decreto o cualesquiera otras que en desarrollo del mismo establezca la Corporación Autónoma Regional de Antioquia CORANTIOQUIA.

Los residuos líquidos provenientes de usuarios tales como hospitales, lavanderías, laboratorios, clínicas, mataderos, así como los provenientes de preparación y utilización de agroquímicos, garrapaticidas y similares, deberán ser sometidos a tratamiento especial, de acuerdo con las disposiciones del presente Decreto y aquellas que en desarrollo del mismo o con fundamento en la ley establezcan el Ministerio de la Protección Social y La Corporación Autónoma Regional de Antioquia CORANTIOQUIA.

El Ministerio de la Protección Social y la CAR establecerán las normas que deberán cumplir los vertimientos de residuos líquidos radiactivos.

Toda edificación, concentración de edificaciones o desarrollo urbanístico, turístico o industrial fuera del área de cobertura del sistema de alcantarillado público, deberá dotarse de sistemas de recolección y tratamiento de residuos líquidos conforme a las normas especiales que para cada caso señalen el Ministerio de la Protección Social y la Corporación Autónoma Regional de Antioquia CORANTIOQUIA correspondiente.

Se prohíbe el vertimiento de residuos líquidos no tratados provenientes de embarcaciones, buques, naves u otros medios de transporte marítimo, fluvial o lacustre, en aguas superficiales dulces, marinas y estuarinas. La Corporación Autónoma Regional de Antioquia CORANTIOQUIA fijará las normas de vertimiento para el caso contemplado en este artículo teniendo en cuenta lo establecido en el presente Decreto.

Los puertos deberán contar con un sistema de recolección y manejo para los residuos líquidos provenientes de embarcaciones, buques, naves y otros medios de transporte. Dichos sistemas deberán cumplir con las normas de vertimiento.

Las disposiciones del presente Decreto también se aplicarán a las exploraciones y explotaciones petroleras o de gas natural, el beneficio del café, los galpones, las porquerizas, los establos y similares.

En ningún caso se permitirán vertimientos de residuos líquidos que alteren las características existentes en un cuerpo de agua que lo hacen apto para todos los usos señalados en el presente Decreto.

No se admite ningún tipo de vertimiento:

- a. En las cabeceras de las fuentes de agua.
- b. En un sector aguas arriba de las bocatomas para agua potable, en extensión que determinará, en cada caso, la Corporación Autónoma Regional de Antioquia CORANTIOQUIA conjuntamente con el Ministerio de la Protección Social.
- c. En aquellos cuerpos de agua que La Corporación Autónoma Regional de Antioquia CORANTIOQUIA y el Ministerio de la Protección Social, total o parcialmente declaren especialmente protegidos.

Cra. 53 No. 50-79 Barrio Central – Yondó (Antioquia)
Teléfonos: 8325371 – 8325369 – e-mail:espyondo@gmail.com

Yondó somos todos



EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YONDO E.S.P

NIT: 811.021.151-6

El Ministerio de la Protección Social o su entidad delegada, así como la Corporación Autónoma Regional de Antioquia CORANTIOQUIA, establecerán el sitio de toma de muestras para la evaluación de las concentraciones de sustancias de interés sanitario en un vertimiento.

Cuando en un cuerpo de aguas se presenten vertimientos accidentales o por fuerza mayor o caso fortuito, tales como de petróleo, hidrocarburos y otras sustancias, que originen situaciones de emergencia, el Ministerio de la Protección Social coordinará con La Corporación Autónoma Regional de Antioquia CORANTIOQUIA los procedimientos tendientes a controlar dicha situación.

Se prohíbe el lavado de vehículos de transporte aéreo y terrestre en las orillas y en los cuerpos de agua, así como el de aplicadores manuales y aéreos de agroquímicos y otras sustancias tóxicas y sus envases, recipientes o empaque.

Se prohíbe el vertimiento de residuos líquidos sin tratar, provenientes del lavado de vehículos aéreos y terrestres, así como el de aplicadores manuales y aéreos, recipientes, empaques y envases que contengan o hayan contenido agroquímicos u otras sustancias tóxicas.

Parágrafo: Los residuos líquidos provenientes de embarcaciones, buques, naves o medios de transporte similares, se dispondrán de conformidad con el artículo 88 de este Decreto.

Los usuarios que exploren, exploten, manufacturen, refinen, transformen, procesen, transporten o almacenen hidrocarburos o sustancias nocivas para la salud y para los recursos hidrobiológicos, deberán estar provistos de un plan de contingencia para la prevención y control de derrames, el cual deberán contar con la aprobación de La Corporación Autónoma Regional de Antioquia CORANTIOQUIA y el Ministerio de la Protección Social o de su entidad delegada.

El Ministerio de la Protección Social o la Corporación Autónoma Regional de Antioquia CORANTIOQUIA podrán prohibir el vertimiento de residuos líquidos que ocasionen altos riesgos para la salud o para los recursos hidrobiológicos, o exigir la ejecución de un programa de control de emergencia. Artículos 75 al 97 del Decreto 1594/84

Cra. 53 No. 50-79 Barrio Central – Yondó (Antioquia)
Teléfonos: 8325371 – 8325369 – e-mail:espyondo@gmail.com

Yondó somos todos



**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE
ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YONDO E.S.P**
NIT: 811.021.151-6

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

CAPITULO I
Disposiciones Generales

Cláusula 1. **Objeto.** El presente Contrato tiene por objeto que LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP., en adelante LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP, preste el servicio público domiciliario de aseo, en favor del suscriptor y/o usuario, en un inmueble urbano y rural , dentro de la zona (según mapa "ZONA DE PRESTACION") en la que LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP. ha indicado en el anexo técnico que presta el servicio, 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 LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP 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 EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP 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.

Cra. 53 No. 50-79 Barrio Central – Yondó (Antioquia)
Teléfonos: 8325371 – 8325369 – e-mail:espyondo@gmail.com

Yondó somos todos



**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE
ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YONDO E.S.P**
NIT: 811.021.151-6

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 EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP 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. **Sanearamiento 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.
12. 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.
13. **Subsidio:** Diferencia entre lo que se paga por un bien o servicio y el costo de este, 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.
14. **Suscriptor:** Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.
15. **Suscriptor potencial:** Persona natural o jurídica que ha iniciado consultas para convertirse en suscriptor del servicio público ofrecido por LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP.
16. **Usuario:** Persona que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario de un inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio, equiparándose este último con el término consumidor.
17. **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.
18. **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 conexas 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 presente Contrato de Servicios Públicos, en adelante CSP, LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP 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 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 del presente CSP se entenderá incluida en el mismo, desde el momento en que entre en vigencia la modificación respectiva.

Cra. 53 No. 50-79 Barrio Central – Yondó (Antioquia)
Teléfonos: 8325371 – 8325369 – e-mail:espyondo@gmail.com

Yondó somos todos



**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE
ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YONDO E.S.P**
NIT: 811.021.151-6

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 EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP 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 EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP, 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.

LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP., definirá la dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud, si esta se ajusta a las condiciones que se expresan en el presente 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 EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP podrá negar la solicitud por encontrarse el inmueble fuera del área de prestación del servicio definida por LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP, de conformidad con lo establecido en el Anexo Técnico.

Con todo, la iniciación en la prestación del servicio no podrá superar 40 días hábiles contados desde el momento en el que LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP. indique que está en posibilidad de prestar el servicio y el suscriptor y/o usuario ha atendido las condiciones uniformes.

Parágrafo 1. Cuando existan las condiciones técnicas que posibiliten la prestación del servicio público domiciliario de aseo, será obligatorio vincularse como usuario y cumplir con los deberes respectivos, señalados en este reglamento de condiciones uniformes. 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 DOMICILIARIOS**, será la entidad competente para determinar si la alternativa propuesta no causa perjuicios a la comunidad.

Cláusula 9. **Perfeccionamiento.** El CSP se perfecciona cuando LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP 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 EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP. 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

Cra. 53 No. 50-79 Barrio Central – Yondó (Antioquia)
Teléfonos: 8325371 – 8325369 – e-mail:espyondo@gmail.com

Yondó somos todos



**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE
ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YONDO E.S.P**
NIT: 811.021.151-6

Cláusula 10. **Publicidad.** El CSP será objeto de adecuada publicidad por parte de LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP 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 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 1º. El CSP y sus modificaciones adolecerán de nulidad relativa si se celebran sin dar copia al suscriptor y/o usuario que lo solicite. Para constancia de la entrega el prestador deberá llevar un registro en el que obre constancia de dicha entrega.

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

CAPITULO II

De las Obligaciones y Derechos de las Partes

Cláusula 11. **Obligaciones de LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP.** Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones de LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP, 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 EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP, 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 EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP 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 aquella 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.

Cra. 53 No. 50-79 Barrio Central – Yondó (Antioquia)
Teléfonos: 8325371 – 8325369 – e-mail:espyondo@gmail.com

Yondó somos todos



**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE
ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YONDO E.S.P**
NIT: 811.021.151-6

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 EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP 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 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 EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP o los demás miembros de la comunidad.
2. Informar de inmediato a LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP 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 EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP.
4. Pagar oportunamente las facturas que hayan sido entregadas cumpliendo los requisitos legales.
5. Solicitar la factura a LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP cuando aquella no haya llegado oportunamente. El no recibir la factura no lo exonera del pago, salvo que LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP no haya efectuado la facturación en forma oportuna.

Cra. 53 No. 50-79 Barrio Central – Yondó (Antioquia)
Teléfonos: 8325371 – 8325369 – e-mail:espyondo@gmail.com

Yondó somos todos



**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE
ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YONDO E.S.P**
NIT: 811.021.151-6

6. 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 eventos** que así lo determine el **COMITÉ DE NORMALIZACION DE CARTERA DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP.** y para prevenir la aplicación del procedimiento previsto por la empresa para el cobro coactivo de sus acreencias.

Tales eventos se refieren a:

- a) La cuantía siempre que ésta supere los cinco salarios mínimos legales mensuales vigentes (SMLMV).
 - b) Que el suscriptor no haya incumplido cualquier acuerdo de ésta misma naturaleza durante el año anterior
-
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 EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP 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 EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP 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 EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP. Los recipientes no deberán permanecer en los sitios señalados durante días diferentes a los establecidos por LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP 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 1994, 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 EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO.** Constituyen derechos de LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP:

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.

Cra. 53 No. 50-79 Barrio Central – Yondó (Antioquia)
Teléfonos: 8325371 – 8325369 – e-mail:espyondo@gmail.com

Yondó somos todos



**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE
ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YONDO E.S.P**
NIT: 811.021.151-6

3. Incluir dentro de la facturación cualquier obligación, a favor o en contra del suscriptor 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 EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP.
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 EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP 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 EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP 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 EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP** 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

Cra. 53 No. 50-79 Barrio Central – Yondó (Antioquia)
Teléfonos: 8325371 – 8325369 – e-mail:espyondo@gmail.com

Yondó somos todos



**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE
ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YONDO E.S.P**
NIT: 811.021.151-6

CAPITULO 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 EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

1. El nombre de LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP 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 EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP, 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 período de facturación y durante los dos períodos inmediatamente anteriores, cuando se dé 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
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.
11. El valor y fechas de pago oportuno.
12. La frecuencia de recolección de los residuos.

Cláusula 18. **Facturación de otros cobros y servicios.** En la factura podrán incluirse otros cobros a los que LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP tenga derecho, relacionados con la prestación del servicio, pero estos 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 EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP, esta cobrará el servicio público domiciliario de aseo, prestado directamente.

LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP 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 EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP 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 período a facturar.

Parágrafo 1º. 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 2º. 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

Cra. 53 No. 50-79 Barrio Central – Yondó (Antioquia)
Teléfonos: 8325371 – 8325369 – e-mail:espyondo@gmail.com

Yondó somos todos



**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE
ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YONDO E.S.P**
NIT: 811.021.151-6

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 mensualmente con períodos de corte de 28 a 32 días en 2 (dos) ciclos, en cualquier hora y día hábil en el predio en el que se presta el servicio. En todo caso, la factura deberá ponerse en conocimiento de los suscriptores y/o usuarios vinculados al contrato con al menos cinco (5) días de antelación a la fecha de primer vencimiento, mediante los mecanismos de reparto y sectorización que garanticen su entrega oportuna. Los suscriptores que pertenecen al ciclo No. 1 la factura será entregada a más tardar el día 10 y los suscriptores que pertenecen al ciclo No. 2 la factura será entregada a más tardar el 20 de cada mes.

Parágrafo. En caso que sea necesario para la adecuada facturación del servicio prestado, por la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP podrá ajustar su período 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 con lo establecido en la regulación vigente.

Cláusula 22. **Cobro de sumas adeudadas.** EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO E.S.P. es una empresa prestadora de servicios públicos y de naturaleza industrial y comercial del nivel municipal, en consecuencia las deudas derivadas del contrato podrán ser cobradas ejerciendo la jurisdicción coactiva. La factura expedida por LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP 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, por la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP 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 prestación del servicio

Cláusula 23. **Interés de mora.** En el evento en que el usuario y/o suscriptor de inmuebles residenciales incurra en mora en el pago de las tarifas por concepto de la prestación del servicio objeto del CSP, la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP 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 la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP definirá el interés de mora, el cual no podrá superar una y media veces del interés bancario corriente certificado por la Superintendencia Financiera, sin exceder el límite de usura.

Cláusula 24. **Reporte a centrales de riesgo.** LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP 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

Cra. 53 No. 50-79 Barrio Central – Yondó (Antioquia)
Teléfonos: 8325371 – 8325369 – e-mail:espyondo@gmail.com

Yondó somos todos



**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE
ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YONDO E.S.P**
NIT: 811.021.151-6

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 **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP** podrá exigir garantías mediante títulos valores para el pago de la factura a cargo del suscriptor y/o usuario de inmuebles no residenciales.

Cláusula 26. **Falla en la prestación del servicio.** El incumplimiento de la **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP** 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.

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 su cumplimiento con las reparaciones de que trata el artículo 137 de la Ley 142 de 1994, en especial a que no se le cobre el servicio de recolección, transporte y disposición final de residuos sólidos, si en cualquier lapso de treinta días la frecuencia de recolección es inferior al cincuenta por ciento (50%) de lo previsto en el contrato para la zona en la que se halla el inmueble. La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito.

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 **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP** 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.

Cra. 53 No. 50-79 Barrio Central – Yondó (Antioquia)
Teléfonos: 8325371 – 8325369 – e-mail:espyondo@gmail.com

Yondó somos todos



**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE
ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YONDO E.S.P**
NIT: 811.021.151-6

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 este 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 peticionario, los que hacen falta para que proceda de conformidad. Si el peticionario 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 des obligante, 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 **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP** proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo contempla la ley.
3. Los recursos de reposición y en subsidio el de apelación deberán interponerse por escrito, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a aquél en que la **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP** ponga el acto en conocimiento del suscriptor y/o usuario en la Oficinas de Atención al usuario de la **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP**. ubicada en la Calle 15 6 -05

Cra. 53 No. 50-79 Barrio Central – Yondó (Antioquia)
Teléfonos: 8325371 – 8325369 – e-mail:espyondo@gmail.com

Yondó somos todos



**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE
ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YONDO E.S.P**
NIT: 811.021.151-6

- del municipio de Monterrey y cuyo funcionario responsable para resolver el recurso de reposición es el gerente.
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 presentación personal ni intervención de abogado aunque se emplee un mandatario.
 6. **LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP** 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 EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP** no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con esta. Sin embargo, para interponer los recursos contra el acto que decida la reclamación, el suscriptor y/o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso o del promedio 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 auspició la demora o que se requirió la práctica de pruebas, se entenderá que la petición, queja o recurso ha sido resuelto en forma favorable. Dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento del término de los 15 días hábiles, **LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP**, del servicio público domiciliario reconocerá al suscriptor y/o usuario los efectos del silencio administrativo positivo. Si no lo hiciera, 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 Terminación 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 **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP**, haciendo efectivas las siguientes garantías:
3. Deberá informar al suscriptor y/o usuario de la modificación propuesta con un mes de antelación a la entrada en vigencia de la misma;

Cra. 53 No. 50-79 Barrio Central – Yondó (Antioquia)
Teléfonos: 8325371 – 8325369 – e-mail:espyondo@gmail.com

Yondó somos todos



**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE
ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YONDO E.S.P**
NIT: 811.021.151-6

4. Deberá permitir al suscriptor y/o usuario el ejercicio efectivo de su derecho a no aceptar la modificación propuesta.
5. Por decisión de autoridad competente.

Parágrafo. Lo dispuesto en el numeral 2 de la presente cláusula no será aplicable en caso de modificación unilateral por parte de la **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP** 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 **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP** y los terceros que puedan resultar afectados; y cuando lo solicite la **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP**, si el suscriptor y/o usuario, los usuarios vinculados, y los terceros que puedan resultar afectados convienen en ello.

Para efectos de proteger los intereses de terceros que puedan resultar afectados, se enviará comunicación a las personas que se conozca que viven en el inmueble donde se presta el servicio, y posteriormente se fijará copia de ella en una cartelera en un lugar público de las oficinas de la **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP**; al cabo de cinco (5) días hábiles de haberla fijado en cartelera, si la **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP** 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 este 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 EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP** conservará el derecho a exigir al cedente el cumplimiento de todas las obligaciones que se hicieron exigibles mientras fue parte del contrato, pues la cesión de estas no se autoriza, salvo acuerdo especial entre las partes de este CSP.

LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP podrá ceder el contrato cuando en este se identifique al cesionario. Igualmente, **la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP** 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 contrapropuesta del caso.

Cra. 53 No. 50-79 Barrio Central – Yondó (Antioquia)
Teléfonos: 8325371 – 8325369 – e-mail:espyondo@gmail.com

Yondó somos todos



**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE
ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YONDO E.S.P**
NIT: 811.021.151-6

Si la **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP** 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 **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP** y cualquiera de las otras personas que sean partes en el contrato, con ocasión de la celebración, ejecución, terminación o liquidación del contrato, y que no hayan podido resolverse aplicando las normas que este contiene 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.

Así mismo, las partes pueden solicitar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios la designación de personas que puedan colaborar en la mejor prestación de los servicios públicos o en la solución de controversias que puedan incidir en su prestación oportuna, cobertura o calidad (Artículo 79.3 de la Ley 142 de 1994).

La negativa a suscribir la cláusula compromisoria a la que hace referencia el inciso 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 EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP está dispuesta a prestar el servicio; y 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 EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP pueda comprometerse a prestar el servicio público objeto de este contrato en un inmueble ubicado en la zona hábil. Asimismo 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 PUBLICOS DE YONDO ESP**, el día catorce (14) del mes de marzo del año dos mil trece 2013

MARTHA RIVERA BARRERA
GERENTE

Cra. 53 No. 50-79 Barrio Central – Yondó (Antioquia)
Teléfonos: 8325371 – 8325369 – e-mail:espyondo@gmail.com

Yondó somos todos



**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE
ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YONDO E.S.P**
NIT: 811.021.151-6

ANEXO VII

CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO.

La empresa prestará el servicio de recolección de residuos sólidos domiciliarios en la zona urbana con una frecuencia de tres veces por semana. El área de servicio rural está dividida en siete zonas las cuales son cubiertas por dos vehículos recolectores.

El horario de recolección es de lunes a viernes de 5 a.m. a 2 p.m. Este horario se cumple a cabalidad in

Los residuos sólidos domiciliarios deben ser presentados en recipientes retornables o no retornables que en ningún caso superen los veinte (20) kilogramos de peso. Los recipientes retornables deben estar contruidos en material impermeable, liviano, resistente, de fácil limpieza y cargue de forma tal que no afecte la salud de los usuarios y operadores. Deberán ser lavados por el usuario con una frecuencia tal que sean presentados en condiciones sanitarias adecuadas. Los recipientes desechables utilizados para almacenamiento de basuras deberán reducir el impacto sobre el medio ambiente y la salud pública.

El barrido y limpieza entendida como el conjunto de actividades pendientes a dejar las áreas públicas libres de todo residuo solido esparcido o acumulado, dentro del casco urbano del municipio de Monterrey, será realizada en forma manual, la cual comprende el retiro de papeles, hojas, arenilla acumulada en los bordes del andén y de cualquier otro objeto material susceptible de ser removido manualmente limpias las zonas atendidas.

El horario de barrido se prestara de lunes a viernes de 6 a.m. 12 m. y de 1.30 pm a 3.30 p.m todo el casco urbano en vías pavimentadas y retiro de papeles y hojas de las vías no pavimentadas; los sábados y domingos de 6 a.m. a 10 a.m. se prestara el servicio a las áreas o zonas de mayor afluencia publica tales como: parque principal, plaza de mercado y vía principal comercial. En forma general, la frecuencia mínima es de dos veces por semana y para las zonas de mayor afluencia publica se presta todos los días a la semana.

Dentro el plan de acciones de contingencia, la empresa tiene como política, la programación de turnos adicionales de manera que cubra y se atienda las necesidades presentadas por la emergencia.

CONDICIONES TÉCNICAS Y DE ACCESO AL SERVICIO DE ASEO

La Empresa de Servicios Públicos de Yondo ESP. prestará el servicio de aseo a todos los predios de la zona de prestación la cual puede verse en el anexo I.

La empresa prestará los servicios de recolección puerta a puerta en todos aquellos sitios que permitan sin dificultad de acceso a de los vehículos de recolección. En el caso de urbanizaciones, barrios o conglomerados con calles internas que cuyas condiciones impidan la circulación de los vehículos, la recolección se hará en el punto más cercano al predio, a donde puede ingresar el vehículo; en tal caso el usuario deberá presentar los residuos en dicho sitio.

Los usuarios deberán almacenar y presentar los residuos sólidos en forma adecuada, evitando el contacto con el medio ambiente y con las personas encargadas de la recolección. La presentación deberá hacerse con una anterioridad máxima de tres (3) horas a la hora de recolección establecida para la zona.

Cra. 53 No. 50-79 Barrio Central – Yondó (Antioquia)
Teléfonos: 8325371 – 8325369 – e-mail:espyondo@gmail.com

Yondó somos todos



EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YONDO E.S.P

NIT: 811.021.151-6

Los usuarios residenciales y pequeños productores presentarán sus residuos frente al predio, en el andén, evitando la obstrucción peatonal y vehicular, la ubicación se hará en el lugar de fácil acceso para los vehículos recolectores y las personas de recolección y a la vez de fácil limpieza en caso de presentarse derrames accidentales.

Para los usuarios grandes productores podrán entregarla en los sitios interiores, acordados previamente con La Empresa de Servicios Públicos de Yondo; los residuos deberán ser presentados en cajas de almacenamiento con capacidades de 2 y 3 m³. El número de cajas debe determinarse en función de la generación y la frecuencia de recolección, de tal manera que nunca se rebase la capacidad máxima de contenido de la caja.

Se prohíbe arrojar o depositar residuos fuera de las cajas de almacenamiento. Las cajas de almacenamiento deberán estar ubicadas en un sitio de fácil acceso para disponer los residuos generados y permita el acceso y maniobrabilidad de los vehículos para el manejo y la evacuación. Todos los residuos sólidos deben ser presentados debidamente empacados evitando cualquier contacto con el medio ambiente y los operadores.

Los residuos sólidos provenientes del barrido de andenes o interiores de edificaciones deberán ser almacenados y presentados por los usuarios junto con los residuos sólidos generados en las mismas. La presentación se adecuará a los programas de separación en la fuente y reciclaje que establezca el Municipio y la Empresa de Servicios Públicos de Yondo.

Los usuarios deberán dar cumplimiento en especial a los siguientes apartes del decreto 1713 de 2002 que a continuación se describen:

De los derechos y deberes de los usuarios

De los derechos. Son derechos de los usuarios:

1. El ejercicio de la libre afiliación al servicio y acceso a la información, en los términos previstos en las disposiciones legales vigentes.
2. La participación en los Comités de Desarrollo y Control Social.
3. Hacer consultas, peticiones, quejas y reclamos.
4. Tener un servicio de buena calidad.
5. El cobro individual por la prestación del servicio en los términos previstos en la legislación vigente.
6. Recibir oportunamente la factura por la prestación del servicio en los términos previstos en la legislación vigente.
7. Obtener el descuento en la factura por falla en la prestación del servicio de aseo imputable a LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP y por la entrega de los residuos en las unidades de almacenamiento.
8. Obtener, a su costa, el aforo de los residuos sólidos para grandes y medianos productores, de conformidad con la metodología expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

De los deberes. Son deberes de los usuarios, entre otros:

1. Vincularse al servicio de aseo, siempre que haya un servicio disponible, o en su defecto, acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad, de acuerdo con lo establecido por la ley.

Cra. 53 No. 50-79 Barrio Central – Yondó (Antioquia)
Teléfonos: 8325371 – 8325369 – e-mail:espyondo@gmail.com

Yondó somos todos



EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YONDO E.S.P

NIT: 811.021.151-6

2. Hacer buen uso del servicio, de modo que no genere riesgos o se constituya en un obstáculo para la prestación del servicio a los demás miembros de la comunidad. Todo usuario está en la obligación de facilitar la medición periódica de sus residuos sólidos, de conformidad con las normas de aforo vigentes.
3. Realizar la separación de los residuos sólidos en la fuente de manera que se permita la recolección selectiva, de acuerdo con el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos y los Programas de servicio de aseo establecidos.
4. Presentar los residuos sólidos para su recolección en las condiciones establecidas en el presente decreto y de conformidad con el programa de aprovechamiento viable y sostenible que desarrolle LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP del servicio.
5. 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 EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP del servicio de aseo, legalmente autorizada.
6. Recoger los residuos sólidos originados por el cargue, descargue o transporte de cualquier mercancía.
7. Pagar oportunamente el servicio. En caso de no recibir oportunamente la factura, el suscriptor o usuario está obligado a solicitar duplicado de la misma a LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP.
8. Cumplir los reglamentos y disposiciones de LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP, la Administración Municipal y el contrato de condiciones uniformes.
9. No cambiar la destinación del inmueble receptor del servicio, sin el lleno de los requisitos exigidos por el Municipio.
10. Dar aviso a LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP., de los cambios en la destinación del inmueble.
11. Dar aviso a LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP de la existencia de fallas en el servicio, cuando estas se presenten. Capítulo II artículos 124 y 125 Decreto 1713 de 2002

Cra. 53 No. 50-79 Barrio Central – Yondó (Antioquia)
Teléfonos: 8325371 – 8325369 – e-mail:espyondo@gmail.com

Yondó somos todos



**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE
ACUEDUCTO, ALcantarillado Y ASEO DE YONDO E.S.P**
NIT: 811.021.151-6

ANEXO IX

CARACTERÍSTICAS DE LOS VEHÍCULOS TRANSPORTADORES DE RESIDUOS SÓLIDOS.

Los vehículos empleados en las actividades de recolección y transporte de residuos, dedicados a la prestación del servicio de aseo deberán tener, entre otras, las siguientes características:

1. Los vehículos recolectores deberán ser motorizados, y estar claramente identificados (color, logotipos, placa de identificación, entre otras características).
2. Los Municipios o Distritos con más de 8.000 usuarios en el servicio público domiciliario de aseo deberán estar provistos de equipo de radiocomunicaciones con su respectiva licencia, el cual utilizará para la operación en los diferentes componentes del servicio.
3. Los Distritos y Municipios con más de 8.000 usuarios en el servicio público domiciliario de aseo deberán contar con equipos de compactación de residuos. Se exceptúan aquellos que se destinen a la recolección de residuos separados con destino al aprovechamiento, de escombros, de residuos peligrosos y otros residuos que no sean susceptibles de ser compactados.
4. La salida del tubo de escape debe estar hacia arriba y por encima de su altura máxima. Se deberá cumplir con las demás normas vigentes para emisiones atmosféricas y ajustarse a los requerimientos de tránsito.
5. Los vehículos con caja compactadora deberán tener un sistema de compactación que pueda ser detenido en caso de emergencia.
6. Las cajas compactadoras de los vehículos destinados a la recolección y transporte de los residuos sólidos, deberán ser de tipo de compactación cerrada, de manera que impidan la pérdida del líquido (lixiviado), y contar con un mecanismo automático que permita una rápida acción de descarga.
7. Los equipos destinados a la recolección deberán tener estribos con superficies antideslizantes, adecuados para que el personal pueda transportarse momentáneamente en forma segura.
8. Los equipos deberán posibilitar el cargue y el descargue de los residuos sólidos almacenados de forma tal que evite la dispersión de éstos y la emisión de partículas.
9. Deberán estar diseñados de tal forma que no se permita el esparcimiento de los residuos sólidos durante el recorrido.
10. Dentro de los vehículos que no utilicen caja compactadora, los residuos sólidos deberán estar cubiertos durante el transporte, de manera que se reduzca el contacto con la lluvia, el viento y se evite el esparcimiento e impacto visual.
11. Las especificaciones de los vehículos deberán corresponder a la capacidad y dimensión de las vías públicas.
12. Deberán cumplir con las especificaciones técnicas existentes para no afectar la salud ocupacional de los conductores y operarios.
13. Deberán estar dotados con equipos contra incendios y carretera.
14. Deberán estar dotados de dispositivos que minimicen el ruido, especialmente aquellos utilizados en la recolección de residuos sólidos en zonas residenciales y en las vecindades de hoteles, hospitales, clínicas, centros educativos, centros asistenciales e instituciones similares.

Cra. 53 No. 50-79 Barrio Central – Yondó (Antioquia)
Teléfonos: 8325371 – 8325369 – e-mail:espyondo@gmail.com

Yondó somos todos



**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE
ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YONDO E.S.P**
NIT: 811.021.151-6

Parágrafo. Cuando por condiciones de capacidad y dimensiones de las vías públicas, dificultades de acceso o condiciones topográficas no sea posible la utilización de vehículos con las características antes señaladas, la autoridad competente evaluará previo a su ejecución, la conveniencia de utilizar diseños o tipos de vehículos diferentes. Art. 49 Decreto 1713 de 2002, así mismo cuando exista imposibilidad técnica para prestar el servicio de recolección de residuos sólidos puerta a puerta, los suscriptores y/o usuarios tendrán derecho a un descuento del diez por ciento (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.

Las características técnicas de los vehículos destinados a la recolección de residuos sólidos en el municipio de Monterrey son las siguientes:

- a. Vehículo Compactador Internacional modelo 2008 OMG 774, con capacidad para siete (07) ton 10 yardas cubicas
- b. Volkswagen 3110 modelo 2014, 25 yardas 16 toneladas

NORMAS SOBRE CARACTERÍSTICAS Y CALIDAD DEL SERVICIO DE ASEO

Componentes, modalidades y clases

Artículo 11. Componentes del servicio público de aseo. Para efectos de este decreto se consideran como componentes del servicio público de aseo, los siguientes:

1. Recolección.
2. Transporte.
3. Barrido y limpieza de vías y áreas públicas, corte de césped y poda de árboles ubicados en las vías y áreas públicas, lavado de estas áreas.

Modalidades de prestación del servicio de aseo. La prestación del servicio de aseo se clasifica de la siguiente forma:

1. Servicio domiciliario residencial
2. Comercial
3. Institucional
4. Especial.

El valor del servicio resultante de la prestación del servicio especial, salvo el aprovechamiento, será pactado libremente por un usuario que lo solicite y LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP. del servicio.

Las actividades de poda de árboles y corte de césped ubicados en vías y áreas públicas los residuos sólidos originados por estas actividades, serán pactadas libremente por LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YONDO ESP.

Corresponde a la Comisión de Agua Potable y Saneamiento Básico contemplado en la resolución CRA 351 de 2005, determinar los criterios, características, parámetros, modelos y metodología necesarios para que se puedan otorgar a los usuarios, incentivos tarifarios por las actividades de separación en la fuente y presentación diferenciada que estos realicen de sus residuos que permitan viabilizar la ejecución de los programas de aprovechamiento y del aprovechamiento.

Clasificación de los usuarios del servicio de aseo. Los usuarios del servicio público ordinario de aseo de conformidad con la metodología que determine la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, se clasificarán en usuarios residenciales y usuarios no residenciales y cada uno de estos en pequeños y grandes generadores.

Cra. 53 No. 50-79 Barrio Central – Yondó (Antioquia)
Teléfonos: 8325371 – 8325369 – e-mail:espyondo@gmail.com

Yondó somos todos



**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE
ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YONDO E.S.P**
NIT: 811.021.151-6

Almacenamiento y presentación

Obligación de almacenar y presentar. El almacenamiento y presentación de los residuos sólidos, son obligaciones del usuario. Se sujetarán a lo dispuesto en este decreto, en el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos de los Municipios o Distritos, en los respectivos programas para la prestación del servicio de aseo y a las demás obligaciones establecidas por las autoridades ambientales y de servicios públicos. El incumplimiento generará las sanciones establecidas en la normatividad vigente.

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

La presentación se adecuará a los programas de separación en la fuente y aprovechamiento que se establezcan en desarrollo del Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos del respectivo Municipio o Distrito.

Obligación de almacenar conjuntamente los residuos sólidos de las edificaciones y andenes. Los residuos sólidos provenientes del barrido de andenes e interiores de las edificaciones deberán ser almacenados y presentados por los usuarios junto con los residuos sólidos originados en las mismas.

Los usuarios a los cuales no se les pueda prestar el servicio de recolección de residuos sólidos puerta a puerta, deberán depositarlos en el sitio establecido por la Empresa para su correspondiente recolección,

Características de los recipientes retornables para almacenamiento de residuos sólidos. 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.

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.

Características de los recipientes desechables. 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. Título I Capítulos I, II, II art. Del 12 al 17 del decreto 1713 de 2002.

Martha rivera
Gerente

Cra. 53 No. 50-79 Barrio Central – Yondó (Antioquia)
Teléfonos: 8325371 – 8325369 – e-mail:espyondo@gmail.com

Yondó somos todos