EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

El presente contrato de condiciones uniformes para la prestación de los servicios públicos domiciliarios tiene como fin, establecer las condiciones de prestación del servicio, las obligaciones y derechos de las partes, así como facilitar la solución de posibles controversias que se pueden presentar entre la empresa y los usuarios y/o suscriptores. En la interpretación del alcance de las obligaciones de la EMPRESA y del suscriptor o usuario, se aplicará el régimen de las obligaciones reales. Las partes se reservan el derecho de pactar cláusulas adicionales o especiales. 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, alcantarillado y/o aseo según el caso.

cRESOLUCION # 001

(XX de Febrero de 201_)

"Por la cual se adopta el contrato de condiciones uniformes de servicios público domiciliario de aseo"

EL GERENTE DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE NORCASIA, AGUAS DE LA MIEL S.A. E.S.P., en uso de sus atribuciones y facultades legales en especial las conferidas por la ley 142 de 1994, y

CONSIDERANDO

Que según la ley de Servicios Públicos Domiciliarios, el contrato de esta clase de servicios es uniforme y consensual, existe desde que la Empresa define las condiciones uniformes en que prestará el servicio, y el usuario o suscriptor potencial o quien utiliza un inmueble, solicita recibir allí el servicio, siempre que el solicitante y el inmueble se encuentre dentro de las condiciones previstas por la Empresa.

Que la Empresa de Servicios Públicos de NORCASIA, AGUAS DE LA MIEL S.A. E.S.P. en cumplimiento de la ley, ha definido las condiciones uniformes del contrato que regirá sus relaciones con los usuarios de los servicios públicos domiciliarios que presta.

Que esta entidad debe informar las condiciones uniformes relativas al contrato de los servicios que ofrece.

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Adoptar el contrato de condiciones uniformes del servicio público domiciliario de aseo que presta la Empresa y que regirá las relaciones entre los usuarios y esta Entidad, el cual hace parte de esta resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO: Ordenar su publicación en un medio de amplia circulación en el Municipio de NORCASIA.

ARTÍCULO TERCERO: Ordenar que se establezcan por parte de AGUAS DE LA MIEL S.A. E.S.P. los mecanismos necesarios para difundir dentro de los usuarios el contrato de condiciones uniformes y la entrega de copias a los usuarios que lo soliciten.

ARTÍCULO CUARTO: Esta resolución rige a partir de su publicación en un medio de comunicación de amplia circulación local.

Dada en NORCASIA, CALDAS, a los ____ días del mes de febrero de 2.026

ANJELLY ACEVEDO HERRERA
Gerente

Modelo de Condiciones Uniformes del Contrato de Servicios Públicos para personas prestadoras del servicio público de aseo y sus actividades complementarias, excepto la actividad de aprovechamiento, que se encuentren incluidas en el ámbito de aplicación de la Resolución CRA 853 de 2018 o la que la modifique, adicione, sustituya o derogue, en la siguiente clasificación: ...ii) segundo segmento…

Person Prestadora	**AGUAS DE LA MIEL S.A. E.S.P.**
NIT:	810.006.753 – 3
Dirección:	Calle 10 N°. 5 – 33
Municipio:	Norcasia
Vereda:	N.A.
Departamento	Caldas
Línea de Atención:	321-830-17-61

DISPOSICIONES GENERALES

CLAUSULA 1. OBJETO. Este contrato tiene por objeto la prestación del servicio público de aseo y sus actividades complementarias, par parte de la PERSONA PRESTADORA a un SUSCRIPTOR YIO USUARIO, a cambio de un precio en dinero.

CLAUSULA 2. ESQUEMA O SEGMENTO. La prestación del servicio público de aseo se realizará bajo los criterios regulatorios del siguiente segmento o esquema de la Resolución CRA 853 de 2018 o la que la adicione, modifique o derogue:

Primer segmento:	
Segundo segmento:	**X**
Tercer segmento:	
Esquema de prestación en zonas de difícil acceso:	
Esquema de prestaci6n regional en donde todas las APS se encuentran en municipios con hasta 5.000 suscriptores:	

CLÁUSULA 3. EL SERVICIO. La PERSONA PRESTADORA prestará las siguientes actividades del servicio público de aseo:

Actividades de servicio	¿Se presta?
1. Recolección y transporte de residuos no aprovechables	Si
2. Transferencia	No
3. Barrio y limpieza de vía y áreas públicas	Si

4. Corte de césped	**Si**
5. Poda de árboles	**No**
6. Lavado de Áreas Públicas	**No**
7. Limpieza de playas	**No**
8. Instalación y mantenimiento de cestas	**Si**
9. Tratamiento	**No**
10. Disposición Final	**No**

CLÁUSULA 4. INMUEBLE. La PERSONA PRESTADORA prestará el servicio en un inmueble:

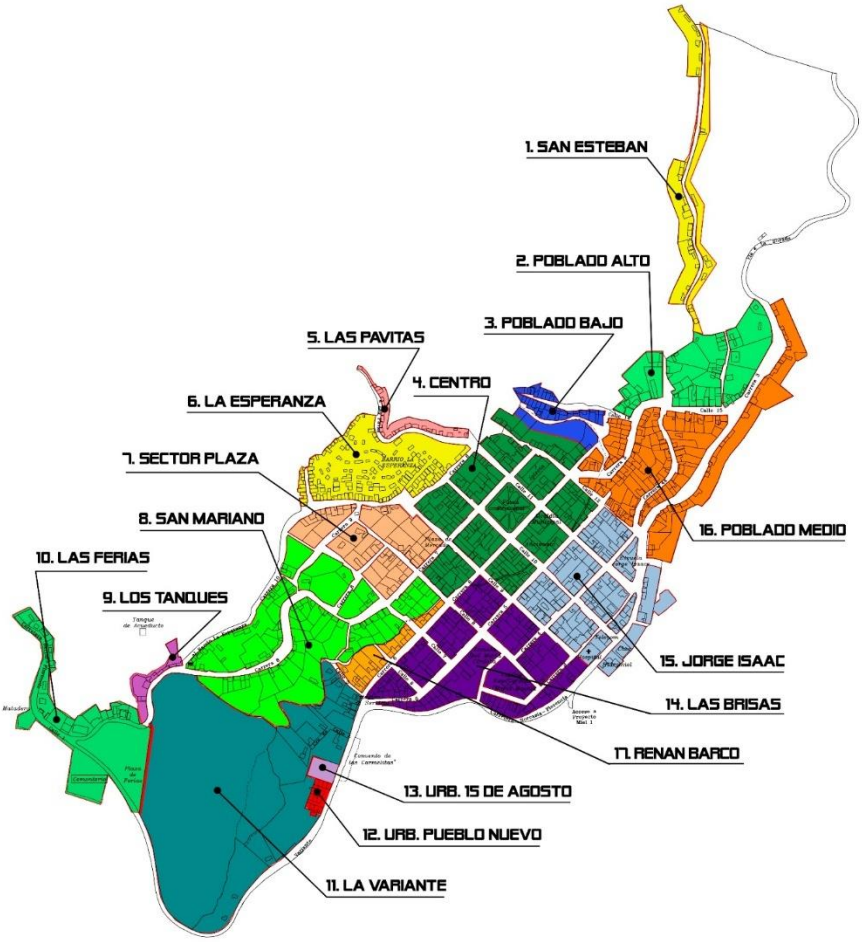
Urbano: ___**X**_____

Rural: _____

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

CLÁUSULA 5. ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO -APS. La PERSONA PRESTADORA prestará el servicio publico de aseo y sus actividades complementarias en la siguiente área:

País	Colombia
Departamento	Caldas
Municipio	Norcasia
Centro Poblado	**-**
Corregimiento	**-**
Vereda	**-**



CLÁUSULA 6. VIGENCIA. El contrato se pacta a término:

Fijo	**Por dos años**
Indefinido	-

PARÁGRAFO: No puede ser superior a 2 años so pena de que se configure abuso de posición dominante en los términos del numeral 133.19 del artículo 133 de la Ley 142 de 1994.

CLAUSULA 7. RÉGIMEN LEGAL DEL CONTRATO. El contrato se rige por la normatividad vigente de los contratos de servicios públicos y, en particular, por la Ley 142 de 1994 y los decretos

reglamentarios, las normas del Código de Comercio y del Código Civil, la regulación de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA[1], las condiciones uniformes y los acuerdos especiales que pacten las partes.

PARÁGRAFO: Cuando haya conflicto entre las condiciones uniformes y las condiciones especiales, se preferirán estas últimas.

CLAUSULA 8. PARTES. Son partes en el contrato la PERSONA PRESTADORA del servicio para residuos NO APROVECHABLES y el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.

Se entiende por suscriptor aquella persona con la cual se celebra el contrato y por usuario aquella persona natural o jurídica que se beneficia con la prestaci6n de un servicio público, bien coma propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se denomina también consumidor.

CLÁUSULA 9. SOLIDARIDAD. Los propietarios o poseedores del inmueble en el que se prestan los servicios y los suscriptores y/o usuarios son solidarios en los derechos y obligaciones del contrato.

El arrendador de bienes inmuebles urbanos no será responsable y su inmueble dejará de estar afecto al pago de los servicios públicos a partir del vencimiento del periodo de facturaci6n correspondiente a aquel en el que se efectúa la denuncia del contrato de arrendamiento ante la PERSONA PRESTADORA y se remitan las garantías o depósitos constituidos para el pago de las facturas correspondientes.

En este evento, notificada la empresa y acaecido el vencimiento del periodo de facturación, la responsabilidad sobre el pago de los servicios públicos será única y exclusiva del arrendatario.

CLÁUSULA 10. PUBLICIDAD. La PERSONA PRESTADORA del servicio deberá publicar en su página web, en los centros de atenci6n al usuario y en las oficinas de peticiones, quejas, reclamos y recurses, la siguiente información para conocimiento del SUSCRIPTOR YIO USUARIO:

1. El contrato de servicios públicos, así como la modificación del mismo.
2. El mapa del Area de Prestaci6n del Servicio --APS-
3. Las tarifas vigentes.
4. Rutas, horarios y frecuencias de las diferentes actividades prestadas en cada una de las APS atendidas.

[1] Resolución CRA 151 de 2001, Resolución CRA 413 y 400 de 2006, Resolución CRA 853 de 2018, y la que la modifique, adicione, sustituya o derogue.

5. Sitio, horario y forma en la que los suscriptores y/o usuarios deben presentar los residuos só1idos para su recolección.
6. Localización de las estaciones de transferencia. (En caso que aplique).
7. Sitio de disposición final de los residuos.
8. Localización del sitio de tratamiento. (En case que aplique).

RÉGIMEN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES

CLÁUSULA 11. DERECHOS Y OBLIGACIONES. Son derechos y obligaciones del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO y de la PERSONA PRESTADORA todos aquellos contenidos en la legislación, reglamentación y regulación vigente. Para efectos de las condiciones uniformes, los derechos y obligaciones generales de las partes se enlistan, de manera enunciativa, en las cláusulas que a continuación se presentan, y los específicos se consagran a lo largo del presente contrato.

CLÁUSULA 12. DERECHOS DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. Son derechos del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO los siguientes:

1. A ser tratado dignamente par la persona prestadora.
2. A no ser discriminado por la persona prestadora y a recibir un trato igualitario.
3. Al debido proceso y de defensa y contradicción.
4. A obtener información completa, precisa y oportuna, entre otras cosas, sobre:
    a. sus obligaciones y las consecuencias de incumplirlas;
    b. los asuntos relacionados con la prestación del servicio;
    c. los requisitos jurídicos o técnicos de las peticiones, actuaciones, solicitudes o quejas;
    d. el estado de los trámites adelantados ante la persona prestadora, en las que tengan la condición de interesados;
    e. el contenido de la factura y las condiciones uniformes del contrato.
    f. Igualmente, a obtener copias a su costa de los trámites o documentos que requiera y que no estén sujetos a reserva.
5. A la libre elección de la persona prestadora del servicio.
6. A no presentar documentos que no sean exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.
7. A ser protegido contra el abuso de posición dominante contractual de las personas prestadoras, para lo cual se debe tener en cuenta las causales que presumen abuso de la posición dominante, previstas en el artículo 133 de la Ley 142 de 1994.

8. A la prestación continua de un servicio de buena calidad y a las reparaciones por falla en la prestaci6n del servicio, de conformidad con el artículo 137 de la Ley 142 de 1994.
9. A participar en los comités de desarrollo y control social.
10. A que la persona prestadora mantenga la reserva de sus datos personales y garantice su derecho al habeas data.

PARÁGRAFO. El derecho contenido en el numeral 5 de la presente cláusula no se aplica cuando la prestación del servicio se realice bajo la figura de Area de Servicio Exclusivo.

CLAUSULA 13. DERECHOS DE LA PERSONA PRESTADORA. Son derechos de la PERSONA PRESTADORA los siguientes:

1. Cobrar y recibir el pago del valor de los servicios prestados, luego de aplicar la tarifa resultante de la normatividad vigente.
2. Incluir dentro de la facturación cualquier obligación a favor o en contra del suscriptor y/o usuario, derivada de la prestación del servicio público de aseo o de los aforos solicitados por el suscriptor, conforme con la normatividad vigente.

CLÁUSULA 14. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR YI/O USUARIO. Son obligaciones del SUSCRIPTOR YIO USUARIO las siguientes:

1. Vincularse como usuario y/o suscriptor y cumplir con los deberes respectivos, o acreditar que dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad, cuando haya servicio público de aseo disponible.
2. Hacer el pago por la prestación del servicio, en los términos descritos en la cláusula 18 y subsiguientes del presente contrato.
3. 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.
4. Informar de inmediato a la persona prestadora sobre cualquier cambio en las características, identificación o uso de los inmuebles reportados o la variación del propietario, dirección u otra novedad que implique modificación de los datos registrados con la persona prestadora o en el sistema de informaci6n comercial.
5. Facilitar la medición periódica de los residuos sólidos de conformidad con las normas de aforo vigentes. (En caso que aplique).
6. Almacenar y presentar los residuos sólidos de acuerdo con lo dispuesto en la normatividad vigente, en el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos de los municipios o distritos, en el respectivo programa para la prestación del servicio público de aseo y en el presente contrato de servicios públicos.

7. Trasladar los residuos sólidos hasta el sitio determinado por la persona prestadora del servicio público de aseo, cuando las condiciones de las urbanizaciones, barrios o agrupaciones de viviendas o demás predios impidan la circulación de los vehículos de recolección o cuando en los municipios donde el servicio público de aseo se presta bajo el esquema de zonas de difícil acceso se haya definido un sitio de recolecci6n colectiva.
8. Mantener limpios y cerrados los lotes de terreno de su propiedad, así como las construcciones que amenazan ruina. Cuando por ausencia o deficiencia en el cierre o mantenimiento de estos se acumulen residuos sólidos en los mismos, el propietario del predio deberá contratar la recolección, transporte y disposición final con una persona prestadora del servicio público de aseo.
9. Recoger los residuos sólidos originados por el cargue, descargue o transporte de cualquier mercancía.
10. En caso de ser multiusuario, cumplir los requisitos de presentación de residuos y demás procedimientos contemplados en la regulación vigente para la aplicación de dicha opción tarifaria.
11. Dar aviso a la persona prestadora del servicio de la existencia de fallas en el servicio cuando estas se presenten.

CLÁUSULA 15. OBLIGACIONES DE LA PERSONA PRESTADORA. Son obligaciones de la PERSONA PRESTADORA las siguientes:

1. Reportar al municipio o distrito el Área de Prestación del Servicio -- APS que corresponde a la zona geográfica del municipio, debidamente delimitada, donde ofrece y presta el servicio público de aseo.
2. Suministrar continuamente un servicio de buena calidad, de acuerdo con los parámetros normativos vigentes de carácter obligatorio fijados por las autoridades competentes, las especificaciones técnicas y los estándares de servicio definidos en el programa de prestaci6n del servicio y en el contrato de servicios públicos.
3. Informar a los suscriptores y/o usuarios sobre la manera de utilizar los servicios con eficiencia y seguridad, y adelantar campañas masivas de divulgación sobre el particular.
4. Responder por las actividades de barrido y limpieza de vías y áreas públicas y aquellas actividades de limpieza urbana que correspondan al segmento o esquema que le aplique, según la Resolución CRA 853 de 2018, en el Área de Prestación del Servicio que haya consignado en el presente contrato, y de conformidad con las normas sanitarias, ambientales y regulatorias vigentes.
5. Respetar el debido proceso y el derecho de defensa del suscriptor y/o usuario en todas las actuaciones frente al prestador, con observancia de la plenitud de las formas propias de la

actuación administrativa previstas en la Constitución Política, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en las demás normas que sean aplicables.

6. Aplicar al suscriptor y/o usuario la estratificación adoptada por el municipio.
7. Asignar al inmueble objeto de los servicios la categoría de uso correspondiente y modificarla en los casos que corresponda.
8. Mantener la reserva de los datos personales del suscriptor y/o usuario y garantizar su derecho al habeas data.
9. Realizar la medición periódica de la producción de residuos de conformidad con las normas de aforo vigentes. (En caso que aplique)
10. Ejecutar las medidas de mitigación y corrección pertinentes, en caso de presentarse un evento de riesgo.
11. Aplicar la tarifa ajustada para inmuebles desocupados a aquellos inmuebles que sean acreditados, bien sea por los suscriptores y/o usuarios o par la persona prestadora, según lo establecido en la Resoluci6n CRA 853 de 2018, para el segmento o esquema que le aplique.
12. Recibir y trasladar las peticiones, quejas, reclamos y recurses - PQR relacionadas con la actividad de aprovechamiento. Igualmente, tramitar en su integralidad aquellas PQR de aprovechamiento relacionadas con la facturación.
13. Trasladar a la persona prestadora de la actividad de aprovechamiento las PQR relacionadas con las cantidades de residuos aprovechables facturados, aforos y aspectos operativos relacionados con horarios y frecuencias de recolección de residuos aprovechables. (En caso que aplique).
14. Contar con un estudio de castos que soporte las tarifas aplicadas a los suscriptores y/o usuarios, debidamente aprobado por la entidad tarifaria local y publicadas de conformidad con las normas vigentes.

PARÁGRAFO 1. Si la persona prestadora suministra el servicio bajo el esquema de zonas de difícil acceso, la obligación contenida en el numeral 3 corresponderá a: *informar a los suscriptores y/o usuarios sabre las condiciones diferenciales y la gradualidad en las que se prestaran las actividades del servicio y sobre la manera de utilizar los servicios con eficiencia y seguridad para lo cual adelantará campañas masivas de divulgación.*

PARÁGRAFO 2. Si la persona prestadora suministra el servicio bajo el esquema de zonas de difícil acceso, la obligación contenida en el numeral 4 corresponderá a: *responder por las actividades de barrido y limpieza de vías y áreas públicas y aquellas actividades de limpieza urbana que se presten*

en las condiciones de gradualidad definidas en el programa de prestación del servicio, y de conformidad con las normas sanitarias, ambientales y regulatorias aplicables.

CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO Y SUS ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS PARA RESIDUOS NO APROVECHABLES

CLAUSULA 16. CONDICIONES DE PRESTACION DEL SERVICIO. Para la prestación del servicio público de aseo y sus actividades complementarias, las partes del presente contrato deberán cumplir las condiciones establecidas en los Capítulos 1 y 2 del Título 2 y el Capítulo 2 del Título 7 de la Parte 3 del Decreto 1077 de 2015, modificado y adicionado por el Decreto 1784 de 2017 y por el Decreto 1272 de 2017, en lo referente a:

1. Recipientes para el almacenamiento y presentación de residuos no aprovechables.
2. Recolección de residuos ordinaries generados en plazas de mercado, mataderos, cementerios, puntos de ventas de áreas públicas.
3. Permanencia de los residuos de barrido en las calles.
4. Información sabre los cambios en las rutas, horarios o frecuencias de prestación de las actividades del servicio.
5. Actividades que efectivamente realice la persona prestadora según el segmento o esquema que le aplique, de conformidad con la Resolución CRA 853 de 2018:

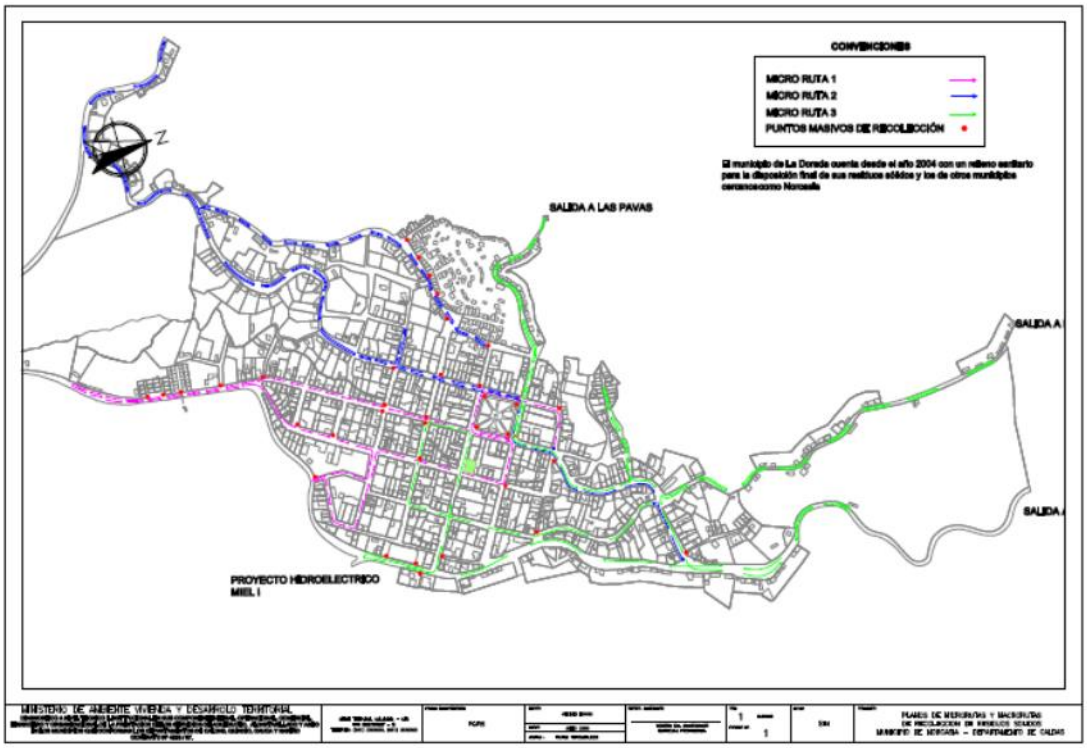
    a. Instalación y mantenimiento de cestas.
    b. Limpieza de playas costeras o ribereñas.
    c. Lavado de áreas públicas.
    d. Corte de césped en las áreas verdes públicas.
    e. Poda de árboles en las áreas públicas.

6. Frecuencia y horario para la prestaci6n de las diferentes actividades del servicio público de aseo.
7. Reglamento operativo, monitoreo, seguimiento y control para la operación de las actividades de tratamiento y disposición final. (En caso que aplique).

CLÁUSULA 17. FRECUENCIA Y HORARIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO PARA RESIDUOS NO APROVECHABLES EN EL APS DECLARADA. La PERSONA PRESTADORA prestara los servicios, en el APS declarada, en las siguientes frecuencias y horarios:

- ✓ **Recolección y Transporte de residuos no aprovechables:**
- ✓ **Barrido y limpieza urbana de vías y áreas públicas**

DEPARTAMENT	TURN	MUNICIPI	TIPO RECOLECCIÓ	HORARI	MACRORUT	FRECUENCI	MICRORUT	DESCRIPCION
Caldas	Diurno	Norcasia	Mecanica Trasera	06:00 a 12:00	1	M-V	1	Toda el área urbana



PARÁGRAFO 1: La PERSONA PRESTADORA está obligada a informar a los suscriptores y/o usuarios de la macro ruta con mínimo quince (15) días calendario de anticipación, sobre cuándo realizará las actividades de poda de árboles y corte de césped, en su página web, en los centros de atención al usuario y en las oficinas de peticiones, quejas, reclamos y recursos.

PARÁGRAFO 2: La PERSONA PRESTADORA incluida en el primer segmento deberá definir las frecuencias y horarios de prestación de las actividades, para cada una de las macro rutas definidas para la prestación del servicio público de aseo en el APS atendida.

COBRO DEL SERVICIO DE ASEO Y ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS

CLÁUSULA 18. TARIFA DEL SERVICIO DE ASEO. La tarifa del servicio público de aseo y sus actividades complementarias está compuesta por un cargo fijo y un cargo variable, que serán calculados por el prestador acorde con lo establecido en la metodología tarifaria vigente expedida por la Comisión de Regulaci6n de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA o del contrato respectivo, cuando esta se haya definido contractualmente.

Para la estimación de la producción de residuos correspondiente a cada suscriptor y/o usuario, las personas prestadoras de recolección y transporte de residuos no aprovechables deberán calcular el promedio mensual del año fiscal anterior de las toneladas de residuos de:

- barrido y limpieza,
- limpieza urbana,
- recolección y transporte de residuos no aprovechables,
- rechazos de aprovechamiento y
- rechazos de tratamiento en los casos en que aplique.

Así mismo, deberán recibir con una frecuencia mensual, por parte de las personas prestadoras de aprovechamiento, el cálculo de las toneladas efectivamente aprovechadas, de conformidad con la metodología tarifaria vigente.

La tarifa para los suscriptores y/o usuarios clasificados como grandes productores, se calculará a partir de los resultados de los aforos que realice la persona prestadora, de conformidad con lo definido en la Resolución CRA 151 de 2001 o la que la modifique, adicione, aclare o derogue.

La tarifa para los suscriptores y/o usuarios a quienes aplique la opción tarifaria de multiusuarios se calculará a partir de los resultados de los aforos que realice la persona prestadora de conformidad con lo definido en las Resoluciones CRA 233 y 236 de 2002 o la que las modifique, adicione, aclare o derogue.

CLÁUSULA 19. FACTURACIÓN DEL SERVICIO. La PERSONA PRESTADORA facturará el servicio público de aseo de forma directa o conjunta con cualquiera de los servicios públicos a los que se refiere la Ley 142 de 1994. En este caso, no podrán pagarse estos últimos servicios con independencia del servicio público de aseo, salvo en aquellos casos en que exista prueba de mediar petición, queja o recurso debidamente interpuesto ante la persona prestadora del servicio de aseo.

El prestador del servicio para los residuos no aprovechables facturará de manera integral el servicio público de aseo junto con la actividad de aprovechamiento, de acuerdo con la tarifa resultante de la aplicación de la metodología tarifaria vigente o del contrato respectivo, cuando la tarifa se hubiere definido contractualmente y con la periodicidad señalada en el presente contrato.

La factura del servicio público de aseo contendrá, como mínimo, la siguiente información:

1. El nombre de la persona prestadora y su NIT.
2. El nombre del suscriptor y/o usuario, al cual se presta el servicio y dirección del inmueble receptor de los servicios.

3. La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobra.
4. El estrato socioeconómico, cuando el inmueble es residencial, y la clase de uso de los servicios.
5. El periodo de facturación de los servicios y la fecha de expedición de la factura.
6. El valor de las devoluciones por cobros no autorizados o por errores en facturación o estratificación, así como de los intereses correspondientes.
7. El valor y las fechas de pago oportuno.
8. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.
9. El costo fijo total.
10. El costo variable de residuos sólidos no aprovechables.
11. El costo variable de residuos efectivamente aprovechados.
12. Las toneladas de residuos sólidos no aprovechables por suscriptor.
13. Las toneladas de residuos efectivamente aprovechados por suscriptor, en caso que aplique.
14. Las toneladas de residuos sólidos no aprovechables aforadas por suscriptor.
15. Las toneladas de residuos efectivamente aprovechados aforadas por suscriptor.
16. El factor de contribución o subsidio correspondiente a cada suscriptor.

La factura se entregará por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago señalada en la factura.

La periodicidad en la entrega de la factura será:

Mensual:	**X**
Bimensual:	

CLÁUSULA 20. CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR. La PERSONA PRESTADORA podrá recuperar los consumos dejados de facturar por causas imputables al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, garantizando, en todo caso, su derecho de defensa y contradicción, con base en:

1. Consumos promedios de otros periodos del mismo suscriptor y/o usuario.
2. Consumos promedios de suscriptores y/o usuarios que están en circunstancias similares.
3. Aforos individuales.

CLÁUSULA 21. COBROS NO AUTORIZADOS. La PERSONA PRESTADORA no cobrará servicios no prestados, tarifas, ni conceptos diferentes a los previstos en las condiciones uniformes de este contrato.

Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado la factura, la PERSONA PRESTADORA no podrá cobrarle al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO 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.

La devolución de cobros no autorizados al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO observará lo dispuesto en la Resolución CRA 659 de 2013 o aquellas que la modifiquen, adicionen, sustituyan o deroguen.

CLÁUSULA 22. COBRO DE INTERESES. La PERSONA PRESTADORA podrá aplicar intereses de mora sobre saldos insolutos de conformidad con la tasa de interés moratorio señalada en el Código Civil, cuando los SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS incurran en mora en el pago de las facturas por concepto de la prestación de los servicios objeto del contrato de servicios públicos domiciliarios. Para el caso de inmuebles no residenciales, la tasa de interés moratorio aplicable será la que se determine convencionalmente o, supletiva mente, la que corresponda al régimen comercial, esto es, 6%.

DEFENSA DEL SUSCRIPTOR YIO USUARIO

CLÁUSULA 23. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y RECURSOS. El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO podrá presentar, ante la PERSONA PRESTADORA, peticiones, quejas, reclamos y recursos relacionados, entre otras cosas, con el contrato de servicios públicos, la factura, el estrato aplicado cuando sea diferente al establecido por la entidad territorial competente y el uso asignado al inmueble objeto del servicio por la persona prestadora.

La PERSONA PRESTADORA resolverá las peticiones, quejas, reclamos y recursos que sean presentados por el suscriptor y/o usuario, dentro del término de quince (15) días hábiles, contado a partir de la fecha de su presentación. Pasado este término sin que la PERSONA PRESTADORA haya resuelto la petición, queja, reclamo o recurso, se entenderá que ha sido resuelto en forma favorable, salvo que se demuestre que el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO auspició la demora o que se requirió la práctica de pruebas.

Dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes al vencimiento del término de los quince (15) días hábiles, la entidad prestadora del servicio público de aseo reconocerá al suscriptor y/o usuario los efectos del silencio administrativo positivo. Si no lo hiciere, el peticionario podrá solicitar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios la imposición de las sanciones a que haya lugar, conforme a la ley, sin perjuicio de que la Superintendencia adopte las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto.

Cuando se trate de actos de negativa del contrato, suspensión, terminación y facturación de los servicios, el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO podrá interponer, ante la PERSONA PRESTADORA, el recurso de reposición y, en subsidio, de apelación, contra el acto que resuelva la petición, queja, reclamo o recurso, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión.

La PERSONA PRESTADORA, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión que resolvió el recurso de reposición, remitirá el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - SSPD, para resolver el recurso de apelación, en caso de que haya sido interpuesto como subsidiario.

PARÁGRAFO. En lo relativo a peticiones, quejas, reclamos y recursos se aplicarán las disposiciones de la Ley 142 de 1994, del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y de aquellas que las modifiquen, adicionen, sustituyan o deroguen.

CLÁUSULA 24. FORMA DE PRESENTACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y RECURSOS. El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO podrá presentar las peticiones, quejas, reclamos y recursos, verbalmente o par escrito, a través de cualquiera de los siguientes medios:

a. Físico, en los puntos de atención de la persona prestadora,
b. líneas telefónicas,
c. fax,
d. correo electrónico,
e. correo certificado, o
f. cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.

El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO podrá presentar peticiones, quejas, reclamos y recursos, en la siguiente:

Dirección	Calle 10 Nro. 5 – 33
Barrio/Vereda/Centro Poblado Rural	
Municipio	Norcasia
Departamento	Caldas
Teléfono	
Celular	**320-667-85-57**
Página Web	**http://www.aguasdelamiel-norcasia-caldas.gov.co/**
Correo Electrónico	**gerencia@aguasdelamiel-norcasi-caldas.gov.co**
Horario de Atención	**Martes a viernes 07:00 am – 12:00 pm**
	Martes a viernes 01:10 pm – 05:30 pm
	Sábados 07:00 am – 12:00 pm
Cargo del funcionario que resuelve	

CLÁUSULA 25. SUSPENSION EN INTERÉS DEL SERVICIO. En caso de presentarse suspensión en interés de la prestación del servicio público de aseo, por cualquier causa, la persona prestadora deberá mantener informados a los usuarios de dicha circunstancia e implementar las medidas transitorias requeridas.

En caso de suspensiones programadas del servicio público de aseo, la persona prestadora del servicio deberá avisar a los usuarios con cinco (5) días hábiles de anticipación, a través del medio de difusión más efectivo que disponga la población o sector atendido.

CLÁUSULA 26. FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO. El incumplimiento de la persona prestadora en la prestación continua del servicio público de aseo se denomina falla en la prestación del servicio, y su ocurrencia le confiere al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO el derecho, desde el momento en que se presente, a la resolución del contrato o su cumplimiento, con las reparaciones consagradas en el artículo 137 de la Ley 142 de 1994.

Parágrafo. La falla en la prestación del servicio para los prestadores del esquema de prestación en zonas de difícil acceso aplicara conforme con las condiciones diferenciales con las que la PERSONA PRESTADORA se compromete a prestar los servicios, de acuerdo con su programa de prestación del servicio.

MODIFICACIÓN, CESIÓN Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO

CLÁUSULA 27. MODIFICACIÓN. El presente contrato puede ser modificado en las siguientes circunstancias:

- por acuerdo entre las partes;
- par parte de la PERSONA PRESTADORA, siempre y cuando hubiere informado la modificación propuesta con antelación de un mes y,
- por decisión de autoridad competente.

Parágrafo. Lo dispuesto en el numeral 2 de la presente cláusula no se aplica en el caso de modificación unilateral por parte de la persona prestadora, dado el evento de caso fortuito o fuerza mayor, en los términos del artículo 64 del Código Civil.

CLÁUSULA 28. CESIÓN. La cesión del contrato opera de pleno derecho e incluye la propiedad de los bienes utilizados para los servicios, cuando ocurre la venta del inmueble al que se le suministran los servicios.

La PERSONA PRESTADORA podrá ceder el contrato cuando habiendo informado al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO de su interés en cederlo, con una antelación de por lo menos dos (2) meses, no haya recibido manifestación explicita al respecto.

CLÁUSULA 29. TERMINACION. El presente contrato puede terminarse por mutuo acuerdo o de manera unilateral por parte de la PERSONA PRESTADORA, ante el incumplimiento del contrato en los casos dispuestos en el régimen legal vigente.

CLÁUSULA 30. TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO. El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO del servicio público de aseo tiene derecho a terminar anticipadamente el contrato, para lo cual deberá cumplir los siguientes requisitos:

1. Presentar solicitud ante la persona prestadora, en la que manifieste la voluntad de desvincularse, con un término de preaviso no superior a dos (2) meses.

2. Acreditar que va a celebrar un nuevo contrato con otra persona prestadora que preste las mismas actividades del servicio de las que desea desvincularse y en la misma APS. En este caso, la solicitud de desvinculación deber ir acompañada de la constancia del nuevo prestador, en la que manifieste su disponibilidad para prestar las actividades del servicio público de aseo al solicitante, con la identificación del predio que será atendido.

3. En los casos en que no se vaya a vincular a un nuevo prestador, acreditar que dispone de otras alternativas que no causan a la comunidad, conforme con lo establecido en el parágrafo del artículo 16 de la Ley 142 de 1994. La Superintendencia de Servicios Públicos será la entidad competente para determinar si la alternativa propuesta no causa perjuicios a la comunidad. Adicionalmente, las actividades de barrido y limpieza de vías y áreas públicas, las incluidas en el componente de limpieza urbana y la de aprovechamiento deben ser atendidas por alguna persona prestadora del servicio público de aseo.

4. Estar a paz y salvo por las obligaciones asociadas a la prestación del servicio con la persona prestadora a la cual solicita la terminación anticipada del contrato, o haber celebrado un convenio de pago respecto de tales obligaciones económicas.

Si a la fecha de solicitud de terminación del contrato el suscriptor se encuentra a paz y salvo, solo será necesario acreditar el pago de la última factura del servicio público de aseo y suscribir el acuerdo de pago de las obligaciones asociadas a la prestación del servicio pendientes o que puedan

generarse respecto a la fecha efectiva de terminación del contrato. En los eventos de acuerdo de pago, el prestador expedirá el paz y salvo al momento de la solicitud de la terminación.

Los suscriptores y/o usuarios podrán autorizar por escrito al nuevo prestador para que solicite la terminación anticipada del contrato del servicio público de aseo con el cumplimiento, en todo caso, de lo dispuesto en la presente cláusula.

Los prestadores del servicio de aseo que reciban solicitudes de terminación anticipada del contrato no podrán negarse a terminarlo por razones distintas de las señaladas en la norma, y no podrán imponer en su contrato documentos o requisitos que impidan el derecho.

La PERSONA PRESTADORA no podrá solicitar requisitos adicionales a los previstos en el Decreto 1077 de 2015.

La PERSONA PRESTADORA del servicio público de aseo deberá tramitar y resolver de fondo la solicitud de terminación anticipada del contrato en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, de conformidad con lo previsto en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, subrogado par el artículo 123 del Decreto 2150 de 1995, y con los efectos allí previstos en caso de configurarse el silencio administrativo positivo.

La PERSONA PRESTADORA no podrá negar la terminación anticipada del contrato con el argumento de que la nueva persona prestadora no está en capacidad de prestarlo.

Parágrafo 1. Al momento de la terminación anticipada del contrato no podrá verse afectada la facturación integral del servicio prevista en el Decreto 1077 de 2015.

Parágrafo 2. Al momento de la terminación anticipada del contrato, la PERSONA PRESTADORA del servicio público de aseo deberá notificar a la persona prestadora con la que tiene el convenio de facturación conjunta, sobre la desvinculación del suscriptor y/o usuario.

CLÁUSULA 31. SOLUCION DE CONTROVERSIAS. Las diferencias que surjan entre la PERSONA PRESTADORA del servicio público de aseo y de las actividades complementarias y el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, con ocasión de la celebración, ejecución y terminación del presente contrato, y que no hayan podido resolverse con la aplicación de las normas que el contrato contiene sobre interposición de recursos, podrán resolverse a través de los mecanismos alternativos de solución de conflictos previstos en la ley.

Parágrafo. En aquellos casos en los que se hubiere pactado cláusula compromisoria, cuando opere la cesión del contrato en los términos del artículo 129 de la Ley 142 de 1994, no se entenderá incluida dicha cláusula dentro de las condiciones objeto de cesión.

CLÁUSULA 42. ANEXOS. Hace parte del contrato, y es obligatorio de acuerdo con lo dispuesto en las cláusulas anteriores, el Programa de Prestación del Servicio -PPSA, y Plan de Emergencia y Contingencia -PEC, el cual contiene:

1. **ACTIVIDADES PRESTADAS**
2. **ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO**
3. **ACTIVIDAD DE RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE**
    a. Formas de prestación de residuos a las que pueden acogerse los usuarios
    b. Ubicación de la base de operaciones
    c. Macro rutas y Micro rutas de recolección y transporte
    d. Vehículos, equipos y elementos utilizados en la operación
    e. Censo de puntos críticos (periodo de reporte anual)
    f. Sitio de disposición final de residuos solidos
4. **ACTIVIDAD DE TRANSFERENCIA**
5. **ACTIVIDAD DE BARRIDO Y LIMPIEZA DE VÍAS Y ÁREAS PÚBLICAS**
    a. Números de kilómetros de cuneta de vías y áreas públicas y metros cuadrados de parques y zona publica objeto de barridos.
    b. Acuerdo de barrido, limpieza de vías y áreas públicas
    c. Macro rutas y Micro rutas de barrido y limpieza de vías y áreas publicas
    d. Ubicación del cuartelillo
    e. Programa de instalación y mantenimiento de cestas en el área de prestación, precisando el número de cestas a instalar por año
6. **ACTIVIDAD DE CORTE DE CÉSPED EN LAS VÍAS Y ÁREAS PÚBLICAS**
    a. Corte de Césped
7. **ACTIVIDAD DE PODA DE ARBOLES EN LAS VÍAS Y ÁREAS PUBLICAS**
8. **ACTIVIDAD DE APROVECHAMIENTO**
    a. Macro ruta de Recolección de residuos aprovechables
9. **ACTIVIDAD DE COMERCIALIZACIÓN**
    a. Punto de atención a los usuarios
    b. Medios de contacto
    c. Programa de relaciones con la comunidad y de la programación de campaña educativa e informativas, de conformidad con lo señalado en el artículo 2.3.2.2.4.1.104 del Decreto 1077 de 201%
    d. Esquema de facturación del servicio
10. **ACTIVIDAD DE LAVADO DE VÍAS Y ÁREAS PÚBLICAS**
11. **RESIDUOS ESPECIALES**
12. **PROGRAMA DE GESTIÓN DEL RIESGO**

13. SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES

a. Factores de subsidios y aporte solidario
b. Equilibrio en el balance de subsidios y contribuciones
c. Equipos, elementos y/o recursos aportados por el ente territorial bajo condición (en caso que aplique)

ANJELLY ACEVEDO HERRERA
C.C. 1.030.637.324 de Samaná
Gerente General
AGUAS DE LA MIEL S.A. E.S.P.