



AGUAS DE ARANZAZU S.A. E.S.P.  
NIT 810.002.003-1  
PLAZA PRINCIPAL ARANZAZU

**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA  
PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ASEO  
EN EL MUNICIPIO DE ARANZAZU CALDAS**

**CAPITULO I.  
Disposiciones generales.**

**CLÁUSULA 1. Objeto.** El Contrato tiene por objeto que Aguas de Aranzazu, en adelante la persona prestadora, preste el servicio público domiciliario de aseo, en favor del suscriptor y/o usuario, en un inmueble ubicado en el casco urbano del Municipio de Aranzazu Caldas, a cambio de un precio en dinero, el cual se determinará de conformidad con la regulación tarifaria vigente.

El área de prestación del servicio comprende el casco urbano del Municipio de zona urbana del municipio de Aranzazu Caldas.

**CLÁUSULA 2. Definiciones.** Al interpretar las condiciones uniformes del presente contrato se aplicarán las definiciones consagradas en la Ley 142 de 1994, modificada por las leyes 286 de 1996, la ley 689 de 2001 y demás normas que la modifican, complementan o reglamentan, 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 de Aseo.

En especial, se aplicarán las siguientes definiciones:

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

2. **Contribución de solidaridad:** Aporte que de manera obligatoria deben hacer los suscriptores y/o usuarios del servicio de aseo pertenecientes a los estratos 5 y 6 del sector residencial y los usuarios no residenciales pertenecientes a los sectores industrial y comercial, de acuerdo con la reglamentación que para el efecto expidan la Comisión de Agua Potable y Saneamiento Básico y el Gobierno Nacional.

3. **Factura de servicios públicos:** Cuenta presentada con la información mínima establecida en el presente contrato, que una persona prestadora de servicios públicos entrega o remite al suscriptor y/o usuario, por causa del servicio y demás bienes y servicios inherentes al desarrollo del contrato de prestación de servicios públicos. De conformidad con lo establecido en el artículo 123 de la



AGUAS DE ARANZAZU S.A. E.S.P.  
NIT 810.002.003-1  
PLAZA PRINCIPAL ARANZAZU

firmada por el representante legal de la entidad prestará mérito ejecutivo, de acuerdo con las normas del Derecho Civil y Comercial.

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

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

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

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

**8. Residuo sólido o desecho ordinario:** Es aquello no calificado como especial en el presente contrato.

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

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

**11. Servicio público de aseo:** Es el servicio de recolección municipal de residuos, principalmente sólidos. También se aplicará a las actividades complementarias de transporte, tratamiento, aprovechamiento y disposición final de tales residuos.

Igualmente incluye, entre otras, las actividades complementarias de corte de césped y poda de árboles ubicados en las vías y áreas públicas, de lavado de estas áreas, transferencia, tratamiento y aprovechamiento.

**12. Subsidio:** Diferencia entre lo que se paga por un bien o servicio y





AGUAS DE ARANZAZU S.A. E.S.P.  
NIT 810.002.003-1  
PLAZA PRINCIPAL ARANZAZU

Estado, como inversión social a los usuarios de los estratos 1 y 2, y al 3 en las condiciones que para el efecto establezca la Comisión.

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

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

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

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

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

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

**CLÁUSULA 4. Solidaridad.** Los propietarios o poseedores del inmueble en el que se presta el servicio, los demás usuarios y los suscriptores son solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos.

Con el fin de que el inmueble urbano destinado a vivienda, entregado en arriendo no quede afectado al pago de los servicios públicos domiciliarios, al momento de celebrar el contrato de arrendamiento, el arrendador podrá exigir al arrendatario la prestación de garantías o fianzas con el fin de garantizar el pago de las facturas correspondientes en los términos del artículo 15 de la Ley 820 de 2003.

**CLÁUSULA 5. Régimen legal del contrato.** El contrato de servicios públicos se 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.





AGUAS DE ARANZAZU S.A. E.S.P.  
NIT 810.002.003-1  
PLAZA PRINCIPAL ARANZAZU

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

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

**CLÁUSULA 7. Condiciones del suscriptor y/o usuario.** La persona prestadora está dispuesta a celebrar el contrato para prestar el servicio público domiciliario de aseo y por lo tanto, a tener como suscriptor y/o usuario, a cualquier persona capaz que lo solicite, siempre que sea propietaria, poseedora o tenedora del inmueble, o de una parte de él, si ese inmueble o la parte respectiva, reúnen las condiciones de acceso a que se refieren las cláusulas primera y octava de este documento.

**CLÁUSULA 8. Solicitud del servicio.** La solicitud para la prestación del servicio puede presentarse verbalmente o por escrito en las oficinas de la persona prestadora, bien de modo personal, o 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 persona prestadora 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 persona prestadora podrá negar la solicitud por encontrarse el inmueble fuera del área de prestación del servicio definida por la persona prestadora, de conformidad con lo establecido en el Anexo Técnico.

Con todo, la iniciación en la prestación del servicio solicitado no podrá superar 15 días hábiles contados desde el momento en el que la persona prestadora indique que está en posibilidad de prestar el servicio y el suscriptor y/o usuario ha atendido las condiciones uniformes.

**PARÁGRAFO 1o.** Cuando haya servicio público de aseo disponible será obligatorio...





AGUAS DE ARANZAZU S.A. E.S.P.  
NIT 810.002.003-1  
PLAZA PRINCIPAL ARANZAZU

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

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

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

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

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





AGUAS DE ARANZAZU S.A. E.S.P.  
NIT 810.002.003-1  
PLAZA PRINCIPAL ARANZAZU

**CLÁUSULA 11. Obligaciones de la persona prestadora.** Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones de la persona prestadora, las siguientes:

1. Suministrar continuamente un servicio de buena calidad en el inmueble para el cual se hizo la solicitud, de acuerdo con los parámetros fijados por las autoridades competentes y con las especificaciones técnicas determinadas por la persona prestadora, las cuales se encuentran contenidas en el **Anexo Técnico**, el cual se entiende que forma parte integrante de este documento.
2. Iniciar la prestación del servicio, en los términos del numeral 1 de la presente cláusula, dentro del término previsto en la cláusula octava de este contrato.
3. Realizar los aforos de la producción de residuos cuando lo solicite el suscriptor y/o usuario a su costo, siempre y cuando sea técnicamente posible. No habrá costos para el suscriptor y/o usuario en los casos de reclamación debidamente justificados y en los casos que así lo permita la regulación vigente.
4. Facturar el servicio de acuerdo con la normatividad vigente y con la periodicidad señalada en el presente CSP. Al cabo de 5 meses de haber entregado las facturas, la persona prestadora no podrá cobrar bienes o servicios que no facturó por error, omisión, o, en el caso de grandes productores, por investigación de la producción de residuos sólidos de períodos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor y/o usuario. Para efectos de la determinación de la fecha de entrega de la factura, se tomará 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.



AGUAS DE ARANZAZU S.A. E.S.P.  
NIT 810.002.003-1  
PLAZA PRINCIPAL ARANZAZU

10. Mantener informados a los suscriptores y/o usuarios en el caso de presentarse interrupción del servicio por cualquier causa, e implementar las medidas transitorias requeridas. En caso de suspensiones programadas del servicio, la persona prestadora deberá avisar a los suscriptores y/o usuarios con cinco (5) días de anticipación, a través de medio de difusión más efectivo de que se disponga en la población o sector atendido.
11. Observar la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa prevista en el presente CSP.
12. Respetar el debido proceso y derecho de defensa al usuario, observando la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa prevista en la Constitución Política, el Código Contencioso Administrativo y otras normas aplicables sobre el particular.
13. Entregar a los interesados en extinguir la solidaridad a la que se refiere el Artículo 15 de la Ley 820 de 2003 y el Decreto 3130 de 2003 y normas que lo modifiquen o sustituyan, un formato plenamente ajustado a las disposiciones 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.





AGUAS DE ARANZAZU S.A. E.S.P.  
NIT 810.002.003-1  
PLAZA PRINCIPAL ARANZAZU

dentro de los 3 días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el recurso de reposición.

23. Disponer de formatos que faciliten a los usuarios presentar peticiones, quejas y recursos.

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

**CLÁUSULA 12. Obligaciones del suscriptor y/o usuario.** Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones del suscriptor y/o usuario las siguientes:

1. Hacer buen uso del servicio, de modo que no genere riesgos excepcionales o se constituya en una carga injustificada para la persona prestadora o los demás miembros de la comunidad.

2. Informar de inmediato a la persona prestadora sobre la variación del propietario, dirección u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicios públicos y/o en el sistema de información comercial.

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

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

5. Solicitar la factura a la persona prestadora cuando aquella no haya llegado oportunamente. El no recibir la factura no lo exonera del pago, salvo que la persona prestadora no haya efectuado la facturación en forma oportuna.

6. En el caso de suscriptores y/o usuarios no residenciales, garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo, en los siguientes eventos, cuando la deuda sea considerable y medie acuerdo de pago.

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





AGUAS DE ARANZAZU S.A. E.S.P.  
NIT 810.002.003-1  
PLAZA PRINCIPAL ARANZAZU

viable y sostenible que desarrolle la persona prestadora del servicio y en la forma y tipos de recipientes prescritos en el Anexo Técnico.

10. Vincularse al servicio público domiciliario de aseo, siempre que haya servicios públicos disponibles o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad, previa certificación de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en los términos del artículo 16 de la Ley 142 de 1994.

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

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

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

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

**CLÁUSULA 13. Derechos de las partes.** Se entienden incorporados en el CSP, además de los que se desprendan de este contrato, los derechos que a favor de los suscriptores y/o usuarios y de las personas prestadoras, se encuentran consagrados en la Constitución Política, la Ley 142 de 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 persona prestadora.** Constituyen derechos de la persona prestadora:

1. Cobrar, de conformidad con la normatividad vigente, el valor de los servicios prestados.

2. Solicitar a los suscriptores y/o usuarios no residenciales una garantía adicional de pago para la prestación del servicio, en los términos dispuestos en la Ley 142 de 1994.

3. Incluir dentro de la facturación cualquier obligación a favor o en



AGUAS DE ARANZAZU S.A. E.S.P.  
NIT 810.002.003-1  
PLAZA PRINCIPAL ARANZAZU

4. Verificar que los usuarios del servicio no depositen sustancias líquidas, excretas ni residuos de los contemplados para el servicio especial, en recipientes destinados para la recolección en el servicio público domiciliario de aseo.

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

1. A ser tratado dignamente por la persona prestadora.
2. Al debido proceso y defensa, de acuerdo con lo establecido en el Capítulo VI del presente CSP.
3. A no ser discriminado por la persona prestadora de servicios públicos domiciliarios. Los suscriptores y/o usuarios tienen derecho a obtener tratamiento igual para situaciones iguales.
4. A ser informado clara y oportunamente de sus obligaciones y de las consecuencias de incumplirlas.
5. A la libre elección del prestador del servicio.
6. A obtener, a su costa, el aforo de los residuos sólidos, de conformidad con la regulación vigente. La persona prestadora debe estimar estos costos para darlos a conocer al suscriptor y/o usuario antes de prestar el servicio. No habrá costos para el suscriptor y/o usuario en los casos de reclamación debidamente justificados.
7. A obtener información completa, precisa y oportuna sobre asuntos relacionados con la prestación del servicio.
8. A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a las peticiones, actuaciones, solicitudes o quejas que se propongan realizar, así como a llevarlas a cabo.
9. A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados y obtener copias, a su costa, de documentos contenidos en ellos.
10. A abstenerse de presentar documentos no exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.
11. A reclamar cuando la empresa aplique un estrato diferente al establecido por la respectiva entidad territorial competente para tales fines.
12. A reclamar en contra del uso asignado por la persona prestadora al inmueble objeto del servicio, cuando se le hubiere asignado uno diferente al real.





AGUAS DE ARANZAZU S.A. E.S.P.  
NIT 810.002.003-1  
PLAZA PRINCIPAL ARANZAZU

14. A ser protegido contra el abuso de posición dominante contractual de las personas prestadoras de servicios públicos.
15. A la prestación continua de un servicio de buena calidad y a las reparaciones por falla en la prestación del servicio, de conformidad con el artículo 137 de la Ley 142 de 1994.
16. A una información clara, completa, precisa y oportuna en las facturas.
17. A presentar peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos.
18. A recibir la factura a su cargo por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma.
19. A la participación en los comités de desarrollo y control social.
20. Al cobro individual por la prestación del servicio en los términos previstos en la legislación y la regulación vigente.
21. A obtener los bienes y servicios ofrecidos en calidad o cantidad superior a las proporcionadas de manera masiva, siempre que ello no perjudique a terceros y que el usuario asuma los costos correspondientes

### **CAPITULO III**

#### **Facturación**

**CLÁUSULA 16. Principio general de facturación.** La factura solo incluirá valores expresamente autorizados conforme a la ley, la regulación y las condiciones uniformes del presente CSP.

**CLÁUSULA 17. Contenido mínimo de las facturas.** La factura que expida la persona prestadora deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

1. El nombre de la persona prestadora responsable de la prestación del servicio y su NIT.
2. El nombre del suscriptor y/o usuario 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.



AGUAS DE ARANZAZU S.A. E.S.P.  
NIT 810.002.003-1  
PLAZA PRINCIPAL ARANZAZU

6. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos. El pago que se haga en las oficinas de la persona prestadora, siempre será aceptable.
7. Discriminación de los cobros realizados de conformidad con la normatividad vigente.
8. El cálculo de las toneladas imputables al suscriptor y/o usuario durante el periodo de facturación y durante los dos periodos inmediatamente anteriores, cuando se 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 mensual.
10. El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad, según el caso, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994 y las normas que la desarrollen, modifiquen o replacen.
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 persona prestadora 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 persona prestadora, esta cobrará el servicio público domiciliario de aseo, prestado directamente.

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

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

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

**PARÁGRAFO 1o.** En las facturas en las que se cobren varios servicios, el pago que se haga se entiende que incluye, en primer





AGUAS DE ARANZAZU S.A. E.S.P.  
NIT 810.002.003-1  
PLAZA PRINCIPAL ARANZAZU

**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 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, 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 los primeros cinco días de cada mes, manteniendo al menos cinco (5) días de antelación a la fecha de primer vencimiento, mediante los mecanismos de reparto y sectorización que garanticen su entrega oportuna.

**PARÁGRAFO.** En caso que sea necesario para la adecuada facturación del servicio prestado, la persona prestadora podrá ajustar su 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.** Las deudas derivadas del contrato podrán ser cobradas ejerciendo la jurisdicción coactiva por ser la empresa de servicios públicos de carácter oficial.

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

#### Capítulo IV

##### Obligaciones accesorias y falla en la prestación del servicio

**CLÁUSULA 23. Interés de mora.** En el evento en el usuario de



AGUAS DE ARANZAZU S.A. E.S.P.  
NIT 810.002.003-1  
PLAZA PRINCIPAL ARANZAZU

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 uno punto cinco veces del interés bancario corriente certificado por superintendencia Financiera, sin exceder el límite de usura.

**CLÁUSULA 24. Reporte a centrales de riesgo.** La persona prestadora podrá, siempre que el suscriptor y/o usuario haya otorgado su consentimiento expreso al momento de la celebración del presente contrato, informar a una entidad que maneje y/o administre bases de datos, la información sobre la existencia de deudas a su favor cuyo hecho generador sea la mora de un suscriptor y/o usuario en el cumplimiento de sus obligaciones.

**PARÁGRAFO.** El consentimiento expreso al que hace referencia el presente artículo deberá ser manifestado por el suscriptor y/o usuario en documento independiente de este CSP. La celebración del CSP no implica el consentimiento del suscriptor y/o usuario al que hace referencia el presente artículo. En todo caso, la no suscripción de la autorización a la que hace referencia el presente párrafo, no será causal para que el prestador niegue la prestación del servicio.

**CLÁUSULA 25. Garantías exigibles.** La persona prestadora podrá exigir garantías mediante títulos valores para el pago de la factura a cargo del suscriptor y/o usuario de inmuebles no residenciales, en los casos previstos en el reglamento interno de cartera.

**CLÁUSULA 26. Falla en la prestación del servicio.** El incumplimiento de la Persona prestadora en la prestación continua de un servicio de buena calidad, atendiendo los parámetros establecidos en el Anexo Técnico del presente documento, se denomina falla en la prestación del servicio.

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.





AGUAS DE ARANZAZU S.A. E.S.P.  
NIT 810.002.003-1  
PLAZA PRINCIPAL ARANZAZU

**CLÁUSULA 27. Peticiones, quejas y recursos.** El suscriptor y/o usuario tiene derecho a presentar peticiones, quejas y recursos.

Las peticiones, quejas y recursos se tramitarán sin formalidades en las oficinas organizadas para atención al usuario. La Persona prestadora no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender la reclamación.

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

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

**CLÁUSULA 29. Requisitos de las peticiones.** Las peticiones escritas deberán contener, por lo menos, los siguientes requisitos:

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

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

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

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

**CLÁUSULA 31. Cumplimiento de...**



AGUAS DE ARANZAZU S.A. E.S.P.  
NIT 810.002.003-1  
PLAZA PRINCIPAL ARANZAZU

para dar trámite a lo solicitado lo requerirá por una sola vez, mediante oficio dirigido a la dirección registrada en el escrito, para que en el término máximo de un (1) meses aporte lo que haga falta. Si dentro del (1) mes siguiente a la solicitud de cumplimiento de requisitos o de información adicional, el interesado no se pronunciare al respecto o no hubiere enviado la información requerida, se entenderá que ha desistido de la misma, procediéndose en consecuencia a ordenar su archivo, sin perjuicio de que el interesado presente posteriormente una nueva solicitud.

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

**CLÁUSULA 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 petitionario, los que hacen falta para que proceda de conformidad. Si el petitionario insiste se radicará la petición, dejando constancia expresa de las advertencias que le fueron hechas, la cual se anexará a la misma.

**CLÁUSULA 33. Rechazo de las peticiones.** Habrá lugar a rechazar las peticiones si ellas son presentadas en forma irrespetuosa o desobligante, utilizando amenazas, improperios, insultos, ofensas, afrentas o provocaciones, entre otros.

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

**CLÁUSULA 34. Recursos.** Los recursos se regirán por las siguientes reglas:

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

2. Contra los actos en los cuales se niegue la prestación del servicio, así como los actos de facturación que realice la persona prestadora





AGUAS DE ARANZAZU S.A. E.S.P.  
NIT 810.002.003-1  
PLAZA PRINCIPAL ARANZAZU

3. El recurso de reposición debe interponerse por escrito, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a aquel en que la persona prestadora ponga el acto en conocimiento del suscriptor y/o usuario en las oficinas de la Empresa. El funcionario encargado de resolverlo será el Responsable de la Oficina de Peticiones Quejas y Recursos.
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 persona prestadora podrá practicar pruebas, cuando quien interpuso el recurso las haya solicitado o cuando el funcionario que ha de decidir el recurso considere necesario decretarlas de oficio. La práctica de dichas pruebas se sujetará a lo previsto en el Código Contencioso Administrativo.
7. La persona prestadora no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con 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





AGUAS DE ARANZAZU S.A. E.S.P.  
NIT 810.002.003-1  
PLAZA PRINCIPAL ARANZAZU

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

**CLÁUSULA 36. Deber de notificación de los actos administrativos de carácter particular y concreto.** Los actos administrativos de carácter particular deberán ser notificados en los términos establecidos en las disposiciones siguientes.

**Notificación personal.** Las decisiones que pongan término a una actuación administrativa se notificarán personalmente al interesado, a su representante o apoderado, o a la persona debidamente autorizada por el interesado para notificarse.

En la diligencia de notificación se entregará al interesado copia íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo, con anotación de la fecha y la hora, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo.

El incumplimiento de cualquiera de estos requisitos invalidará la notificación.

La notificación personal para dar cumplimiento a todas las diligencias previstas en el inciso anterior también podrá efectuarse mediante correo electrónico siempre y cuando el interesado acepte ser notificado de esta manera.

La administración podrá establecer este tipo de notificación para determinados actos administrativos de carácter masivo que tengan origen en convocatorias públicas. En la reglamentación de la convocatoria impartirá a los interesados las instrucciones pertinentes, y establecerá modalidades alternativas de notificación personal para quienes no cuenten con acceso al medio electrónico.

**Citaciones para notificación personal.** Si no hay otro medio más eficaz de informar al interesado, se le enviará una citación a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, para que comparezca a la diligencia de notificación personal. El envío de la citación se hará dentro de los cinco (5) días siguientes a la expedición del acto, y de dicha diligencia se dejará constancia en el expediente.

Cuando se desconozca la información sobre el destinatario señalada en el inciso anterior, la citación se publicará en la página electrónica o en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días.

**Notificación por aviso.** Si no pudiere hacerse la notificación personal





AGUAS DE ARANZAZU S.A. E.S.P.  
NIT 810.002.003-1  
PLAZA PRINCIPAL ARANZAZU

correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El aviso deberá indicar la fecha y la del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.

Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal.

**Autorización para recibir la notificación.** Cualquier persona que deba notificarse de un acto administrativo podrá autorizar a otra para que se notifique en su nombre, mediante escrito que requerirá presentación personal. El autorizado solo estará facultado para recibir la notificación y, por tanto, cualquier manifestación que haga en relación con el acto administrativo se tendrá, de pleno derecho, por no realizada.

En todo caso, será necesaria la presentación personal del poder cuando se trate de notificación del reconocimiento de un derecho con cargo a recursos públicos, de naturaleza pública o de seguridad social.

**Falta o irregularidad de las notificaciones y notificación por conducta concluyente.** Sin el lleno de los anteriores requisitos no se tendrá por hecha la notificación, ni producirá efectos legales la decisión, a menos que la parte interesada revele que conoce el acto, consienta la decisión o interponga los recursos legales.

**Publicidad o notificación a terceros de quienes se desconozca su domicilio.** Cuando, a juicio de las autoridades, los actos administrativos de carácter particular afecten en forma directa e inmediata a terceros que no intervinieron en la actuación y de quienes se desconozca su domicilio, ordenarán publicar la parte resolutive en la página electrónica de la entidad y en un medio masivo de comunicación en el territorio donde sea competente quien expidió las decisiones. En caso de ser conocido su domicilio se procederá a la notificación personal.



AGUAS DE ARANZAZU S.A. E.S.P.  
NIT 810.002.003-1  
PLAZA PRINCIPAL ARANZAZU

**CLÁUSULA 37. Modificaciones.** El CSP sólo podrá ser modificado en los siguientes eventos:

1. Por acuerdo entre las partes.
2. Por parte de la persona prestadora, haciendo efectivas las siguientes garantías:
  - a) Deberá informar al suscriptor y/o usuario de la modificación propuesta con un mes de antelación a la entrada en vigencia de la misma;
  - b) Deberá permitir al suscriptor y/o usuario el ejercicio efectivo de su derecho a no aceptar la modificación propuesta.
3. Por decisión de autoridad competente.

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

**CLÁUSULA 38. Terminación del contrato.** El contrato de servicios públicos se terminará:

Por mutuo acuerdo, cuando lo solicite un suscriptor y/o usuario vinculado al contrato, si convienen en ello la persona prestadora y los terceros que puedan resultar afectados; y cuando lo solicite la persona prestadora, si el suscriptor y/o usuario, los usuarios vinculados, y los terceros que puedan resultar afectados convienen en ello.

Para efectos de proteger los intereses de terceros que puedan resultar afectados, se enviará comunicación a las personas que se conozca que viven en el inmueble donde se presta el servicio, y posteriormente se fijará copia de ella en una cartelera en un lugar público de las oficinas de la persona prestadora; al cabo de cinco (5) días hábiles de haberla fijado en cartelera, si la persona prestadora no ha recibido oposición, se terminará el contrato.

En el caso de contratos a término fijo, podrá terminarse al vencimiento del mismo, caso en el cual el prestador deberá informar tal situación al suscriptor y/o usuario, con al menos dos (2) meses de anterioridad a la terminación del contrato.

En el caso de contratos a término indefinido, el mismo podrá terminarse unilateralmente previo cumplimiento del preaviso, que no podrá ser inferior a 2 meses.

**PARÁGRAFO.** No será procedente la terminación del contrato de servicios públicos cuando no exista otra empresa en disposición de prestar el servicio o cuando este se preste bajo la modalidad de Área





AGUAS DE ARANZAZU S.A. E.S.P.  
NIT 810.002.003-1  
PLAZA PRINCIPAL ARANZAZU

usuario que tenga por objeto su vinculación con otro prestador, no perjudica a la comunidad. El prestador respecto del cual se solicita la desvinculación no podrá negarla aludiendo falta de capacidad legal, técnica u operativa del operador al cual se pretende vincular el usuario y/o suscriptor.

## **CAPITULO VII**

### **Disposiciones finales**

**CLÁUSULA 39. Cesión del contrato.** Salvo que las partes dispongan lo contrario, cuando medie enajenación del bien raíz al cual se le suministra el servicio, se entiende que hay cesión del contrato, la cual opera de pleno derecho. En tal caso, se tendrá como nuevo suscriptor y/o usuario al cesionario, a partir del momento en que adquiera la propiedad.

Sin perjuicio de lo anterior, la persona prestadora conservará el derecho a exigir al cedente el cumplimiento de todas las obligaciones que se hicieron exigibles mientras fue parte del contrato, pues la cesión de estas no se autoriza, salvo acuerdo especial entre las partes de este CSP.

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

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

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

**CLÁUSULA 41. Solución de controversias.** Las diferencias que surjan entre la persona prestadora y cualquiera de las otras personas que sean partes en el contrato, con ocasión de la celebración, ejecución, terminación o liquidación del contrato, y que no hayan podido resolverse aplicando las normas que 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.



AGUAS DE ARANZAZU S.A. E.S.P.  
NIT 810.002.003-1  
PLAZA PRINCIPAL ARANZAZU

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 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.

En constancia de lo cual, suscribo este original, en mi calidad de representante legal de la persona prestadora, el día 16 de Marzo de 2016.

**CLAUDIA PARICIA GÓMEZ MARTINEZ**  
Representante Legal





AGUAS DE ARANZAZU S.A. E.S.P.  
NIT 810.002.003-1  
PLAZA PRINCIPAL ARANZAZU

# ANEXO TÉCNICO

## SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ASEO

Conforme a la Resolución 376 de 2006 se establece el presente anexo técnico conforme a los siguientes elementos:

**PRIMERO: Zonas de Prestación del Servicio.** El área de prestación del servicio, se encuentra definida en la poligonal demarcada en la siguiente imagen:



Por medio del acuerdo N° 29 de 1928, el Honorable Consejo Municipal señaló el área de población y determinó la nomenclatura de las carreras y calles de la población, así: La parte urbana o área de población se determina por los siguientes linderos: Del puente de San Joaquín sobre la quebrada El Sargento, hasta el desemboque de la quebrada el Brillante, y de allí hasta el desemboque de la quebrada el Grande, por el camino a la Guaira y de allí a la carretera de Salamina, de allí a la quebrada de las peñas, hasta el camino Viejo en el sitio de Mal Paso, hasta la quebrada de Doña Ana, hasta la quebrada el Sargento y de allí al puente San Joaquín.

### POLIGONAL URBANA

Se ratifica el Acuerdo N° 004 del 28 de mayo de 1988 por el cual se fijaba el perímetro urbano de Aranzazu, en la siguiente discriminación:

"El punto N° 1 se sitúa en el extremo nor-occidental del barrio La Milagrosa sobre la carretera que de la zona urbana conduce a la vereda de Buenavista, se continúa en dirección este en más o menos 45 metros o sea el costado nororiental del mismo barrio que linda con el predio rural N° 00-00-007-0153 de Carlos Arturo Gil Pareja, donde situamos el punto N° 2, continuamos en dirección sur en una distancia aproximada de 86 metros sobre el lindero con el predio N° 00-00-008 rural de Cramsa para caer a la carretera ya mencionada donde fijamos el punto N° 3, de aquí seguimos en dirección general sur-este en un trayecto de 400 metros por la margen norte de la misma carretera en lindero con el predio rural N° 00-00-007-0008 de Cramsa y con el N° 00-00-007-147 de Hernando Marín Maya, hasta la portada del camino viejo que conduce a dirección este en una distancia de 72 metros, luego al norte en 75 metros y finalmente al este en 7 metros hasta caer en la carretera que de Aranzazu conduce a Salamina, sobre el lindero con el predio rural N° 00-00-007-0001 de Aurora Salazar Noreña, en donde situamos el punto N° 5, de aquí seguimos en dirección general Noreste en un trayecto de 460 metros por la carreta arriba citada, incluyendo el predio urbano N° 01-00-057-0001 de José Aristides Londoño, situada en la margen izquierda de la vía cerca de los antiguos lavaderos, hasta situarnos en el predio urbano N° 01-00-055-0001 del Hogar Juvenil Campesino sitio del monte N° 4, de aquí continuamos...



**AGUAS DE ARANZAZU S.A. E.S.P.**  
**NIT 810.002.003-1**  
**PLAZA PRINCIPAL ARANZAZU**

el límite con los predios rurales llegando al punto N° 7, el perímetro se continua aguas abajo por esta quebrada en una distancia de 129 metros estableciendo el lindero con el predio N° 00-012-0011 hasta encontrar el punto N° 8. Desde aquí se toma la dirección general sudoeste bordeando el predio del matadero en el límite con los predios rurales N° 00-00-012-0003 de José Raúl Castaño Salazar, hasta la confluencia de esta quebrada con la quebrada de los Ocampos, allí situamos el punto N° 10, continuamos en dirección sur aguas abajo con la quebrada de los Ocampos, lindando con los predios rurales N° 00-00-022-0019 de María Rita Serna de Serna y con el predio N° 00-00-022-0018 de Bernardo Parra Arias y N° 00-00-022-0016 de José Ramón García Serna en una distancia aproximada de 380 metros hasta la vertiente de la quebrada de los Ocampos en la quebrada el Sargento, sitio del punto N° 11. Desde aquí en dirección oeste por la carretera veredal Palmichal Aranzazu, en una distancia de 95 metros hasta hacer contacto con el extremo sur oriental del predio rural N° 00-00-021-0103 de José Hely Zuluaga Zuluaga, en donde fijamos el punto N° 12, seguimos en dirección general oeste por los linderos norte de los predios rurales N° 00-00-021-0103 ya citados y el N° 00-00-021-0104 y el N° 00-00-021-0102 de Julio Cesar Zuluaga Serna sobre una distancia aproximada de 420 metros hasta la intersección de la carrera 4 con la calle 2 donde localizamos el punto N° 13. Continuamos en dirección sudoeste por la carrera 4 en un trayecto aproximado de 40 metros hasta el punto de acceso al cementerio parroquial, sobre la vía Aranzazu- Neira, sitio del punto N° 14. De aquí tomamos la dirección sur este por la vía a el cementerio hasta encontrar el punto de acceso al barrio Tequendama, circundándolo para incorporarlo al perímetro urbano y volviendo a el citado punto de acceso para luego incluir en el perímetro las casas con sus respectivas huertas de los predios urbanos N° 00-00-003-0001 y el N° 01-00-003-0002 y el N° 01-00-003-0003 de José Fúlvio Muñoz Gutiérrez y cuyo fondo linda con los predios rurales N° 00-00-021-0092 de Mercedes Salazar de M. y con el N° 00-00-021-0102 de Julio Cesar Zuluaga Serna y el N° 00-00-021-0099 de José Hector Ramírez Duque y salir nuevamente a la vía donde fijamos el punto N° 15 a partir de este punto fijamos la dirección oeste de la vía al cementerio en un trayecto aproximado de 120 metros, hasta la portada principal del cementerio donde situamos el punto N° 16. Desde aquí en dirección general sur, tomando dentro de la zona urbana toda el área del cementerio y por el lindero occidental del predio rural N° 00-00-021-0099 de José Hector Ramírez Duque, en una distancia aproximada de 200 metros hasta el lindero norte del predio rural N° 00-00-021-0095 de Marino Gutiérrez Montoy adonde fijamos el punto N° 17. De aquí continuamos en dirección sur oeste por el lindero sur del cementerio y lindando con el costado norte del predio rural N° 00-00-021-0095 arriba citado en 82 metros hasta salir al antiguo camino que baja vapor el cementerio a la quebrada el Sargento y por este camino en dirección sur unos 50 metros hasta colocarnos en el lindero del predio rural N° 00-00-021-0096 de la sucesión de Eliseo Gómez en donde se sitúa el punto N° 18, de aquí continuamos en dirección noreste 15 metros lindando con el anteriormente citado en donde se sitúa el punto N° 19, de allí se continúa en dirección general norte y por los linderos este de los predios rurales N° 00-021-0106 de Joel Salazar García y el N° 00-021-0100 de Blanca Cecilia Vázquez de Q. y el N° 00-00-021-0097 de Javier Danilo Serna en 290 metros hasta salir a la carretera de Aranzazu conduce a Neira en el costado noreste del predio rural N° 00-00-021-0097 arriba citado, donde se sitúa el punto N° 20 por la citada carretera se continúa en dirección noreste hasta el lindero norte del mismo predio N° 00-021-0097 en longitud de 103 metros, para girar luego en dirección oeste en 50 metros y llegar a la quebrada Doña Ana donde establecemos el punto N° 21. Por esta quebrada aguas abajo en dirección sur, en una distancia aproximada de 200 metros hasta la carretera que del barrio la floresta conduce a la vereda Buenos Aires en donde situamos el punto N° 22, continuamos luego en dirección sur oeste por el costado norte de la citada carretera a una distancia aproximada de 200 metros, hasta la intersección de éste con la carretera que de Aranzazu conduce a Neira (Barrio La Floresta) donde concretamos el punto N° 23. De aquí se continúa en dirección general norte en una distancia aproximada de 550 metros por la citada carretera Neira Aranzazu, hasta el puente de la quebrada Doña Ana, sitio conocido como La Piel Roja, para continuar con la quebrada Doña Ana aguas arriba en una distancia aproximada de 420 metros, hasta encontrar el lindero sur este del predio rural N° 00-00-007-0151 de Gramsa, donde situamos el punto N° 24 a partir de aquí en dirección general norte por el lindero oriental del predio citado anteriormente, hasta la carretera que de Aranzazu conduce a la vereda Buenavista, donde situamos el punto N° 25, de aquí conducimos a la dirección general noroeste por la margen sur de la carretera antes mencionada, hasta el punto N° 1 de origen de la polygonal."

**SEGUNDO: Condiciones de Acceso.** Las condiciones técnicas se encuentran desarrolladas conforme a lo establecido en el Decreto 1077 de 2015 así:

**Sitios de ubicación para la presentación de los residuos sólidos.** La presentación de los residuos se podrá realizar, en la unidad de almacenamiento o en el andén en el caso de multiusuarios. Los





AGUAS DE ARANZAZU S.A. E.S.P.  
NIT 810.002.003-1  
PLAZA PRINCIPAL ARANZAZU

generador, salvo que se pacte con el prestador otro sitio de presentación.

La presentación de los residuos sólidos, deberá cumplir lo previsto en el presente capítulo, evitando la obstrucción peatonal o vehicular y con respeto de las normas urbanísticas vigentes en el respectivo municipio o distrito, de tal manera que se facilite el acceso para los vehículos y personas encargadas de la recolección y la fácil limpieza en caso de presentarse derrames accidentales.

**Obligación de trasladar residuos sólidos hasta los sitios de recolección.** En el caso de urbanizaciones, barrios o agrupaciones de viviendas y/o demás predios que por sus condiciones impidan la circulación de vehículos de recolección, así como en situaciones de emergencia, los usuarios están en la obligación de trasladar los residuos sólidos hasta el sitio determinado por la persona prestadora del servicio público de aseo, particularidad que deberá reflejarse en menores tarifas.

En estos casos, la persona prestadora del servicio público de aseo deberá determinar los sitios de recolección de los residuos, los horarios y frecuencias de recolección, de tal manera que se evite la acumulación prolongada de los residuos en el espacio público.

**Descuentos por la no prestación puerta a puerta.** Al respecto se debe recordar que cuando exista imposibilidad técnica para prestar el servicio de recolección 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 en áreas urbanas y de expansión urbana.

**Obligaciones de los usuarios para el almacenamiento y la presentación de residuos sólidos.** Son obligaciones de los usuarios del servicio público de aseo, en cuanto al almacenamiento y la presentación de residuos sólidos:

1. Almacenar y presentar los residuos sólidos, de acuerdo a lo dispuesto en este capítulo, en el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos de los municipios o distritos, en los respectivos programas para la prestación del servicio público de aseo, aspectos que deben estar definidos en el Contrato de Servicios Públicos.

2. Realizar la separación de residuos en la fuente, tal como lo establezca el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos del respectivo municipio o distrito para su adecuada gestión.



AGUAS DE ARANZAZU S.A. E.S.P.  
NIT 810.002.003-1  
PLAZA PRINCIPAL ARANZAZU

3. Presentar los residuos sólidos para la recolección en recipientes retornables o desechables, de acuerdo con lo establecido en el PGIRS de forma tal que facilite la actividad de recolección por parte del prestador. Preferiblemente la presentación de los residuos para recolección se realizará en recipientes retornables.
4. Almacenar en los recipientes la cantidad de residuos, tanto en volumen como en peso, acorde con la tecnología utilizada para su recolección.
5. Ubicar los residuos sólidos en los sitios determinados para su presentación, con una anticipación no mayor de tres (3) horas previas a la recolección de acuerdo con las frecuencias y horarios establecidos por el prestador.
6. Almacenar y presentar los residuos sólidos provenientes del barrido de andenes, de manera conjunta con los residuos sólidos originados en el domicilio.
7. Presentar los residuos en área pública, salvo condiciones pactadas con el usuario cuando existan condiciones técnicas y operativas de acceso a las unidades de almacenamiento o sitio de presentación acordado.

**PARÁGRAFO.** Además de lo aquí dispuesto, los generadores de residuos sólidos deberán cumplir con las obligaciones que defina la autoridad sanitaria.

**TERCERO: Condiciones para la prestación del servicio.** La tipología para la prestación del servicio público domiciliario de aseo es la siguiente:

**Residuo sólido especial.** Es todo residuo sólido que por su naturaleza, composición, tamaño, volumen y peso, necesidades de transporte, condiciones de almacenaje y compactación, no puede ser recolectado, manejado, tratado o dispuesto normalmente por la persona prestadora del servicio público de aseo. El precio del servicio de recolección, transporte y disposición de los mismos será pactado libremente entre la persona prestadora y el usuario, sin perjuicio de los que sean objeto de regulación del Sistema de Gestión Posconsumo.

**Residuo sólido ordinario.** Es todo residuo sólido de características no peligrosas que por su naturaleza, composición, tamaño, volumen y peso es recolectado, manejado, tratado o dispuesto normalmente por la persona prestadora del servicio público de aseo. El precio del servicio de





AGUAS DE ARANZAZU S.A. E.S.P.  
 NIT 810.002.003-1  
 PLAZA PRINCIPAL ARANZAZU

acuerdo con la metodología adoptada por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

Los residuos provenientes de las actividades de barrido y limpieza de vías y áreas públicas, corte de césped y poda de árboles ubicados en vías y áreas públicas serán considerados como residuos ordinarios para efectos tarifarias.

### Rutas de Recolección:

#### LUNES

H. inicio	H. final	Sector
5:45 a.m	6:00 a.m	Barrio El Progreso y La Congoja Grande
6:05 a.m	6:30 a.m	Sale de la Galería, recorriendo la Calle 2 entre Carrera. 5 y 6, continúa por la Carrera 5 hasta la Calle 3 Parte de la calle 3 con Carrera 6, bajando por la Calle 3 hasta la Carrera 4, continúa su recorrido por La Pampa hasta la entrada al Cementerio.
6:40 a.m	7:00 a.m	Sector Barrio Tequendama, hasta el Cementerio, Bajo Tequendama
7:05 a.m	7:25 a.m	Parte de la vía a Manizales entrada para el Cementerio hasta el Romboy, continúa por la Calle Nueva, entrando al Barrio La Piel roja.
7:30 a.m	8:00 a.m	Continúa la recolección a partir del sector la Variante salida a Manizales, a Estación de Servicio Miramar, Barrio Miramar, Barrio La Floresta, sube nuevamente hasta El Romboy.
8:05 a.m	8:40 a.m	Desayuno Operarios de Aseo y Conductor carro Compactador.
8:45 a.m	9:10 a.m	Calle 3 con Carrera 1, Calle 5 por el Colegio PIO XI, hasta la Carrera 4, continúa por la Carrera 4 hasta la Calle 3, sigue el recorrido por la carrera 5 hasta la Calle 6.
9:15 a.m	10:15 a.m	Parte de la Calle 3 con Carrera 4, continuando por la Calle 3 hasta la Carrera 1, sigue por la Carrera 2 hasta la Calle 4, baja hasta la Calle 3 hasta la Carrera 1, sigue por la Carrera 2 hasta la Calle 4, baja hasta el Sector el Guarango. Continuando por la Carrera 2 con Calle 4 hasta la Calle 5 con Carrera 2, entra al Barrio Ciudad Jardín y Barrio Nino Jesús de Praga.
10:15 a.m	10:40 a.m	Parte el recorrido de la Carrera 6 con Calle 4, baja por la Calle 4, hasta la Carrera 3, continúa hasta por la Carrera 3 hasta la Calle 6, sube por la Calle 6 hasta la Carrera 4.
10:45 a.m.	11:20 a.m	Parte de la Calle 3 con Carrera 3, continúa por la Carrera 3 hasta la Calle 8, continúa por la Calle 7 con Carrera 3 hasta la Carrera 5, continúa en la Plaza Principal.
11:25 a.m.	12:00 m	Parte de la Calle 7 con Carrera 6, continúa por la Carrera 6 hasta la Calle 8, hasta la Calle 9 con Carrera 7, bajando hasta el Centre de Desarrollo Humano recorre hasta la Carrera 6 con Calle 7
12:05 p.m.	12:35 p.m.	Continúa en la Carrera 6, Calle 6. 12:40 p.m. A 12:55 p.m. Carrera 5.
1:00 p.m.	1:20 p.m.	Calle Nueva por la Carrera 7 hasta llegar a la Calle 6 con Carrera 6.
1:25 p.m	1:45 p.m.	Parte de la Calle 8 con Carrera 5. Baja por la Carrera 5



**AGUAS DE ARANZAZU S.A. E.S.P.**  
**NIT 810.002.003-1**  
**PLAZA PRINCIPAL ARANZAZU**

7:30 a.m.	8:00 a.m.	Sector El Puerto hasta la Estación de Servicio Aranzazu, Sector Matadero.
8:05 a.m.	8:40 a.m.	Continúa la recolección a partir del sector la Variante salida a Manizales, a Estación de Servicio Miramar, Barrio Miramar, Barrio La Floresta, sube nuevamente hasta El Romboy.
9:15 a.m.	10:00 a.m.	Desayuno Operarios de Aseo y Conductor carro Compactador. 8:45 a.m. A 9:10 a.m. Calle 3 con Carrera 1, 5 por el Colegio PIO XI, hasta la Carrera 4, continúa por la Carrera 4 hasta la Carrera 3, sigue el recorrido por la carrera 5 hasta la Calle 6.
10:15 a.m.	10:40 a.m.	Parte de la Calle 3 con Carrera 4, continuando por la Calle 3 hasta la Carrera 1, sigue por la Carrera 2 hasta la Calle 4, baja hasta la Calle 3 hasta la Carrera 1, sigue por la Carrera 2 hasta la Calle 4, baja hasta el Sector el Gua- rango. Continuando por la Carrera 2 con Calle 4 hasta la Calle 5 con Carrera 2, entra al Barrio Ciudad Jardín y Barrio Nino Jesús de Praga.
10:45 a.m.	11:20 a.m.	Parte el recorrido de la Carrera 6 con Calle 4, baja por la Calle 4, hasta la Carrera 3, continua hasta por la Carrera 3 hasta la Calle 6, sube por la Calle 6 hasta la Carrera 4.
11:25 a.m.	12:00 m.	Parte de la Calle 3, con Carrera 3, continua por la Carrera 3 hasta la Calle 8, continúa por la Calle 7 con Carrera 3 hasta la Carrera 5, continúa en la Plaza Principal.
12:05 p.m.	12:35 p.m.	Parte de la Calle 7 con Carrera 6, continua por la Carrera 6 hasta la Calle 8, hasta la Calle 9 con Carrera 7, bajando hasta el Centre de Desarrollo Humano recorre hasta la Carrera 6 con Calle 7. Continúa en la Carrera 6, Calle 6.
12:40 p.m.	12:55 p.m.	Continúa en la Carrera 6, Calle 6.
1:00 p.m.	1:20 p.m.	Carrera 5.
1:25 p.m.	2:00 p.m.	Calle Nueva por la Carrera 7 hasta llegar a la Calle 6 con Carrera 6.
		Almuerzo de los Operarios de Aseo y el Conductor del Compactador.

**Viernes**

H. inicio	H. final	Sector
5:45 a.m.	6:00 a.m.	Barrio El Progreso y La Congoja Grande.
6:05 a.m.	6:30 a.m.	Sale de la Galeria, recorriendo la Calle 2 entre Carrera. 5 y 6, continúa por la Carrera 5 hasta la Calle 3 Parte de la calle 3 con Carrera 6, bajando por la Calle 3 hasta la Carrera 4, continúa su recorrido por La Pampa hasta la entrada al Cementerio.
6:40 a.m.	7:00 am	Sector Barrio Tequendama, hasta el Cementerio, Bajo Tequendama.
7:05 a.m.	7:25 a.m.	Parte de la vía a Manizales entrada para el Cementerio hasta el Romboy, continua por la Calle Nueva, entrando al Barrio La Piel roja.
7:30 a.m.	8:00 a.m.	Continúa la recolección a partir del sector la Variante salida a Manizales, a Estación de Servicio Miramar, Barrio Miramar, Barrio La Floresta, sube nuevamente hasta El Romboy.
8:05 a.m.	8:40 a.m.	Desayuno Operarios de Aseo y Conductor carro Compactador. 8:45 a.m. A 9:10 a.m. Calle 3 con Carrera 1, 5 por el Colegio PIO XI, hasta la Carrera 4, continúa por la Carrera 4 hasta la Carrera 3, sigue el recorrido por la carrera 5 hasta la Calle 6.
9:15 a.m.	10 a.m.	Parte de la Calle 3 con Carrera 4, continuando por la Calle 3 hasta la Carrera 1, sigue por la Carrera 2 hasta la Calle 4, baja hasta la Calle 3





AGUAS DE ARANZAZU S.A. E.S.P.  
NIT 810.002.003-1  
PLAZA PRINCIPAL ARANZAZU

		Calle 5 con Carrera 2, entra al Barrio Ciudad Jardín y Barrio Nino Jesús de Praga.
10:15 a.m.	10:40 a.m.	Parte el recorrido de la Carrera 6 con Calle 4, baja por la Calle 4, hasta la Carrera 3, continua hasta por la Carrera 3 hasta la Calle 6, sube por la Calle 6 hasta la Carrera 4.
10:45 a.m.	11:20 a.m.	Parte de la Calle 3, con Carrera 3, continua por la Carrera 3 hasta la Calle 8, continúa por la Calle 7 con Carrera 3 hasta la Carrera 5, continúa en la Plaza Principal.
11:25 a.m.	12:00 m.	Parte de la Calle 7 con Carrera 6, continua por la Carrera 6 hasta la Calle 8, hasta la Calle 9 con Carrera 7, bajando hasta el Centre de Desarrollo Humano recorre hasta la Carrera 6 con Calle 7. Continúa en la Carrera 6, Calle 6.
12:05 p.m.	12:35 p.m.	Continua en la Carrera 6, Calle 6.
12:40 p.m.	12:55 p.m.	Carrera 5.
1:00 p.m.	1:20 p.m.	Calle Nueva por la Carrera 7 hasta llegar a la Calle 6 con Carrera 6.
1:25 p.m.	2:00 p.m.	Almuerzo de los Operarios de Aseo y el Conductor del Compactador.

### Rutas de Barrido:

Los días de barrido son lunes, martes, miércoles, jueves, viernes y sábado en todo el casco urbano.

### Procedimiento de divulgación de rutas y horarios:

Dentro de la actividad comercial, de manera alterna a la recepción de solicitudes, AGUAS DE ARANZAZU S.A. E.S.P. ejecuta un programa de relaciones con la comunidad a través de la programación de campañas educativas e informativas, de conformidad con lo señalado en el artículo 105 del Decreto 2981 de 2013, con el objetivo de incentivar a la comunidad Aranzacita a realizar un adecuado manejo de los residuos sólidos generados en el municipio, a través de la promoción y fortalecimiento de la cultura ambiental, de sensibilizaciones, actividades lúdicas y alianzas estratégicas que llegarán a todos los sectores de la ciudad, con la finalidad de generar de forma conjunta un gran compromiso con el ambiente, una adecuada clasificación y manejo de material aprovechable, posicionándola como una Empresa líder en cultura ambiental.

Atendiendo a que el Municipio de Aranzazu Caldas se encuentra en proceso de actualización del PGIRS, se registra la programación planificada para el año 2016 teniendo como referencia a las metas señaladas en el Plan de Gestión de Residuos Sólidos vigente, establecido mediante Resolución 341 del año 2006: o carteles alusivos a la campaña, etc.



AGUAS DE ARANZAZU S.A. E.S.P.  
NIT 810.002.003-1  
PLAZA PRINCIPAL ARANZAZU

menos reacios al cambio de hábitos que los adultos hay que tener siempre presente que para obtener colaboración del pueblo en cualquiera de las maneras en que se solicite, la misma municipalidad debe estar perfectamente consciente de la absoluta necesidad de su propio empeño para mejorar los servicios de limpieza pública si no se correrá el riesgo de ver desmoralizada cualquier campaña educativa, Paralelamente a todas estas acciones, a fin también de incentivar, se deberá mejorar la imagen del servicio, pintando los recolectores, cuidando el buen aseo del personal de barrido, colocar papeleros nuevos y bien pintados, barrer en forma regular las calles, etc.

Aparte de estas recomendaciones y siempre tendiendo a obtener una campaña positiva, se debe:

<b>PROGRAMAS EDUCATIVOS CON LA COMUNIDAD PARA BUENAS PRACTICAS CON EL MEDIO</b>	
<b>LOCALIDAD COMUNIDAD</b>	<b>TEMAS</b>
<b>TODOS LOS SECTORES DEL MUNICIPIO DE ARANZAZU</b>	<p>PROGRAMA EDUCATIVO "CONSTRUYENDO CULTURA PARA UNA ARANZACITA LIMPIO " PROGRAMA "DE LA MANO CON LA COMUNIDAD" PRO- GRAMA "RECUPERANDO EL MATERIAL APROVECHABLE DE TU MUNICIPIO"</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• HORARIOS DEL SERVICIO DE RECOLECCIÓN Y BARRIDO</li><li>• FRECUENCIAS DEL SERVICIO DE RECOLECCIÓN Y BARRIDO</li><li>• PRESENTACIÓN Y UBICACIÓN DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS</li><li>• DEBERES Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS (DECRETO 2981 DE 2013)</li><li>• PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ESPECIALES Y COMPLEMENTARIOS, LÍNEAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE.</li><li>• SENTIDO DE PERTENENCIA CON LA CIUDAD</li><li>• CULTURA DEL MEDIO AMBIENTE</li><li>• SEPARACIÓN EN LA FUENTE</li><li>• GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS</li><li>• DECRETO 2981 DEBERES Y DERECHOS</li><li>• LA SEPARACIÓN EN LA FUENTE</li><li>• TEORÍA DE LAS CUATRO RRRR</li><li>• CULTURA DEL SERVICIO DEL ASEO</li><li>• CLASIFICACIÓN DE LOS RESIDUOS</li></ul>





**AGUAS DE ARANZAZU S.A. E.S.P.**  
**NIT 810.002.003-1**  
**PLAZA PRINCIPAL ARANZAZU**

<p><b>TODOS LOS SECTORES DEL MUNICIPIO DE ARANZAZU</b></p>	<p><b>TALLERES SOBRE EL MANEJO INTEGRAL DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS A LOS USUARIOS EN LOS BARRIOS DONDE ASEO URBANO PRESTA EL SERVICIO DE ASEO</b></p>
--	--



Para contestar cite:  
Radicado CRA N°: 20162110120181  
Fecha: 09-12-2016

Bogotá, D.C.

Señores  
**AGUAS DE ARANZAZU S.A. E.S.P.**  
Doctora  
Claudia Patricia Gómez Martínez  
Gerente  
Cra. 6 6-23,  
Teléfono, 851 03 46  
aguaran@gmail.com  
Aránzazu, Caldas

**AGUAS DE ARANZAZU S.A. E.S.P.**  
**ARANZAZU - CALDAS**

FECHA: 11 Diciembre / 16 ROSA: 900417

RADICADO N° 289

RECIBIDO POR:

Asunto: Radicado CRA 2016-321008308-2 de 1 de noviembre de 2016.

Respetado doctora Gómez:

Mediante comunicación del asunto, se recibió el documento contentivo del contrato de condiciones uniformes para la prestación del servicio público de aseo por parte de Aguas de Aránzazu S A ESP, junto con su respectivo anexo técnico.

Al respecto, se informa que una vez revisado el clausulado del contrato de condiciones uniformes para la prestación del servicio público de aseo y su respectivo anexo técnico, se observó que se encuentra conforme a derecho, razón por la cual, se otorga concepto de legalidad a las cláusulas incluidas en él.

No obstante lo anterior, se recuerda a la empresa que al emitir el presente concepto de legalidad, esta Comisión de Regulación en ningún momento está señalando la vinculación de los suscriptores y/o usuarios de la empresa, ni está otorgando concepto sobre la exclusividad del manejo de los mismos, situación que se escaparía de la órbita funcional de esta Unidad Administrativa Especial.

De la misma manera, se señala que de conformidad con el numeral 73.10 del artículo 73 de la ley 142 de 1994, le corresponde a esta Comisión de regulación dar concepto sobre la legalidad de las condiciones uniformes de los contratos de los servicios públicos que se sometan a su consideración. Por lo tanto, el estudio de legalidad se limita únicamente a verificar la legalidad de su contrato de servicios públicos y su adecuación a la Resolución CRA 376 de 2006 junto con las normas que la han modificado o complementado.

De otra parte, se indica que de conformidad con el artículo 133 de la ley 142 de 1994, cuando la Comisión rinde concepto de legalidad, el mismo tendrá el valor de una prueba pericial en firme, precisa y debidamente fundada.

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

De otra parte, es preciso que cualquier modificación que se haga a las Condiciones Uniformes del Contrato, deja sin efecto el concepto de legalidad emitido en relación con las cláusulas modificadas y que no fueron objeto de análisis por parte de esta Comisión de Regulación.





Para contestar cite:  
Radicado CRA N°: 20162110120181  
Fecha: 09-12-2016

En consecuencia la empresa deberá permanecer al tanto de la normatividad sectorial que sea expedida a fin de ajustar, en lo pertinente las Condiciones Uniformes de su Contrato, en tal sentido, la modificación de la normatividad aplicable a este contrato de Servicios Públicos, se entenderá incluida en el mismo, desde el momento que entra en vigencia la modificación respectiva.

Atentamente,

*Julio Cesar Aguilera Wilches*  
JULIO CESAR AGUILERA WILCHES  
Director Ejecutivo

Copia: Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Elaboró: *Lyda Ganebra - Luz Pinzón*  
Revisó: *María Alejandra Muñoz*  
Aprobó: *Juliana Sánchez - Patricia Pinzón*