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

AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C., empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios en el municipio de Inírida, departamento del Guainía, en ejercicio de las facultades conferidas por la Ley 142 de 1994, la Ley 689 de 2001, el Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015 y la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, en especial la Resolución CRA 778 de 2016, mediante la cual se adopta el modelo de Contrato de Condiciones Uniformes para la prestación del servicio público de aseo y sus actividades complementarias para prestadores que atienden municipios con más de cinco mil (5.000) suscriptores en el área urbana y de expansión urbana, adopta el presente **Contrato de Condiciones Uniformes para la Prestación del Servicio Público Domiciliario de Aseo**, el cual constituye el marco jurídico que regula las relaciones entre la empresa y los suscriptores, propietarios, poseedores, usuarios y demás personas vinculadas a la prestación del servicio.

El presente Contrato de Condiciones Uniformes actualiza el instrumento adoptado previamente por la Empresa, con el propósito de armonizar su contenido con la normatividad vigente, la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, la evolución del régimen jurídico de los servicios públicos domiciliarios, la metodología tarifaria aplicable y las condiciones actuales de prestación del servicio público de aseo en el municipio de Inírida.

En cumplimiento de los principios de eficiencia, continuidad, calidad, solidaridad, participación ciudadana, transparencia, publicidad, buena fe y protección de los derechos de los usuarios, AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C. pone en conocimiento de la comunidad el presente Contrato de Condiciones Uniformes, el cual será obligatorio para las partes desde su entrada en vigencia, sin perjuicio de las modificaciones que en el futuro deban realizarse en cumplimiento de la Constitución Política, la ley, la regulación expedida por las autoridades competentes o las necesidades propias de la prestación del servicio.

En mérito de lo anterior, se adoptan las siguientes:

CONSIDERACIONES

1. Que el artículo 365 de la Constitución Política establece que los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado y que es deber de este asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional.
2. Que los artículos 367, 368 y 369 de la Constitución Política disponen que la ley fijará las competencias y responsabilidades relativas a la prestación de los servicios públicos domiciliarios, el régimen tarifario y los derechos y deberes de los usuarios.
3. Que el artículo 14.24 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 1 de la Ley 689 de 2001, define el servicio público domiciliario de aseo como el servicio de recolección municipal de residuos sólidos y comprende, entre otras, las actividades complementarias de transporte, transferencia, tratamiento, aprovechamiento, disposición final, barrido y limpieza de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles y lavado de áreas públicas, conforme a la regulación vigente.

4. Que los artículos 128, 129 y 130 de la Ley 142 de 1994 regulan el Contrato de Condiciones Uniformes, determinan su naturaleza jurídica y establecen que son partes del mismo la persona prestadora del servicio y el suscriptor y/o usuario.
5. Que el artículo 131 de la Ley 142 de 1994 establece la obligación de las personas prestadoras de informar ampliamente las condiciones uniformes del contrato y sus modificaciones a los usuarios dentro del territorio donde prestan el servicio.
6. Que el Decreto 1077 de 2015 compila la reglamentación del sector de agua potable y saneamiento básico y desarrolla las disposiciones aplicables a la prestación del servicio público domiciliario de aseo.
7. Que la Resolución CRA 720 de 2015 estableció el régimen de regulación tarifaria y la metodología para el cálculo de las tarifas del servicio público domiciliario de aseo para los prestadores que atienden municipios con más de cinco mil (5.000) suscriptores en el área urbana y de expansión urbana, metodología aplicable al municipio de Inírida, Guainía, junto con las modificaciones, adiciones y normas que la complementen o sustituyan.
8. Que la Resolución CRA 778 de 2016 adoptó el modelo de Contrato de Condiciones Uniformes para la prestación del servicio público domiciliario de aseo y sus actividades complementarias, definiendo el alcance mínimo de su clausulado para los prestadores incluidos dentro de su ámbito de aplicación.
9. Que la actividad de aprovechamiento hace parte integral del servicio público domiciliario de aseo y su prestación, remuneración, facturación y recaudo se sujetarán a las disposiciones legales y regulatorias vigentes.
10. Que AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C., en su calidad de empresa prestadora del servicio público domiciliario de aseo en el municipio de Inírida, Guainía, tiene la obligación de garantizar la prestación continua, eficiente, con calidad y sujeta a los principios que orientan los servicios públicos domiciliarios.
11. Que, con el fin de adecuar el Contrato de Condiciones Uniformes a la evolución del marco jurídico y regulatorio aplicable al servicio público domiciliario de aseo, así como a las condiciones actuales de prestación del servicio en el municipio de Inírida, resulta procedente adoptar la presente actualización, la cual reemplaza integralmente las versiones anteriores del Contrato de Condiciones Uniformes expedidas por la Empresa.

En mérito de lo expuesto, AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C. adopta el presente Contrato de Condiciones Uniformes para la Prestación del Servicio Público Domiciliario de Aseo y sus actividades complementarias.

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

CLÁUSULA 1. OBJETO.

El presente Contrato de Condiciones Uniformes tiene por objeto regular las relaciones jurídicas entre **AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C.**, en adelante **la Persona Prestadora**, y el suscriptor y/o usuario, con ocasión de la prestación del servicio público domiciliario de aseo en los inmuebles ubicados dentro del área de prestación del servicio del municipio de Inírida, departamento del Guainía, de conformidad con la Constitución Política, la Ley 142 de 1994, el Decreto 1077

de 2015, la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA y las demás normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

El servicio público domiciliario de aseo comprende las actividades definidas por el artículo 2.3.2.2.2.1.13 del Decreto 1077 de 2015 y demás disposiciones que lo modifiquen, adicionen o sustituyan, entre las cuales se encuentran:

1. Recolección de residuos sólidos.
2. Transporte de residuos sólidos.
3. Barrido y limpieza de vías y áreas públicas.
4. Corte de césped en las vías y áreas públicas.
5. Poda de árboles ubicados en las vías y áreas públicas.
6. Lavado de áreas públicas.
7. Transferencia.
8. Tratamiento.
9. Aprovechamiento.
10. Disposición final de residuos sólidos.

La Persona Prestadora ejecutará las actividades que correspondan de conformidad con su ámbito de operación, las autorizaciones legales y regulatorias aplicables, las condiciones técnicas de prestación del servicio y el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS) vigente del municipio, cuando este resulte aplicable.

PARÁGRAFO PRIMERO. La prestación de cada una de las actividades que integran el servicio público domiciliario de aseo se sujetará a la regulación vigente y únicamente generará los derechos y obligaciones previstos en este contrato cuando dicha actividad sea efectivamente prestada al suscriptor y/o usuario, de conformidad con las condiciones técnicas, operativas, legales y tarifarias establecidas por la normativa aplicable.

PARÁGRAFO SEGUNDO. La inclusión de una actividad dentro del presente Contrato de Condiciones Uniformes no implica, por sí sola, la obligación de la Persona Prestadora de ejecutarla en todos los sectores o inmuebles atendidos, ni faculta el cobro de tarifas por actividades que no hayan sido efectivamente prestadas, incorporadas a la operación o remuneradas conforme al régimen tarifario vigente.

PARÁGRAFO TERCERO. Cuando la Persona Prestadora implemente nuevas actividades complementarias del servicio público de aseo, tales como aprovechamiento, transferencia, tratamiento, lavado de áreas públicas, corte de césped o poda de árboles, estas se prestarán conforme a las disposiciones legales y regulatorias vigentes, sin que sea necesaria la modificación del presente Contrato de Condiciones Uniformes, salvo que la regulación expresamente lo exija.

CLÁUSULA 2. DEFINICIONES.

Para la interpretación y aplicación del presente Contrato de Condiciones Uniformes se adoptarán las definiciones contenidas en la Constitución Política, la Ley 142 de 1994, el Decreto 1077 de 2015, la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, las disposiciones emitidas por la Superintendencia de

Servicios Públicos Domiciliarios, las normas técnicas aplicables y las demás disposiciones que las modifiquen, adicionen, sustituyan o deroguen.

Cuando una definición contenida en el presente contrato sea modificada por disposición legal o reglamentaria, se entenderá automáticamente incorporada la definición vigente, sin que ello implique modificación del presente Contrato de Condiciones Uniformes.

Para efectos de este contrato, se tendrán en cuenta, entre otras, las siguientes definiciones:

Aforo: Medición de la cantidad de residuos sólidos presentados por un usuario para la prestación del servicio público de aseo, realizada conforme a la regulación vigente y utilizada como base para la facturación cuando resulte procedente.

Área de Prestación del Servicio (APS): Área geográfica dentro de la cual AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C. está habilitada para prestar el servicio público domiciliario de aseo, de conformidad con la normativa vigente.

Cláusulas adicionales generales: Disposiciones incorporadas por la Persona Prestadora al presente Contrato de Condiciones Uniformes, aplicables de manera uniforme a todos los suscriptores y/o usuarios, siempre que no contravengan la ley ni la regulación vigente.

Cláusulas adicionales especiales: Condiciones particulares pactadas entre la Persona Prestadora y un suscriptor y/o usuario determinado, conforme al artículo 128 de la Ley 142 de 1994. En caso de conflicto entre estas y las condiciones uniformes, prevalecerán las cláusulas especiales respecto de las materias expresamente convenidas.

Descuentos por calidad del servicio: Beneficios tarifarios reconocidos a los suscriptores y/o usuarios cuando haya lugar a ello, conforme a los indicadores, estándares y condiciones definidos por la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA.

Estándares del servicio: Niveles mínimos de calidad y continuidad que debe cumplir la Persona Prestadora en la ejecución de las actividades del servicio público de aseo, conforme a la regulación vigente.

Grandes generadores o productores: Suscriptores y/o usuarios no residenciales cuya producción de residuos sólidos corresponda a la clasificación establecida en la regulación vigente y cuyo cobro se determine mediante aforo cuando así proceda.

Macro ruta: División geográfica del área de prestación del servicio utilizada para la planeación y organización operativa de las actividades del servicio público de aseo.

Micro ruta: Recorrido específico asignado a un vehículo o cuadrilla para la ejecución de las actividades del servicio público de aseo dentro del área de prestación.

Multiusuarios: Conjunto de suscriptores y/o usuarios que presentan de manera conjunta sus residuos sólidos para la prestación del servicio público de aseo y que cumplen los requisitos establecidos en la regulación vigente para acceder a este tratamiento.

Pequeños generadores o productores: Suscriptores y/o usuarios no residenciales cuya producción de residuos sólidos sea inferior a la establecida para los grandes generadores, conforme a la regulación vigente.

Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS): Instrumento de planificación territorial que orienta la gestión integral de los residuos sólidos en el municipio, de conformidad con la normativa vigente.

Programa para la Prestación del Servicio (PPS): Instrumento operativo mediante el cual la Persona Prestadora define la organización, cobertura, frecuencias, actividades, metas, indicadores, recursos y demás aspectos relacionados con la prestación del servicio público de aseo.

Residuo sólido no aprovechable: Residuo sólido que, por sus características físicas, químicas o biológicas, o por las condiciones técnicas y económicas existentes, no es objeto de aprovechamiento y debe recibir la gestión correspondiente conforme a la normativa vigente.
Unidad habitacional: Vivienda independiente destinada al uso residencial que cuenta con acceso propio o mediante zonas comunes.

Unidad independiente: Inmueble destinado a vivienda, comercio, industria, oficinas o cualquier otro uso autorizado que constituye una unidad física y funcional independiente para efectos de la prestación del servicio.

Usuario residencial: Persona natural o jurídica que recibe el servicio público de aseo respecto de un inmueble destinado principalmente a vivienda, conforme a la clasificación establecida en la regulación vigente.

Usuario no residencial: Persona natural o jurídica que recibe el servicio público de aseo respecto de inmuebles destinados a actividades comerciales, industriales, oficiales, institucionales, de servicios o de cualquier otra naturaleza diferente a la residencial, conforme a la regulación vigente.

Persona prestadora: AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C., o quien legalmente la sustituya, habilitada para prestar el servicio público domiciliario de aseo en el área de prestación del servicio.

Suscriptor: Persona natural o jurídica con la cual la Persona Prestadora ha celebrado un contrato de condiciones uniformes para la prestación del servicio público de aseo.

Usuario: Persona natural o jurídica que se beneficia de la prestación del servicio público de aseo, sea o no suscriptor del contrato.

Suscriptor potencial: Persona que solicita la prestación del servicio público de aseo respecto de un inmueble determinado.

Suscriptor solidario: Propietario, poseedor o usuario que, conforme a la Ley 142 de 1994, responde solidariamente por las obligaciones derivadas del contrato.

Productor marginal: Persona que produce bienes o servicios para sí misma y no presta el servicio público a terceros.

Presentación de residuos: Acción mediante la cual el usuario dispone los residuos sólidos en el lugar, horario y condiciones establecidos por la Persona Prestadora.

Frecuencia de recolección: Número de veces por semana o por período en que se presta la actividad de recolección en una zona determinada.

Punto de recolección: Lugar definido para la presentación y recolección de los residuos sólidos.

Estación de Clasificación y Aprovechamiento (ECA): Infraestructura destinada a la recepción, clasificación, pesaje, acondicionamiento y almacenamiento temporal de residuos aprovechables.

Aprovechador: Persona natural o jurídica que realiza la actividad de aprovechamiento de residuos sólidos conforme a la normativa vigente.

Estación de transferencia: Instalación donde los residuos sólidos son transferidos de un vehículo recolector a otro de mayor capacidad para su transporte.

Residuos ordinarios: Residuos sólidos generados en actividades residenciales, comerciales, institucionales o de servicios que no tienen características de peligrosidad.

Residuos especiales: Residuos que por su volumen, composición o características requieren manejo diferenciado.

Residuos de Construcción y Demolición (RCD): Materiales resultantes de actividades de construcción, remodelación, reparación o demolición de obras civiles.

Residuos voluminosos: Residuos de gran tamaño que por sus dimensiones requieren recolección especial.

Lixiviados: Líquidos generados por la descomposición de residuos y el paso del agua a través de ellos.

Economía circular: Modelo de producción y consumo orientado a mantener los materiales en uso el mayor tiempo posible mediante reutilización, reciclaje y aprovechamiento.

Separación en la fuente: Clasificación de los residuos por parte del usuario en el lugar donde se generan.

Clasificación por colores: Sistema de identificación de residuos mediante recipientes o bolsas de colores conforme a la regulación nacional.

Factura conjunta: Facturación del servicio público de aseo realizada conjuntamente con otro servicio público domiciliario autorizado por la ley.

Aforo permanente: Medición periódica y continua de los residuos generados por un usuario.

Aforo extraordinario: Medición ocasional realizada para verificar la producción de residuos o atender una solicitud del usuario.
Error de facturación: Inconsistencia en la liquidación de los valores cobrados al usuario.

Suspensión: Interrupción temporal del servicio por las causales previstas en la ley y en el presente contrato.

Reconexión: Restablecimiento del servicio una vez desaparezca la causa que originó la suspensión.

Reclamación: Manifestación presentada por el usuario relacionada con la facturación, cobro o prestación del servicio.

PQRS: Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas por los usuarios ante la Persona Prestadora.

Fuerza mayor o caso fortuito: Hecho imprevisible e irresistible que impide total o parcialmente el cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato.

PARÁGRAFO PRIMERO. Los términos técnicos o jurídicos que no se encuentren definidos expresamente en este Contrato de Condiciones Uniformes se interpretarán conforme a las definiciones contenidas en la Ley 142 de 1994, el Decreto 1077 de 2015, la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA y las demás normas que regulen el servicio público domiciliario de aseo.

PARÁGRAFO SEGUNDO. Las definiciones contenidas en el presente artículo se entenderán modificadas automáticamente cuando la autoridad competente expida nuevas disposiciones que las sustituyan, adicionen o deroguen, sin que ello requiera la modificación formal del presente Contrato de Condiciones Uniformes.

CLÁUSULA 3. PARTES DEL CONTRATO.

Son partes del presente Contrato de Condiciones Uniformes **AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C.**, en calidad de Persona Prestadora del servicio público domiciliario de aseo, y el suscriptor y/o usuario, conforme a lo dispuesto en los artículos 128, 129 y 130 de la Ley 142 de 1994.

También serán titulares de los derechos y obligaciones que la ley les atribuya los propietarios, poseedores y demás personas que, de conformidad con el régimen de los servicios públicos domiciliarios, tengan vínculo jurídico con el inmueble donde se presta el servicio.

CLÁUSULA 4. SOLIDARIDAD.

De conformidad con el artículo 130 de la Ley 142 de 1994 y las demás disposiciones aplicables, el propietario, poseedor, suscriptor y/o usuario del inmueble son solidariamente responsables por los derechos y obligaciones derivados del presente Contrato de Condiciones Uniformes,

salvo las excepciones previstas en la Constitución, la ley, la regulación vigente o las decisiones de las autoridades competentes.

En consecuencia, la Persona Prestadora podrá exigir el cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato a cualquiera de los obligados solidarios, sin perjuicio del derecho de repetición que exista entre ellos.

PARÁGRAFO PRIMERO. Cuando un inmueble destinado a vivienda sea entregado en arrendamiento, el arrendador podrá exigir al arrendatario la constitución de garantías o fianzas destinadas a amparar el pago de los servicios públicos domiciliarios, de conformidad con lo previsto en el artículo 15 de la Ley 820 de 2003 y las normas que la modifiquen, adicionen o sustituyan.

PARÁGRAFO SEGUNDO. La ruptura o limitación de la solidaridad únicamente procederá en los casos expresamente previstos por la ley, la regulación vigente o por decisión de autoridad competente.

CLÁUSULA 5. RÉGIMEN JURÍDICO DEL CONTRATO.

El presente Contrato de Condiciones Uniformes se rige por la Constitución Política, la Ley 142 de 1994, la Ley 689 de 2001, el Decreto 1077 de 2015, la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, las disposiciones emitidas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, las normas ambientales aplicables, las condiciones especiales que válidamente acuerden las partes, así como por las normas del Código Civil y del Código de Comercio que resulten compatibles con la naturaleza jurídica del contrato y las demás disposiciones que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

PARÁGRAFO PRIMERO. Toda modificación legal, reglamentaria o regulatoria relacionada con la prestación del servicio público domiciliario de aseo se entenderá incorporada automáticamente al presente Contrato de Condiciones Uniformes desde la fecha en que entre en vigencia, sin necesidad de modificar expresamente su texto.

PARÁGRAFO SEGUNDO. Las condiciones especiales que sean válidamente pactadas entre la Persona Prestadora y un suscriptor y/o usuario prevalecerán sobre las condiciones uniformes únicamente respecto de las materias expresamente acordadas y siempre que no contravengan normas de orden público ni la regulación vigente.

PARÁGRAFO TERCERO. El presente Contrato de Condiciones Uniformes constituye un contrato de adhesión regulado por la Ley 142 de 1994, cuyas condiciones son uniformes para todos los suscriptores y/o usuarios, sin perjuicio de los acuerdos especiales permitidos por la ley.

CLÁUSULA 6. VIGENCIA DEL CONTRATO.

El presente Contrato de Condiciones Uniformes tendrá una duración indefinida y se entenderá perfeccionado desde el momento en que se configure cualquiera de las circunstancias previstas en los artículos 128 y 129 de la Ley 142 de 1994, permaneciendo vigente mientras subsistan las condiciones que dieron origen a la prestación del servicio y no se configure alguna de las causales legales o contractuales de terminación.

La terminación del contrato no extinguirá las obligaciones económicas causadas con anterioridad a la fecha en que esta se haga efectiva, ni impedirá a la Persona Prestadora ejercer las acciones administrativas o judiciales a que haya lugar para obtener el pago de las obligaciones pendientes.

CLÁUSULA 7. CONDICIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.

AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C. prestará el servicio público domiciliario de aseo a toda persona natural o jurídica con capacidad legal para contratar que lo solicite, siempre que ostente la calidad de propietario, poseedor, tenedor, ocupante o cualquier otro título legítimo sobre el inmueble o una parte independiente del mismo y que dicho inmueble reúna las condiciones técnicas, legales y operativas necesarias para la prestación del servicio dentro del Área de Prestación del Servicio.

La prestación del servicio estará sujeta al cumplimiento de las disposiciones previstas en la Ley 142 de 1994, el Decreto 1077 de 2015, la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, el presente Contrato de Condiciones Uniformes y las demás normas aplicables.

CLÁUSULA 8. SOLICITUD DEL SERVICIO.

La solicitud para la prestación del servicio podrá presentarse de manera verbal, escrita o por medios electrónicos habilitados por la Persona Prestadora, siempre que permitan identificar plenamente al solicitante, verificar su legitimación respecto del inmueble, conocer su voluntad inequívoca de contratar y establecer la clasificación del suscriptor y/o usuario conforme a la regulación vigente.

La Persona Prestadora dejará constancia de la solicitud presentada y suministrará gratuitamente los formatos que resulten necesarios para su trámite cuando estos sean requeridos.

Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la radicación completa de la solicitud, la Persona Prestadora comunicará al solicitante si esta cumple las condiciones para la prestación del servicio y, de ser procedente, informará la fecha estimada para el inicio de la prestación. Cuando para decidir sea necesario practicar visitas técnicas, verificar información, solicitar documentos adicionales o adelantar actuaciones complementarias, la Persona Prestadora informará al solicitante las razones que lo justifican, los documentos o requisitos pendientes y el término estimado para adoptar la decisión. Durante este tiempo se suspenderá el cómputo del término hasta tanto el interesado aporte la información requerida o finalicen las actuaciones necesarias.

La Persona Prestadora podrá negar motivadamente la solicitud cuando:

a) El inmueble se encuentre ubicado por fuera del Área de Prestación del Servicio.
b) Exista imposibilidad técnica, legal, ambiental o de seguridad que impida la prestación del servicio.
c) El inmueble no reúna las condiciones exigidas por la normativa vigente para la prestación del servicio.

d) Se configure cualquier otra causal prevista en la ley o en la regulación vigente.

En todo caso, una vez la Persona Prestadora informe que se encuentra en condiciones de iniciar la prestación del servicio y el solicitante haya cumplido los requisitos exigidos, el inicio efectivo del servicio no podrá superar el término máximo previsto en la regulación vigente.

PARÁGRAFO PRIMERO. Cuando exista disponibilidad del servicio público domiciliario de aseo, toda persona que ocupe un inmueble ubicado dentro del Área de Prestación del Servicio deberá vincularse al mismo y cumplir las obligaciones previstas en la Constitución, la ley y el presente Contrato de Condiciones Uniformes, sin perjuicio de las competencias atribuidas a las autoridades administrativas y de policía.

PARÁGRAFO SEGUNDO. Quienes pretendan ostentar la calidad de productores marginales deberán acreditar el cumplimiento de los requisitos establecidos en la ley y la regulación vigente. La autoridad competente determinará la procedencia de dicha condición y verificará que las alternativas propuestas no generen riesgos para la salud pública, el ambiente o la comunidad.

CLÁUSULA 9. PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO.

El presente Contrato de Condiciones Uniformes se entenderá perfeccionado en los términos previstos en los artículos 128 y 129 de la Ley 142 de 1994, desde el momento en que la Persona Prestadora define las condiciones uniformes para la prestación del servicio y el propietario, poseedor, tenedor, ocupante o quien utilice un inmueble determinado solicita recibir el servicio, siempre que el inmueble reúna las condiciones requeridas para su prestación.

Igualmente, se entenderá perfeccionado el contrato cuando exista prestación efectiva y legal del servicio público domiciliario de aseo respecto del inmueble, aun cuando no medie solicitud expresa del suscriptor y/o usuario, en los casos previstos por la ley.

PARÁGRAFO. Respecto de una misma unidad independiente solamente existirá un Contrato de Condiciones Uniformes para la prestación del servicio público domiciliario de aseo, salvo las excepciones expresamente previstas en la ley o en la regulación vigente.

CLÁUSULA 10. PUBLICIDAD DEL CONTRATO Y DE LA INFORMACIÓN DEL SERVICIO.

AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C. garantizará la adecuada publicidad del presente Contrato de Condiciones Uniformes y de la información relacionada con la prestación del servicio público domiciliario de aseo, con el fin de asegurar el derecho de los suscriptores y/o usuarios a conocer las condiciones de prestación del servicio, sus derechos, obligaciones y demás información de interés.

Para tal efecto, la Persona Prestadora mantendrá disponible la información a través de los medios físicos y electrónicos que tenga habilitados, tales como su página web institucional, el Centro de Atención al Usuario (CAU), la Oficina de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), carteleras informativas, facturación, redes oficiales de comunicación y cualquier otro canal institucional autorizado.

Como mínimo, AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C. divulgará la siguiente información:

1. El presente Contrato de Condiciones Uniformes y sus modificaciones.
2. El Área de Prestación del Servicio (APS), indicando las macro rutas y micro rutas utilizadas para la prestación de las actividades que actualmente desarrolla la Persona Prestadora.
3. Los canales oficiales de atención al usuario, incluyendo dirección física, horarios de atención, líneas telefónicas, correo electrónico institucional y demás medios habilitados.
4. Las tarifas vigentes del servicio público domiciliario de aseo y los actos mediante los cuales se actualicen.
5. Los horarios, frecuencias y rutas de recolección de residuos sólidos.
6. Los horarios y frecuencias de barrido y limpieza de vías y áreas públicas.
7. Las condiciones, horarios, sitios y forma adecuada para la presentación de los residuos sólidos por parte de los suscriptores y/o usuarios.
8. Los procedimientos para la radicación y atención de peticiones, quejas, reclamos, recursos, sugerencias y denuncias.
9. Los programas de cultura ciudadana, separación en la fuente, aprovechamiento y educación ambiental que adelante la Persona Prestadora.
10. La ubicación del sitio de disposición final utilizado para la prestación del servicio.
11. La demás información cuya publicación sea exigida por la Ley 142 de 1994, el Decreto 1077 de 2015, la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios o cualquier otra autoridad competente.

PARÁGRAFO PRIMERO. Cuando AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C. preste actividades complementarias tales como aprovechamiento, transferencia, tratamiento, lavado de áreas públicas, corte de césped, poda de árboles u otras actividades que integren el servicio público domiciliario de aseo, también divulgará la información relacionada con su programación, cobertura, frecuencias, horarios, infraestructura y demás aspectos que determine la regulación vigente.

PARÁGRAFO SEGUNDO. La información publicada deberá mantenerse actualizada y disponible para consulta permanente por los suscriptores y/o usuarios, utilizando un lenguaje claro, accesible y comprensible, sin perjuicio de las obligaciones de publicidad establecidas en la normativa sobre transparencia y acceso a la información pública.

PARÁGRAFO TERCERO. La ausencia temporal de alguno de los medios de divulgación no afectará la validez del presente Contrato de Condiciones Uniformes, siempre que la Persona Prestadora garantice su consulta a través de por lo menos uno de los canales oficiales de atención al usuario.

CAPÍTULO II

DE LAS OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LAS PARTES

CLÁUSULA 11. OBLIGACIONES DE LA PERSONA PRESTADORA.

Sin perjuicio de las obligaciones previstas en la Constitución Política, la Ley 142 de 1994, el Decreto 1077 de 2015, la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA y las demás normas aplicables, AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C. tendrá las siguientes obligaciones:

A. Obligaciones relacionadas con la prestación del servicio

1. Prestar de manera continua, eficiente, uniforme y con calidad el servicio público domiciliario de aseo dentro del Área de Prestación del Servicio (APS), conforme a la normativa vigente y a las condiciones técnicas y operativas de la Empresa.
2. Iniciar la prestación del servicio dentro de los términos establecidos en el presente Contrato de Condiciones Uniformes, una vez se encuentren cumplidos los requisitos legales, técnicos y operativos.
3. Ejecutar las actividades del servicio público domiciliario de aseo que se encuentren a cargo de la Empresa, conforme a las autorizaciones legales, regulatorias y contractuales aplicables.
4. Informar oportunamente a los suscriptores y/o usuarios las rutas, horarios, frecuencias, modificaciones programadas y demás condiciones de prestación del servicio.
5. Adoptar las medidas necesarias para prevenir, mitigar y atender las contingencias que puedan afectar la continuidad o calidad del servicio.
6. Garantizar la igualdad de trato a todos los suscriptores y/o usuarios, sin discriminación o privilegios indebidos.

B. Obligaciones relacionadas con la facturación y el régimen tarifario

1. Facturar el servicio público domiciliario de aseo de conformidad con la metodología tarifaria vigente y las disposiciones regulatorias aplicables.
2. Aplicar correctamente la clasificación del inmueble, el estrato socioeconómico, el uso del servicio, los subsidios, las contribuciones, las tarifas especiales y demás factores que incidan en la liquidación del servicio.
3. Aplicar los tratamientos tarifarios previstos para inmuebles desocupados, multiusuarios, grandes productores y demás situaciones contempladas en la regulación vigente, cuando se acrediten los requisitos correspondientes.
4. Realizar los aforos cuando procedan conforme a la regulación vigente y suministrar al usuario la información relacionada con su resultado.
5. Efectuar la devolución o compensación de los cobros no autorizados en los términos establecidos por la ley y la regulación vigente.
6. Expedir las facturas con la información exigida por la normativa aplicable y entregarlas oportunamente a través de los medios autorizados.

C. Obligaciones relacionadas con la atención al usuario

1. Garantizar la existencia y funcionamiento de los canales de atención al usuario para la recepción, trámite y respuesta de peticiones, quejas, reclamos, recursos, sugerencias y denuncias (PQRSD).
2. Respetar el debido proceso, el derecho de defensa y el derecho de contradicción en todas las actuaciones administrativas relacionadas con los suscriptores y/o usuarios.

3. No exigir el pago de los valores objeto de reclamación como requisito para tramitar los recursos previstos en la Ley 142 de 1994, sin perjuicio del pago de los valores no controvertidos cuando legalmente corresponda.
4. Mantener disponible la información relacionada con el estado de las solicitudes y PQRSD que presenten los usuarios.
5. Remitir oportunamente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios los expedientes correspondientes cuando proceda el recurso de apelación.
6. Suministrar a los suscriptores y/o usuarios la información necesaria para evaluar la prestación del servicio y ejercer sus derechos.

D. Obligaciones relacionadas con la información y protección de datos

1. Publicar y mantener actualizado el presente Contrato de Condiciones Uniformes y la información cuya divulgación exija la regulación vigente.
2. Desarrollar programas de información, educación ambiental y cultura ciudadana orientados al uso adecuado del servicio, la separación en la fuente y la gestión integral de los residuos sólidos.
3. Garantizar la confidencialidad y el tratamiento adecuado de los datos personales de los suscriptores y/o usuarios, de conformidad con la legislación sobre protección de datos personales y hábeas data.
4. Reportar la información requerida por las autoridades competentes y mantener actualizado el Área de Prestación del Servicio (APS) conforme a las disposiciones legales y regulatorias aplicables.

E. Obligaciones relacionadas con la actividad de aprovechamiento

1. Cuando la actividad de aprovechamiento haga parte del esquema de prestación del servicio, la Persona Prestadora cumplirá las obligaciones de facturación, recaudo, traslado de recursos y atención de PQRSD previstas en la regulación vigente para dicha actividad.
2. Las peticiones, quejas, reclamos y recursos relacionados con aspectos operativos propios del prestador de aprovechamiento serán trasladados a quien corresponda dentro de los términos establecidos por la regulación vigente, sin perjuicio de la atención de aquellos asuntos cuya competencia corresponda a AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C.

PARÁGRAFO PRIMERO. Las actividades complementarias del servicio público domiciliario de aseo que actualmente no sean ejecutadas por AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C., tales como transferencia, tratamiento, lavado de áreas públicas, corte de césped, poda de árboles u otras previstas en la normativa, únicamente generarán obligaciones para la Empresa cuando su prestación sea incorporada formalmente al esquema operativo y conforme a las disposiciones legales y regulatorias vigentes.

PARÁGRAFO SEGUNDO. En caso de constituirse legalmente un Área de Servicio Exclusivo (ASE) en la jurisdicción donde opere AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C., la Empresa cumplirá las obligaciones derivadas del respectivo contrato y de las disposiciones previstas en el artículo 40 de la Ley 142 de 1994 y demás normas aplicables.

PARÁGRAFO TERCERO. Las obligaciones previstas en la presente cláusula son enunciativas y se entienden complementadas por todas aquellas establecidas en la Constitución Política, la Ley 142 de 1994, el Decreto 1077 de 2015, la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, las disposiciones de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y las demás normas que regulen la prestación del servicio público domiciliario de aseo.

CLÁUSULA 12. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.

Sin perjuicio de las obligaciones previstas en la Constitución Política, la Ley 142 de 1994, el Decreto 1077 de 2015, la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA y demás normas aplicables, son obligaciones del suscriptor y/o usuario las siguientes:

A. Obligaciones relacionadas con el uso del servicio

1. Utilizar adecuadamente el servicio público domiciliario de aseo, evitando acciones que afecten su normal prestación, generen riesgos para la salud pública, el ambiente o la seguridad, o constituyan una carga injustificada para la Persona Prestadora o para los demás usuarios.
2. Vincularse al servicio público domiciliario de aseo cuando exista disponibilidad del mismo, salvo las excepciones previstas por la ley.
3. Informar oportunamente a AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C. cualquier modificación relacionada con la propiedad, posesión, tenencia, dirección del inmueble, uso, actividad económica o cualquier otra circunstancia que afecte la prestación del servicio o la facturación.
4. Permitir el acceso del personal debidamente identificado de la Persona Prestadora cuando sea necesario para realizar inspecciones, aforos, verificaciones u otras actuaciones relacionadas con la prestación del servicio, conforme a la ley.

B. Obligaciones relacionadas con la presentación de residuos

1. Presentar los residuos sólidos en la forma, cantidad, horarios, frecuencias, sitios y condiciones establecidas en la normativa vigente, el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS) y el presente Contrato de Condiciones Uniformes.
2. Realizar la separación de residuos en la fuente de conformidad con la normativa vigente y los programas de aprovechamiento implementados en el municipio.
3. Utilizar recipientes adecuados que permitan el almacenamiento y presentación segura de los residuos sólidos, evitando derrames, dispersión o generación de vectores.
4. No presentar para la recolección residuos peligrosos, residuos especiales, residuos hospitalarios, sustancias líquidas, excretas, escombros, residuos de construcción y demolición (RCD), animales muertos o cualquier otro residuo cuya recolección no haga parte del servicio público domiciliario de aseo, salvo cuando exista regulación específica que lo autorice.
5. No arrojar residuos sólidos, escombros o materiales de cualquier naturaleza en el espacio público, cuerpos de agua, zonas verdes o sitios no autorizados.
6. No obstaculizar las actividades de recolección, transporte, barrido, limpieza u otras actividades desarrolladas por la Persona Prestadora.

7. Cuando las condiciones físicas del sector impidan el ingreso del vehículo recolector, trasladar los residuos hasta el punto de presentación definido por la Persona Prestadora.
8. Mantener limpios los inmuebles, lotes y demás predios de su propiedad, posesión o tenencia, evitando la acumulación de residuos que puedan afectar la salud pública o el ambiente, sin perjuicio de las competencias de las autoridades municipales.

C. Obligaciones relacionadas con la facturación

1. Verificar que la factura corresponda al inmueble beneficiario del servicio e informar oportunamente cualquier inconsistencia.
2. Pagar oportunamente las facturas del servicio público domiciliario de aseo dentro de los plazos establecidos. La falta de recepción de la factura no exonera del cumplimiento de esta obligación cuando el servicio haya sido efectivamente prestado, sin perjuicio de los derechos que le asistan al usuario.
3. Solicitar gratuitamente una copia de la factura cuando no la haya recibido o requiera su reposición.
4. Facilitar la realización de aforos cuando estos sean procedentes conforme a la regulación vigente y asumir su costo en los casos previstos por la ley, salvo cuando se trate de reclamaciones fundadas u otras situaciones exceptuadas por la regulación.
5. Los suscriptores no residenciales y los multiusuarios deberán suministrar la información necesaria para la correcta clasificación tarifaria y permitir la verificación de las condiciones que dan lugar a tratamientos tarifarios especiales.

D. Obligaciones relacionadas con la convivencia y el ambiente

1. Recoger los residuos generados por actividades de cargue, descargue, transporte de mercancías, obras, eventos o cualquier otra actividad cuya limpieza corresponda al generador.
2. No realizar quemas de residuos sólidos, salvo cuando estén expresamente autorizadas por la autoridad ambiental competente y se cumplan los requisitos legales.
3. Cumplir las disposiciones contenidas en el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS) y las campañas de educación ambiental que resulten obligatorias conforme a la normativa vigente.
4. Colaborar con la Persona Prestadora en las actividades de educación ambiental, cultura ciudadana y gestión integral de residuos sólidos que contribuyan al mejoramiento del servicio.

PARÁGRAFO PRIMERO. El incumplimiento de las obligaciones previstas en la presente cláusula dará lugar a las consecuencias establecidas en la Constitución Política, la ley, la regulación vigente y el presente Contrato de Condiciones Uniformes, sin perjuicio de las actuaciones que correspondan a las autoridades competentes.

PARÁGRAFO SEGUNDO. Las obligaciones previstas en este artículo son enunciativas y se entienden complementadas por todas aquellas establecidas en la Ley 142 de 1994, el Decreto 1077 de 2015, la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, las normas ambientales y las demás disposiciones que regulen la prestación del servicio público domiciliario de aseo.

CLÁUSULA 13. DERECHOS DE LAS PARTES.

Además de los derechos previstos expresamente en el presente Contrato de Condiciones Uniformes, las partes gozarán de los derechos consagrados en la Constitución Política, la Ley 142 de 1994, el Decreto 1077 de 2015, la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, las disposiciones de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, las normas sobre protección de datos personales, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y las demás disposiciones que regulen la prestación del servicio público domiciliario de aseo.

CLÁUSULA 14. DERECHOS DE LA PERSONA PRESTADORA.

Sin perjuicio de los demás derechos previstos en la Constitución, la ley y la regulación vigente, AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C. tendrá los siguientes derechos:

1. Cobrar oportunamente el valor de los servicios efectivamente prestados, así como los demás conceptos autorizados por la ley y la regulación vigente.
2. Exigir el cumplimiento de las obligaciones contractuales y legales a cargo de los suscriptores y/o usuarios.
3. Solicitar, cuando la ley y la regulación lo permitan, las garantías necesarias para asegurar el pago de las obligaciones derivadas de la prestación del servicio.
4. Facturar los servicios prestados y los demás conceptos autorizados por la regulación vigente, incluyendo los derivados de aforos, ajustes, reliquidaciones, devoluciones o compensaciones cuando haya lugar.
5. Verificar las condiciones en que los suscriptores y/o usuarios presentan los residuos sólidos, con el fin de garantizar el cumplimiento de las normas sanitarias, ambientales y operativas.
6. Adelantar visitas técnicas, inspecciones, aforos y demás actuaciones necesarias para verificar las condiciones de prestación del servicio, previa identificación del personal autorizado.
7. Ejercer las acciones administrativas, judiciales o de cobro previstas en la ley para obtener el pago de las obligaciones a su favor.
8. Tratar los datos personales de los suscriptores y/o usuarios conforme a la legislación vigente sobre protección de datos personales y reportar la información autorizada por la ley a las entidades competentes o a los operadores de información cuando ello resulte procedente.
9. Solicitar a los suscriptores y/o usuarios la información necesaria para la adecuada prestación del servicio y la correcta aplicación del régimen tarifario.
10. Los demás derechos previstos en la Constitución Política, la Ley 142 de 1994, el Decreto 1077 de 2015 y la regulación vigente.

CLÁUSULA 15. DERECHOS DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.

Sin perjuicio de los demás derechos reconocidos por la Constitución Política, la Ley 142 de 1994 y la regulación vigente, el suscriptor y/o usuario tendrá derecho a:

1. Recibir un trato digno, respetuoso, igualitario y libre de cualquier forma de discriminación.

2. Recibir la prestación del servicio público domiciliario de aseo en condiciones de continuidad, eficiencia y calidad, de conformidad con la ley y la regulación vigente.
3. Ser informado de manera clara, completa, veraz y oportuna sobre las condiciones de prestación del servicio, las tarifas, sus derechos, obligaciones y los procedimientos aplicables.
4. Conocer el presente Contrato de Condiciones Uniformes y sus modificaciones.
5. Presentar peticiones, quejas, reclamos, recursos, sugerencias y denuncias relacionadas con la prestación del servicio, y obtener una respuesta oportuna, motivada y de fondo dentro de los términos legales.
6. Que se respeten el debido proceso, el derecho de defensa y el derecho de contradicción en todas las actuaciones administrativas adelantadas por la Persona Prestadora.
7. Reclamar cuando considere que existe error en la facturación, en la clasificación del uso del inmueble, en la aplicación del estrato socioeconómico, en la tarifa, en el aforo o en cualquier otro aspecto relacionado con la prestación del servicio.
8. Solicitar la realización de aforos cuando la regulación vigente lo permita y conocer previamente los costos asociados, cuando haya lugar.
9. Recibir facturas claras, completas y con la información exigida por la normativa vigente.
10. Acceder a la información relacionada con el estado de sus solicitudes, reclamaciones y demás actuaciones administrativas en las que tenga la condición de interesado.
11. Obtener copias de los documentos que reposen en los expedientes administrativos, conforme a las disposiciones legales aplicables.
12. No aportar documentos o información que no sean exigidos por la ley o que ya reposen en poder de la Persona Prestadora, cuando legalmente sea procedente.
13. Participar en los Comités de Desarrollo y Control Social de los Servicios Públicos Domiciliarios, en los términos establecidos por la ley.
14. Solicitar la aplicación de los tratamientos tarifarios especiales previstos en la regulación vigente, siempre que cumpla los requisitos establecidos para ello.
15. Que sus datos personales sean tratados conforme a la legislación vigente sobre protección de datos personales, garantizando sus derechos de acceso, actualización, rectificación, supresión y demás que les reconozca la ley.
16. Elegir libremente al prestador del servicio cuando exista pluralidad de oferentes y la normativa vigente lo permita.
17. Los demás derechos previstos en la Constitución Política, la Ley 142 de 1994, el Decreto 1077 de 2015, la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA y las demás normas aplicables.

PARÁGRAFO. El ejercicio de los derechos previstos en esta cláusula se realizará sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones a cargo del suscriptor y/o usuario establecidas en la ley y en el presente Contrato de Condiciones Uniformes.

CAPÍTULO III

FACTURACIÓN

CLÁUSULA 16. PRINCIPIO GENERAL DE FACTURACIÓN.

La facturación del servicio público domiciliario de aseo se efectuará de conformidad con lo establecido en la Ley 142 de 1994, el Decreto 1077 de 2015, la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA y las demás normas que regulen la materia.

AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C. únicamente podrá facturar los servicios efectivamente prestados y los conceptos expresamente autorizados por la Constitución, la ley, la regulación vigente y el presente Contrato de Condiciones Uniformes.

La facturación deberá reflejar de manera clara, precisa, verificable y comprensible la información correspondiente a la prestación del servicio, permitiendo al suscriptor y/o usuario conocer la forma en que fue liquidado el valor facturado.

PARÁGRAFO PRIMERO. Cuando la facturación del servicio público domiciliario de aseo se realice de manera conjunta con otro u otros servicios públicos domiciliarios, cada concepto deberá discriminarse de forma independiente, identificando claramente el prestador responsable, el servicio facturado y el valor correspondiente a cada uno de ellos.

PARÁGRAFO SEGUNDO. La inclusión de conceptos diferentes al servicio público domiciliario de aseo únicamente procederá cuando exista autorización legal o contractual para ello.

CLÁUSULA 17. CONTENIDO MÍNIMO DE LA FACTURA.

Las facturas que expida AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C. deberán cumplir los requisitos establecidos en la Ley 142 de 1994, el Decreto 1077 de 2015, la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA y demás disposiciones aplicables.

Como mínimo, contendrán la siguiente información, según corresponda:

1. Nombre o razón social de la Persona Prestadora y su Número de Identificación Tributaria (NIT).
2. Identificación del suscriptor y/o usuario.
3. Dirección del inmueble receptor del servicio.
4. Dirección de entrega o envío de la factura, cuando sea diferente al inmueble beneficiario.
5. Estrato socioeconómico, cuando corresponda, y la clasificación del uso del inmueble.
6. Período de facturación.
7. Fecha de expedición de la factura.
8. Fecha límite para el pago oportuno.
9. Lugares, canales y medios autorizados para efectuar el pago.
10. Identificación del servicio público domiciliario de aseo cuando exista facturación conjunta con otros servicios públicos.
11. Discriminación detallada de todos los conceptos facturados, indicando los cargos, descuentos, subsidios, contribuciones, intereses, devoluciones, compensaciones o ajustes que resulten aplicables.
12. Valor total a pagar.
13. Información correspondiente a la tarifa aplicada, de conformidad con la metodología tarifaria vigente.

14. Frecuencia de prestación de las actividades de recolección de residuos, cuando corresponda.
15. Información relacionada con aforos, producción de residuos, toneladas facturadas y demás variables tarifarias aplicables a grandes productores, multiusuarios u otros usuarios sujetos a medición, cuando haya lugar.
16. Información relacionada con la actividad de aprovechamiento, cuando su facturación proceda conforme a la regulación vigente.
17. Comparación histórica de consumos, valores facturados o demás indicadores, cuando así lo exija la regulación vigente.
18. Información sobre subsidios o contribuciones aplicados, indicando el porcentaje y valor correspondiente.
19. Información necesaria para la presentación de peticiones, quejas, reclamos y recursos.
20. Los demás requisitos exigidos por la normativa vigente.

PARÁGRAFO PRIMERO. La información técnica relacionada con toneladas, aforos, componentes tarifarios, actividades complementarias, aprovechamiento y demás variables propias de la metodología tarifaria únicamente será exigible cuando resulte aplicable al tipo de usuario y a las actividades efectivamente prestadas por AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C., de conformidad con la regulación vigente.

PARÁGRAFO SEGUNDO. La factura deberá entregarse al suscriptor y/o usuario con una antelación mínima de cinco (5) días hábiles respecto de la fecha límite de pago oportuno, utilizando cualquiera de los medios autorizados por la ley y la regulación vigente.

PARÁGRAFO TERCERO. La facturación del servicio público domiciliario de aseo se realizará conforme al ciclo de facturación adoptado por AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C., el cual podrá ser mensual, bimestral o el que autorice la regulación vigente, sin perjuicio de la facturación conjunta que se efectúe con otros prestadores de servicios públicos domiciliarios.

PARÁGRAFO CUARTO. La omisión de alguno de los requisitos formales de la factura no exime al suscriptor y/o usuario del pago de los servicios efectivamente prestados, sin perjuicio de su derecho a presentar las reclamaciones o recursos previstos en la ley cuando considere que existe alguna inconsistencia en la facturación.

CLÁUSULA 18. FACTURACIÓN DE OTROS CONCEPTOS Y FACTURACIÓN CONJUNTA.

AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C. podrá incluir en la factura del servicio público domiciliario de aseo únicamente aquellos conceptos cuya inclusión se encuentre autorizada por la Constitución, la ley, la regulación vigente o el presente Contrato de Condiciones Uniformes.

Los conceptos adicionales deberán identificarse y discriminarse de manera clara, indicando su naturaleza, origen, valor y fundamento legal o contractual, diferenciándolos de los cargos propios de la prestación del servicio público domiciliario de aseo.

AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C. podrá celebrar convenios con otros prestadores de servicios públicos domiciliarios para efectuar la facturación y el recaudo conjunto, de conformidad con la Ley 142 de 1994 y las demás disposiciones aplicables, garantizando en todo momento

que la factura identifique de manera independiente cada servicio, el prestador responsable y los valores correspondientes.

Cuando exista facturación conjunta, AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C. deberá comunicar de manera oportuna al prestador encargado de la facturación las novedades comerciales, tarifarias, operativas y administrativas que deban reflejarse en el respectivo período de facturación.

PARÁGRAFO PRIMERO. La facturación conjunta no modifica la autonomía jurídica de cada servicio público domiciliario ni las competencias de cada prestador respecto de la atención de peticiones, quejas, reclamos, recursos, facturación, cartera y demás actuaciones de su responsabilidad.

PARÁGRAFO SEGUNDO. Cuando la regulación vigente permita el pago independiente de los servicios facturados conjuntamente, el suscriptor y/o usuario podrá efectuar dicho pago en los términos establecidos por la ley y la regulación aplicable.

CLÁUSULA 19. PERÍODO DE FACTURACIÓN.

AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C. facturará el servicio público domiciliario de aseo conforme al ciclo de facturación adoptado por la Empresa y a la regulación vigente.

La factura deberá ponerse en conocimiento del suscriptor y/o usuario con una antelación mínima de cinco (5) días hábiles respecto de la fecha límite para el pago oportuno, mediante mecanismos que garanticen su entrega o disponibilidad.

PARÁGRAFO. Cuando por razones operativas, regulatorias, tecnológicas o derivadas de la facturación conjunta sea necesario modificar el período o ciclo de facturación, AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C. podrá efectuar los ajustes correspondientes, sin perjuicio de la obligación de informar oportunamente al suscriptor y/o usuario y de cumplir los requisitos establecidos por la normativa vigente.

CLÁUSULA 20. ENTREGA DE LA FACTURA.

La factura será entregada en la dirección registrada para efectos de notificación y facturación, correspondiente al inmueble beneficiario del servicio o en la dirección física, electrónica o medio autorizado previamente informado por el suscriptor y/o usuario.

La entrega de la factura podrá realizarse mediante medios físicos, electrónicos, digitales o cualquier otro mecanismo autorizado por la legislación vigente que garantice su conocimiento por parte del suscriptor y/o usuario.

La falta de recepción de la factura no exonera al suscriptor y/o usuario de su obligación de pagar el servicio efectivamente prestado, sin perjuicio de su derecho a solicitar copia gratuita de la misma o a presentar las reclamaciones que considere pertinentes.

CLÁUSULA 21. DETERMINACIÓN DE LA PRODUCCIÓN DE RESIDUOS.

La producción de residuos que sirva de base para la liquidación de la tarifa del servicio público domiciliario de aseo será determinada conforme a la metodología tarifaria expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA y las demás normas que la modifiquen, adicionen o sustituyan.

Cuando proceda la realización de aforos individuales, permanentes o extraordinarios, estos se efectuarán conforme a los procedimientos técnicos y administrativos establecidos en la regulación vigente.

CLÁUSULA 22. COBRO DE SUMAS ADEUDADAS.

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 estén en circunstancias similares.
3. Aforos individuales.

Las obligaciones económicas derivadas del presente Contrato de Condiciones Uniformes podrán ser cobradas por AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C. mediante los mecanismos de cobro persuasivo, administrativo o judicial previstos en la legislación vigente.

Cuando legalmente corresponda, la Empresa podrá adelantar procesos de cobro ejecutivo o ejercer la jurisdicción coactiva, de conformidad con las facultades que le otorgue el ordenamiento jurídico.

La factura expedida con el cumplimiento de los requisitos legales constituirá título ejecutivo en los términos previstos por la Ley 142 de 1994 y las demás normas aplicables.

PARÁGRAFO PRIMERO. AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C. no podrá cobrar servicios o conceptos que, por error u omisión imputable a la Empresa, hubieren dejado de facturarse después del término previsto en la Ley 142 de 1994, salvo los casos expresamente exceptuados por la legislación vigente, entre ellos aquellos en que se compruebe dolo del suscriptor y/o usuario.

PARÁGRAFO SEGUNDO. El ejercicio de las acciones de cobro por parte de AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C. se realizará con observancia del debido proceso, el derecho de defensa y las garantías establecidas en la Constitución Política y la ley.

CAPÍTULO IV

OBLIGACIONES ACCESORIAS Y FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

CLÁUSULA 23. INTERESES MORATORIOS.

El incumplimiento en el pago oportuno de las obligaciones derivadas del presente Contrato de Condiciones Uniformes dará lugar al cobro de intereses moratorios, de conformidad con la legislación vigente.

Para los suscriptores y/o usuarios **residenciales**, los intereses moratorios se liquidarán conforme a la tasa prevista en el régimen civil o en las disposiciones especiales que regulen la materia.

Para los suscriptores y/o usuarios **no residenciales**, los intereses moratorios se liquidarán conforme a la tasa pactada entre las partes o, en su defecto, a la máxima permitida por la legislación comercial vigente, sin exceder el límite de usura certificado por la autoridad competente.

Los intereses moratorios se causarán únicamente sobre los valores vencidos y no pagados, desde el día siguiente al vencimiento del plazo para el pago oportuno y hasta la fecha en que este se efectúe.

PARÁGRAFO. La liquidación y cobro de intereses moratorios se realizará de conformidad con la Ley 142 de 1994 y las demás normas que regulen la materia.

CLÁUSULA 24. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES Y REPORTE DE INFORMACIÓN.

AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C. realizará el tratamiento de los datos personales de los suscriptores y/o usuarios conforme a la Constitución Política, la legislación vigente sobre protección de datos personales, hábeas data y demás normas aplicables.

Cuando legalmente proceda, la Empresa podrá reportar información relacionada con el cumplimiento o incumplimiento de las obligaciones derivadas del presente Contrato de Condiciones Uniformes a los operadores de información o centrales de riesgo, observando el debido proceso, los principios que rigen el tratamiento de datos personales y los requisitos establecidos en la legislación vigente.

PARÁGRAFO PRIMERO. El tratamiento de los datos personales se sujetará a la Política de Tratamiento de Información adoptada por AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C., la cual estará disponible para consulta de los titulares de la información a través de los canales oficiales de atención.

PARÁGRAFO SEGUNDO. El suscriptor y/o usuario podrá ejercer en cualquier momento los derechos de acceso, actualización, rectificación, supresión, revocatoria de autorización y demás previstos en la legislación sobre protección de datos personales.

CLÁUSULA 25. GARANTÍAS EXIGIBLES.

Cuando la naturaleza del servicio, el nivel de riesgo comercial o la regulación vigente lo permitan, AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C. podrá exigir a los suscriptores y/o usuarios no residenciales la constitución de garantías destinadas a asegurar el cumplimiento de las obligaciones económicas derivadas del presente Contrato de Condiciones Uniformes.

Las garantías podrán consistir en títulos valores u otros mecanismos legalmente autorizados, siempre que sean razonables, proporcionales y guarden relación directa con la prestación del servicio.

Las condiciones para la constitución, vigencia, modificación y devolución de dichas garantías serán informadas previamente al suscriptor y/o usuario y harán parte de las condiciones comerciales aplicables.

CLÁUSULA 26. FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

Se entiende por falla en la prestación del servicio el incumplimiento por parte de AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C. de las condiciones de continuidad, calidad, cobertura, frecuencia, oportunidad o demás estándares establecidos en la Constitución Política, la Ley 142 de 1994, el Decreto 1077 de 2015, la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, el presente Contrato de Condiciones Uniformes y su Anexo Técnico.

Cuando se configure una falla en la prestación del servicio, el suscriptor y/o usuario tendrá derecho a las reparaciones, compensaciones, descuentos o demás medidas previstas en la Ley 142 de 1994 y en la regulación vigente, sin perjuicio de las demás acciones legales a que haya lugar.

En particular, cuando durante cualquier período de treinta (30) días la frecuencia de recolección de residuos resulte inferior al cincuenta por ciento (50%) de la frecuencia establecida para el respectivo sector, el suscriptor y/o usuario tendrá derecho a las reparaciones previstas en el artículo 137 de la Ley 142 de 1994 y demás normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan, siempre que se configuren los presupuestos legales para su reconocimiento.

PARÁGRAFO PRIMERO. No habrá lugar a las reparaciones previstas en la presente cláusula cuando la falla en la prestación del servicio sea consecuencia de fuerza mayor, caso fortuito, hecho exclusivo de un tercero, hecho del suscriptor y/o usuario o de cualquier otra circunstancia eximente de responsabilidad prevista en la ley.

PARÁGRAFO SEGUNDO. La configuración de una falla en la prestación del servicio no exime a AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C. de adoptar las medidas necesarias para restablecer la normal prestación del servicio en el menor tiempo posible.

PARÁGRAFO TERCERO. El reconocimiento de descuentos, compensaciones o reparaciones se efectuará conforme a los procedimientos y condiciones establecidos en la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA y las demás normas aplicables.

CAPÍTULO V

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, RECURSOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)

CLÁUSULA 27. DERECHO A PRESENTAR PQRSD.

Los suscriptores, usuarios, suscriptores potenciales y, en general, cualquier persona con interés legítimo, podrán presentar peticiones, quejas, reclamos, recursos, sugerencias y denuncias (PQRSD) relacionadas con la prestación del servicio público domiciliario de aseo.

Las PQRSD podrán presentarse a través de cualquiera de los canales de atención habilitados por AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C., entre ellos:

1. Atención presencial en las oficinas de atención al usuario.
2. Correo físico o correo certificado.
3. Correo electrónico institucional.
4. Página web o sede electrónica, cuando se encuentre habilitada.
5. Línea telefónica de atención al usuario.
6. Los demás canales tecnológicos o electrónicos autorizados por la Empresa.

Las PQRSD podrán formularse verbalmente o por escrito y serán tramitadas gratuitamente, sin necesidad de presentación personal o intervención de abogado, salvo disposición legal en contrario.

AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C. no podrá exigir el pago de los valores objeto de reclamación como requisito para recibir, tramitar o decidir una PQRSD, sin perjuicio de la obligación del usuario de cancelar los valores que no sean objeto de controversia cuando ello resulte legalmente procedente.

Las peticiones, quejas, reclamos y recursos se tramitarán conforme a la Ley 142 de 1994, la Ley 1755 de 2015, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA y las demás normas que regulen la materia.

CLÁUSULA 28. PROCEDENCIA Y RADICACIÓN.

Las PQRSD podrán presentarse por cualquier medio idóneo que permita identificar al peticionario, conocer el objeto de la solicitud y registrar la fecha de su presentación.

AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C. expedirá constancia de la radicación cuando esta sea presentada de manera presencial o cuando el medio utilizado permita su generación.

Las peticiones verbales podrán formularse personalmente o por los medios de atención habilitados por la Empresa.

PARÁGRAFO. La Empresa garantizará la disponibilidad de formatos físicos y electrónicos para facilitar la presentación de las PQRSD, sin que su utilización sea obligatoria.

CLÁUSULA 29. REQUISITOS DE LAS PETICIONES.

Las peticiones deberán contener, como mínimo:

1. La identificación de AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C. como destinataria.
2. Los nombres y apellidos del peticionario y, cuando corresponda, de su representante o apoderado.
3. El documento de identificación del solicitante, cuando sea necesario para la actuación.

4. La dirección física, electrónica o el medio elegido para recibir notificaciones o respuestas.
5. La descripción clara de los hechos, la solicitud concreta y las razones que la sustentan.
6. Los documentos que el peticionario desee aportar para soportar su solicitud, cuando los hubiere.
7. La firma, únicamente cuando sea exigible conforme a la ley.

La ausencia de requisitos no esenciales no impedirá la radicación de la petición cuando sea posible identificar al solicitante y el objeto de la solicitud.

CLÁUSULA 30. TRÁMITE Y DECISIÓN DE LAS PETICIONES.

AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C. resolverá las PQRSD dentro de los términos establecidos en la legislación vigente.

Cuando una petición verbal pueda resolverse inmediatamente, la respuesta se suministrará en el mismo acto.

Si ello no fuere posible, se dejará constancia de su presentación y se dará el trámite correspondiente hasta su decisión definitiva.

Las decisiones que resuelvan las PQRSD deberán ser motivadas cuando así lo exija la ley y serán notificadas conforme a las disposiciones vigentes.

CLÁUSULA 31. SOLICITUD DE INFORMACIÓN O DOCUMENTACIÓN ADICIONAL.

Cuando la petición resulte incompleta o la información aportada sea insuficiente para adoptar una decisión de fondo, AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C. requerirá al interesado, por una sola vez, para que complete, aclare o aporte la información necesaria dentro del término previsto en la legislación vigente.

Mientras el interesado atiende el requerimiento, se suspenderán los términos para decidir en los casos autorizados por la ley.

Si el peticionario no atiende el requerimiento dentro del plazo legal, se entenderá que ha desistido de su petición y se ordenará el archivo del expediente mediante acto motivado, sin perjuicio de que pueda presentar posteriormente una nueva solicitud.

PARÁGRAFO. AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C. no podrá exigir documentos o información que reposen en sus archivos o en otras entidades públicas cuando legalmente pueda acceder a ellos por sus propios medios.

CLÁUSULA 32. PETICIONES INCOMPLETAS.

Cuando al momento de la radicación se advierta que la petición no reúne alguno de los requisitos previstos por la ley, el funcionario orientará al peticionario sobre la información faltante.

Si el peticionario insiste en radicar la solicitud, AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C. la recibirá y dejará constancia de las observaciones efectuadas, sin perjuicio del requerimiento posterior previsto en la cláusula anterior.

La radicación de una petición no implica su aceptación ni el reconocimiento del derecho reclamado.

CLÁUSULA 33. RECHAZO DE LAS PETICIONES.

AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C. únicamente podrá rechazar una petición en los casos expresamente previstos por la Constitución y la ley.

Las peticiones irrespetuosas, ofensivas o que contengan amenazas podrán ser rechazadas mediante decisión motivada, dejando constancia de las razones jurídicas que sustentan dicha determinación.

El rechazo de una petición no impedirá que el interesado presente una nueva solicitud en términos respetuosos y conforme a las disposiciones legales.

PARÁGRAFO PRIMERO. Toda decisión que rechace, archive o niegue una petición deberá ser motivada y notificarse al interesado conforme a las normas del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

PARÁGRAFO SEGUNDO. Contra las decisiones relacionadas con la facturación, negativa del contrato, suspensión, terminación y demás actos susceptibles de recurso procederán el recurso de reposición y, en subsidio, el de apelación, en los términos previstos por la Ley 142 de 1994 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o sustituyan.

CLÁUSULA 34. RECURSOS.

Contra los actos administrativos expedidos por AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C. relacionados con la prestación del servicio público domiciliario de aseo procederán los recursos previstos en la Ley 142 de 1994, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y las demás normas que regulen la materia.

Los recursos se sujetarán a las siguientes reglas:

1. Procederán contra los actos administrativos respecto de los cuales la ley expresamente los autorice, en especial los relacionados con la negativa en la prestación del servicio, la facturación, la suspensión, el corte, la terminación del contrato y demás actuaciones susceptibles de recurso.
2. El recurso de reposición deberá interponerse por escrito, verbalmente o por los medios electrónicos habilitados por AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C., dentro de los términos previstos en la Ley 142 de 1994 y las demás normas aplicables.
3. El recurso de apelación procederá únicamente en los casos previstos por la ley y deberá interponerse en subsidio del recurso de reposición.
4. Los recursos no requerirán presentación personal ni intervención de abogado, aun cuando el interesado actúe mediante apoderado o representante.

5. AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C. podrá decretar y practicar las pruebas que resulten necesarias para adoptar una decisión de fondo, bien sea a solicitud del recurrente o de oficio, conforme a las reglas del debido proceso.
6. La Empresa no exigirá el pago de los valores objeto de reclamación como requisito para tramitar los recursos relacionados con la facturación, sin perjuicio de la obligación del suscriptor y/o usuario de acreditar el pago de las sumas no controvertidas cuando ello sea exigible conforme al artículo 155 de la Ley 142 de 1994 o la norma que lo modifique, adicione o sustituya.
7. Cuando proceda el recurso de apelación, AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C. remitirá el expediente completo a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios dentro del término establecido en la legislación vigente, una vez resuelto el recurso de reposición.
8. Las decisiones que resuelvan los recursos deberán ser motivadas y notificadas conforme a las disposiciones del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y de la Ley 142 de 1994.

PARÁGRAFO. Los términos para interponer, tramitar, decidir y notificar los recursos serán los establecidos en la Ley 142 de 1994, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y las demás normas que regulen la materia.

CLÁUSULA 35. TÉRMINO PARA RESOLVER LAS PQRSD.

Las peticiones, quejas, reclamos y recursos presentados por los suscriptores, usuarios o suscriptores potenciales serán resueltos dentro de los términos establecidos en la Ley 142 de 1994, la Ley 1755 de 2015, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y las demás normas aplicables.

Cuando la Ley 142 de 1994 establezca un término especial para decidir una actuación administrativa relacionada con la prestación del servicio público domiciliario de aseo, dicho término prevalecerá sobre las disposiciones generales.

El incumplimiento de los términos para decidir dará lugar a la aplicación del silencio administrativo positivo en los casos expresamente previstos por la ley.

PARÁGRAFO PRIMERO. Cuando opere el silencio administrativo positivo, AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C. reconocerá sus efectos dentro del término previsto en la legislación vigente, siempre que se reúnan los requisitos legales para ello.

PARÁGRAFO SEGUNDO. Si la Empresa no reconoce los efectos del silencio administrativo positivo, el interesado podrá acudir ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para solicitar las actuaciones administrativas correspondientes, sin perjuicio de las demás acciones previstas en la ley.

CLÁUSULA 36. NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES.

Las decisiones adoptadas por AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C. dentro de las actuaciones administrativas derivadas del presente Contrato de Condiciones Uniformes serán notificadas o comunicadas conforme a las disposiciones de la Ley 142 de 1994, el Código de

Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y las demás normas que regulen la materia.

Las notificaciones podrán efectuarse personalmente, por aviso, por medios electrónicos o mediante cualquier otro mecanismo autorizado por la legislación vigente, siempre que se garantice el debido proceso, el derecho de defensa y el conocimiento efectivo de la decisión por parte del interesado.

Los actos de trámite serán objeto de comunicación cuando así lo disponga la ley, mientras que los actos administrativos que decidan de fondo una actuación o pongan fin a la misma serán objeto de notificación conforme al procedimiento legal aplicable.

PARÁGRAFO PRIMERO. El suscriptor y/o usuario podrá autorizar expresamente la recepción de notificaciones y comunicaciones por medios electrónicos, de conformidad con la legislación vigente.

PARÁGRAFO SEGUNDO. Las notificaciones realizadas por medios electrónicos producirán los efectos jurídicos previstos en la legislación aplicable, siempre que se garantice su envío a la dirección electrónica registrada por el interesado y se cumplan los requisitos establecidos para tal efecto.

CLÁUSULA 37. MODIFICACIÓN DEL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES.

El presente Contrato de Condiciones Uniformes podrá modificarse únicamente en los siguientes eventos:

1. **Por acuerdo expreso entre las partes**, siempre que la modificación no contravenga las disposiciones legales y regulatorias vigentes.
2. **Por decisión unilateral de AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C.**, cuando sea necesario ajustar el contrato a cambios en la legislación, la regulación, la reglamentación, la jurisprudencia obligatoria o las disposiciones expedidas por las autoridades competentes, o cuando resulte necesario actualizar las condiciones de prestación del servicio público domiciliario de aseo.

En este evento, AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C. garantizará:

a. La publicación y divulgación de las modificaciones propuestas mediante los medios de información institucionales, incluyendo la página web, el Centro de Atención al Usuario y los demás mecanismos de difusión que garanticen el conocimiento de los suscriptores y usuarios.
b. La información previa a los suscriptores y/o usuarios con una antelación no inferior a un (1) mes antes de la entrada en vigencia de las modificaciones, salvo cuando la modificación obedezca al cumplimiento inmediato de una disposición legal o reglamentaria.
c. El derecho de los suscriptores y/o usuarios a presentar observaciones, peticiones o reclamaciones frente a las modificaciones propuestas, de conformidad con la legislación vigente.

3. **Por decisión de autoridad competente**, cuando una disposición legal, reglamentaria, regulatoria o judicial así lo ordene.

PARÁGRAFO PRIMERO. Las modificaciones derivadas directamente de la expedición, modificación o derogatoria de normas legales o regulatorias se entenderán incorporadas automáticamente al presente Contrato desde la fecha en que dichas disposiciones entren en vigencia, sin necesidad de suscribir documento adicional.

PARÁGRAFO SEGUNDO. Cuando las modificaciones obedezcan a situaciones de fuerza mayor, caso fortuito o emergencia que afecten la continuidad, seguridad o adecuada prestación del servicio, AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C. podrá aplicarlas de manera inmediata, informando posteriormente a los suscriptores y usuarios por los medios institucionales disponibles.

CLÁUSULA 38. TERMINACIÓN DEL CONTRATO.

El Contrato de Condiciones Uniformes terminará en los eventos previstos en la Ley 142 de 1994 y demás normas que la modifiquen, adicionen o sustituyan, especialmente en los siguientes casos:

1. Por mutuo acuerdo entre AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C. y el suscriptor, siempre que no se afecten derechos de terceros ni la continuidad en la prestación del servicio.
2. Por solicitud del suscriptor o usuario, cuando proceda legalmente la desvinculación del servicio y se acrediten los requisitos establecidos en la legislación vigente.
3. Por demolición definitiva del inmueble o desaparición física del predio objeto del contrato.
4. Por imposibilidad permanente de prestar el servicio debido a causas técnicas, legales, ambientales o de fuerza mayor debidamente comprobadas.
5. Por cambio de prestador del servicio, cuando ello sea legalmente procedente y se cumplan los requisitos establecidos por la Ley 142 de 1994 y la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA).
6. Por las demás causales previstas en la ley, la regulación vigente y el presente Contrato de Condiciones Uniformes.

Cuando la terminación sea solicitada por el suscriptor o usuario, AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C. verificará previamente que la desvinculación no afecte derechos de terceros, el interés general, la continuidad del servicio o el cumplimiento de las obligaciones pendientes derivadas del presente contrato.

PARÁGRAFO PRIMERO. La terminación del contrato no exonera al suscriptor, usuario, propietario, poseedor o tenedor del inmueble de las obligaciones económicas causadas con anterioridad a la fecha efectiva de terminación, ni de aquellas que se encuentren en discusión administrativa o judicial.

PARÁGRAFO SEGUNDO. No procederá la terminación del contrato cuando no exista otro prestador legalmente habilitado para suministrar el servicio público domiciliario de aseo en el inmueble o cuando el servicio se encuentre prestándose bajo un Área de Servicio Exclusivo

legalmente constituida, salvo los casos expresamente autorizados por la Ley 142 de 1994 y las normas que la desarrollen.

PARÁGRAFO TERCERO. La desvinculación de un suscriptor o usuario con el propósito de contratar con otro prestador legalmente habilitado no podrá ser obstaculizada por AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C. cuando se cumplan los requisitos legales y regulatorios aplicables.

PARÁGRAFO CUARTO: TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO. El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO de la actividad de aprovechamiento 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 deberá 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 perjuicios 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 deberán 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, sólo 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.

CAPÍTULO VII

DISPOSICIONES FINALES

CLÁUSULA 39. CESIÓN DEL CONTRATO.

De conformidad con el artículo 129 de la Ley 142 de 1994, salvo estipulación en contrario o disposición legal especial, cuando se produzca la enajenación, cesión, transferencia de dominio o cualquier otro modo de adquisición del inmueble receptor del servicio, se entenderá cedido de pleno derecho el presente Contrato de Condiciones Uniformes al nuevo propietario, poseedor o tenedor legítimo del inmueble, quien asumirá la calidad de suscriptor y/o usuario desde el momento en que adquiera dicha condición.

La cesión del contrato no libera al anterior suscriptor y/o usuario de las obligaciones económicas, administrativas o legales que se hubieren causado con anterioridad a la fecha en que opere la cesión, salvo acuerdo expreso celebrado con AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C.

AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C. podrá ceder total o parcialmente la operación o la prestación del servicio público domiciliario de aseo a otro prestador legalmente habilitado, en los casos autorizados por la ley, garantizando la continuidad, calidad y eficiencia del servicio.

PARÁGRAFO. Cuando la cesión del contrato por parte de AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C. implique un cambio de prestador del servicio, los suscriptores y usuarios serán informados oportunamente a través de los medios de divulgación institucionales, de conformidad con la normatividad vigente.

CLÁUSULA 40. ACUERDOS ESPECIALES.

De conformidad con el artículo 128 de la Ley 142 de 1994, el suscriptor y/o usuario potencial podrá solicitar la celebración de acuerdos especiales respecto de condiciones particulares del servicio, siempre que estas no contravengan la Constitución Política, la Ley, los reglamentos, la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), ni afecten los principios de igualdad, eficiencia, continuidad y universalidad en la prestación del servicio público domiciliario de aseo.

La solicitud deberá presentarse por escrito ante AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C., indicando claramente las condiciones cuya modificación se pretende y la justificación correspondiente.

Si AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C. acepta la propuesta, las condiciones especiales harán parte integral del presente Contrato de Condiciones Uniformes y prevalecerán únicamente respecto del suscriptor y/o usuario que las haya suscrito.

En todo aquello que no haya sido objeto de acuerdo especial continuarán aplicándose plenamente las disposiciones contenidas en el presente Contrato de Condiciones Uniformes.
PARÁGRAFO. Los acuerdos especiales deberán constar por escrito y serán incorporados como anexo del contrato individual del suscriptor y/o usuario correspondiente.

CLÁUSULA 41. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.

Las diferencias que se susciten entre AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C. y los suscriptores, usuarios o terceros con ocasión de la interpretación, ejecución, modificación, terminación o liquidación del presente Contrato de Condiciones Uniformes se resolverán, en primera instancia, mediante los procedimientos de Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos (PQRSD) previstos en la Ley 142 de 1994 y en el presente contrato.

Agotada la vía administrativa cuando esta sea procedente, las controversias podrán ser conocidas por la jurisdicción competente, sin perjuicio de que las partes puedan acudir voluntariamente a los mecanismos alternativos de solución de conflictos previstos en la legislación colombiana, tales como la conciliación, la amigable composición, la mediación o el arbitraje, cuando legalmente procedan.

Cuando las partes acuerden acudir a un Tribunal de Arbitramento, dicho acuerdo deberá constar expresamente por escrito mediante cláusula compromisoria o compromiso independiente, caso en el cual el tribunal decidirá en derecho y se sujetará a las disposiciones legales vigentes sobre la materia.

Las partes igualmente podrán solicitar la intervención de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en los eventos y con el alcance previsto en el numeral 79.3 del artículo 79 de la Ley 142 de 1994 y las normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan.

PARÁGRAFO. La negativa del suscriptor y/o usuario a pactar cláusula compromisoria no constituirá causal para negar la celebración o continuidad del Contrato de Condiciones Uniformes.

CLÁUSULA 43. CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

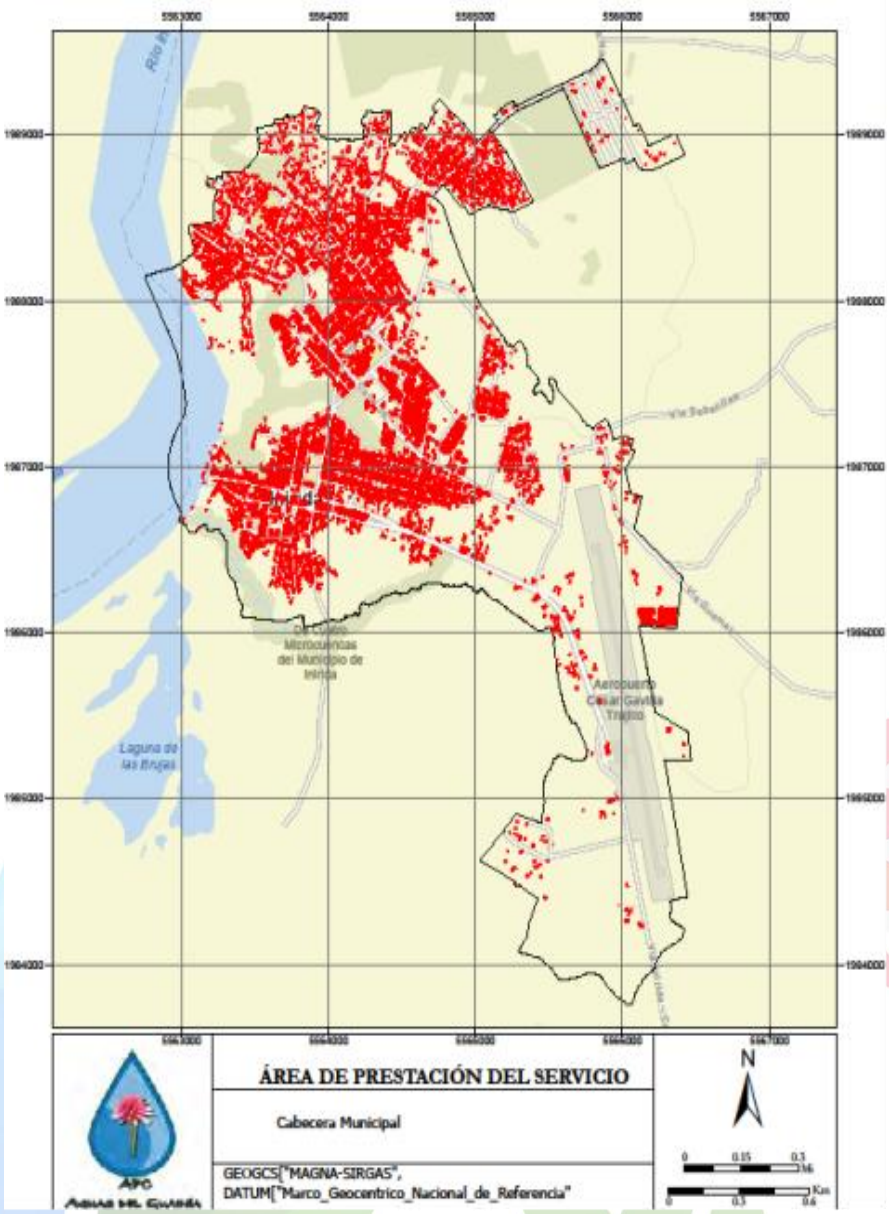
La prestación del servicio público domiciliario de aseo y de sus actividades complementarias por parte de AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C. se realizará conforme a las disposiciones contenidas en la Ley 142 de 1994, el Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015 y sus modificaciones, la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), las normas ambientales vigentes y el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS) del Municipio de Inírida.

CLÁUSULA 44. ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO (APS)

AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C. prestará el servicio público domiciliario de aseo y las actividades complementarias dentro del Área de Prestación del Servicio (APS) oficialmente definida por la empresa y reportada ante las autoridades competentes, de conformidad con la metodología establecida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) y la normatividad vigente.

El Área de Prestación del Servicio corresponde, actualmente, al **perímetro urbano del municipio de Inírida, departamento del Guainía**, incluyendo todos los sectores, barrios, urbanizaciones, conjuntos residenciales, establecimientos comerciales, institucionales, industriales y demás inmuebles ubicados dentro del área donde AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C. dispone de capacidad técnica, operativa y administrativa para garantizar la prestación eficiente del servicio.

FIGURA 1. POLÍGONO ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO



Fuente: Autor

La prestación comprenderá las actividades que la empresa tenga habilitadas conforme a la regulación vigente, entre ellas:

1. Recolección de residuos sólidos ordinarios no aprovechables.
2. Transporte de residuos.
3. Barrido y limpieza de vías y áreas públicas.
4. Corte de césped en áreas públicas.
5. Poda de árboles ubicados en espacio público.
6. Lavado de áreas públicas cuando corresponda.
7. Aprovechamiento, cuando exista prestador autorizado dentro del esquema de libre competencia.

8. Tratamiento.
9. Disposición final de residuos.
10. Las demás actividades complementarias autorizadas por la ley.

La cobertura podrá ampliarse progresivamente hacia sectores urbanos de expansión o centros poblados rurales cuando existan condiciones técnicas, operativas, financieras y regulatorias que permitan garantizar la continuidad y calidad del servicio.

La empresa actualizará el Área de Prestación del Servicio cuando se presenten modificaciones en la cobertura, expansión urbana, incorporación de nuevos desarrollos urbanísticos o cambios regulatorios, informando dichas modificaciones mediante los mecanismos de divulgación establecidos en este contrato.

Parágrafo 1. Delimitación del APS.

La delimitación oficial del Área de Prestación del Servicio corresponde al polígono utilizado por AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C. para efectos regulatorios, tarifarios, operativos y de planeación del servicio, reportado al Sistema Único de Información (SUI) y a las demás autoridades competentes.

Parágrafo 2. Centroide del Área de Prestación del Servicio.

Para efectos de la aplicación de la metodología tarifaria expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C. utilizará el centroide oficial del Área de Prestación del Servicio determinado conforme a la metodología vigente.

Actualmente, para fines regulatorios y tarifarios, el centroide corresponde a las siguientes coordenadas proyectadas bajo el sistema oficial de referencia geográfica adoptado por el Instituto Geográfico Agustín Codazzi (IGAC):

Concepto	Coordenada Este (Y)	Coordenada Norte (X)
Centroide APS	5.566.215,5977	1.983.972,4755

Estas coordenadas podrán actualizarse cuando la regulación vigente, la expansión del APS o la actualización del estudio tarifario así lo requieran.

Parágrafo 3. Distancia al sitio de disposición final.

Para efectos exclusivos del cálculo tarifario, la distancia entre el centroide del Área de Prestación del Servicio y el sitio de disposición final autorizado corresponde a la distancia real recorrida por vía terrestre.

Actualmente dicha distancia es de **2,78 kilómetros**, calculada mediante herramientas de información geográfica conforme a la metodología prevista por la CRA.

Esta distancia podrá modificarse cuando cambie el sitio de disposición final, la infraestructura vial utilizada, el recorrido operativo o la metodología regulatoria vigente.

Parágrafo 4. Actividades comprendidas dentro del servicio

Dentro del Área de Prestación del Servicio, AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C. prestará, de conformidad con su registro ante las autoridades competentes, las siguientes actividades del servicio público de aseo:

a) Barrido y limpieza de vías y áreas públicas.
b) Recolección de residuos sólidos no aprovechables.
c) Transporte de residuos sólidos hasta el sitio de disposición final autorizado.
d) Disposición final de los residuos sólidos no aprovechables en un sitio de disposición final debidamente autorizado, directamente o a través de un operador legalmente habilitado, de conformidad con la Ley 142 de 1994, el Decreto 1077 de 2015 y las demás normas que regulen la materia.
e) Comercialización del servicio público de aseo, comprendiendo las actividades de atención al usuario, facturación, recaudo, gestión comercial y demás procesos asociados previstos en la regulación vigente.

Parágrafo 5. Cuando alguna de las actividades complementarias o inherentes al servicio público de aseo sea ejecutada por un tercero legalmente habilitado o mediante contrato celebrado conforme a la normatividad vigente, AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C. ejercerá las funciones y responsabilidades que legalmente le correspondan frente a los suscriptores y usuarios, sin perjuicio de las obligaciones propias del operador que ejecute directamente la actividad respectiva.

Parágrafo 6. Base de datos de suscriptores

La prestación del servicio se realizará respecto de los suscriptores y usuarios registrados en el Sistema de Información Comercial de AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C.

La base de datos de suscriptores constituye un registro dinámico y permanente, sujeto a actualización por nuevas vinculaciones, retiros, cambios de uso, cambios de estrato, modificaciones catastrales, subdivisiones o unificaciones prediales, cambios de nomenclatura y demás novedades comerciales que se presenten durante la ejecución del contrato.

En consecuencia, el presente Contrato de Condiciones Uniformes no incorpora un número fijo de suscriptores o usuarios, toda vez que dicha información varía de manera permanente conforme a la dinámica de crecimiento urbano, las novedades comerciales y las actualizaciones efectuadas en el Sistema de Información Comercial y en los reportes realizados al Sistema Único de Información (SUI).

Parágrafo 4. Prestación del servicio

AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C. garantizará la prestación continua y eficiente de las actividades del servicio público de aseo dentro del Área de Prestación del Servicio (APS), conforme a las condiciones técnicas, operativas, ambientales y regulatorias vigentes, sin perjuicio de las

situaciones de fuerza mayor, caso fortuito o de aquellas circunstancias excepcionales previstas en la ley.

Parágrafo 4. Negación de nuevas solicitudes.

AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C. podrá negar motivadamente la prestación del servicio cuando el inmueble se encuentre fuera del Área de Prestación del Servicio o cuando existan limitaciones técnicas, ambientales, legales o de fuerza mayor que impidan garantizar la prestación continua y eficiente del servicio.

CLÁUSULA 45. ALMACENAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS

Los suscriptores y usuarios deberán almacenar y presentar los residuos sólidos de manera que se proteja la salud pública, se facilite la prestación del servicio público de aseo y se minimicen los impactos sobre el ambiente, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, el Decreto 1077 de 2015, el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS) del municipio de Inírida y las demás normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

Los residuos deberán presentarse únicamente en los días, horarios, frecuencias y lugares establecidos por **AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C.**, conforme a las rutas operativas definidas para cada sector del Área de Prestación del Servicio (APS).

45.1 Condiciones para la presentación de residuos

Los residuos sólidos deberán presentarse para su recolección cumpliendo, como mínimo, las siguientes condiciones:

1. Estar almacenados en recipientes o bolsas adecuadas, resistentes y debidamente cerradas.
2. Permanecer protegidos de la lluvia, animales y vectores.
3. Evitar el derrame de lixiviados o la dispersión de residuos sobre el espacio público.
4. Ubicarse frente al inmueble o en el punto autorizado por la empresa únicamente dentro del horario establecido para la recolección.
5. No obstaculizar el tránsito peatonal, vehicular ni el acceso a los predios vecinos.
6. Permanecer en el espacio público únicamente durante el tiempo necesario para la prestación del servicio.

45.2 Condiciones generales de almacenamiento

Los recipientes utilizados para almacenar residuos deberán mantenerse en adecuadas condiciones de limpieza, seguridad e higiene y permitir una manipulación segura por parte del personal operativo.

Cuando se utilicen bolsas desechables, estas deberán ser resistentes al peso de los residuos contenidos y permanecer completamente cerradas para evitar rupturas durante la recolección.

45.3 Cumplimiento de las condiciones operativas

Los suscriptores y usuarios deberán atender las instrucciones impartidas por AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C. respecto de los sitios de presentación, horarios, rutas y demás condiciones operativas necesarias para garantizar la correcta prestación del servicio.

Las condiciones específicas relacionadas con la separación en la fuente, clasificación de residuos, recipientes autorizados, frecuencias y horarios de recolección, residuos especiales, residuos de construcción y demolición (RCD), residuos voluminosos, grandes generadores, multiusuarios, aforos, contenedores y demás aspectos técnicos se desarrollan en las cláusulas siguientes del presente Contrato de Condiciones Uniformes.

CLÁUSULA 46. CLASIFICACIÓN Y SEPARACIÓN EN LA FUENTE

La separación en la fuente constituye una obligación del suscriptor y/o usuario y consiste en clasificar los residuos sólidos desde el lugar donde se generan, con el fin de facilitar su aprovechamiento, tratamiento, recolección, transporte y disposición final, contribuyendo a la protección del ambiente, la salud pública y el cumplimiento de los objetivos del Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS) del municipio de Inírida.

Todos los suscriptores y/o usuarios deberán realizar la separación de los residuos conforme al Código Nacional de Colores establecido por el Gobierno Nacional o la norma que lo modifique, adicione o sustituya.

La clasificación mínima será la siguiente:

1. Bolsa o recipiente color blanco.

Destinado para residuos aprovechables limpios y secos, tales como:

- Papel.
- Cartón.
- Plásticos.
- Vidrio.
- Metales.
- Envases multicapa.
- Otros materiales susceptibles de aprovechamiento.

Estos residuos deberán presentarse limpios, secos y libres de contaminación por residuos orgánicos o peligrosos.

2. Bolsa o recipiente color negro.

Destinado para residuos no aprovechables, entre ellos:

- Papel higiénico.
- Servilletas usadas.
- Papeles contaminados.
- Residuos sanitarios.

- Colillas de cigarrillo.
- Icopor contaminado.
- Cerámica.
- Loza.
- Materiales que no puedan ser objeto de aprovechamiento.

3. Bolsa o recipiente color verde.

Destinado para residuos orgánicos aprovechables cuando exista programa o ruta de recolección diferenciada implementada en el municipio, tales como:

- Restos de alimentos.
- Cáscaras de frutas.
- Residuos de jardinería.
- Residuos vegetales.
- Material biodegradable.

Parágrafo 1. Cuando en el municipio no exista ruta selectiva para residuos orgánicos aprovechables, estos deberán manejarse conforme a las directrices impartidas por AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C. y el PGIRS municipal.

Parágrafo 2. Los residuos peligrosos, hospitalarios, químicos, electrónicos, aceites usados, medicamentos vencidos, luminarias, pilas, baterías, llantas y demás residuos sujetos a manejo diferencial no hacen parte del servicio público domiciliario ordinario de aseo y deberán ser entregados a los sistemas de recolección o gestores autorizados conforme a la normatividad ambiental vigente.

Parágrafo 3. AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C. adelantará campañas permanentes de educación ambiental dirigidas a promover la adecuada separación en la fuente, el aprovechamiento de residuos y la economía circular.

CLÁUSULA 47. RECIPIENTES AUTORIZADOS

Los residuos sólidos deberán almacenarse y presentarse en recipientes adecuados que garanticen condiciones de seguridad, salubridad e higiene, evitando derrames, dispersión de residuos, generación de lixiviados, malos olores y proliferación de vectores.

Los recipientes utilizados deberán cumplir, como mínimo, las siguientes características:

a. Ser elaborados en material resistente, impermeable y anticorrosivo.
b. Contar con tapa ajustada o sistema de cierre que impida el ingreso de animales y la dispersión de residuos.
d. Permitir su fácil limpieza y desinfección.
e. Facilitar las labores de recolección manual o mecanizada.
f. Mantenerse en adecuado estado de conservación.
g. Tener capacidad acorde con la cantidad de residuos generados por el inmueble.

Podrán utilizarse, entre otros, los siguientes recipientes:

- Bolsas plásticas resistentes para residuos domiciliarios.
- Canecas plásticas con tapa.
- Contenedores de 120, 240, 360, 770 y 1.100 litros.
- Contenedores metálicos autorizados.
- Cajas estacionarias para residuos especiales cuando corresponda.
- Otros recipientes técnicamente autorizados por AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C.

Los recipientes deberán ubicarse únicamente durante los horarios establecidos para la recolección y retirarse una vez el servicio haya sido prestado.

Parágrafo 1. Los recipientes deteriorados, rotos o que representen riesgo sanitario deberán ser reemplazados por el suscriptor o usuario.

Parágrafo 2. Los grandes generadores, multiusuarios, establecimientos comerciales, industriales e institucionales deberán disponer de recipientes con capacidad suficiente para almacenar la totalidad de los residuos generados entre una recolección y otra.

Parágrafo 3. Cuando AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C. implemente sistemas de contenerización u otras tecnologías para almacenamiento de residuos, los suscriptores y usuarios deberán hacer uso adecuado de los recipientes suministrados o autorizados por la empresa.

CLÁUSULA 48. FRECUENCIAS, HORARIOS Y RUTAS DE RECOLECCIÓN

AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C. **prestará las actividades de recolección y transporte de residuos sólidos** conforme a las frecuencias, horarios y rutas establecidas dentro del Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS), los estudios operativos de la empresa y la regulación vigente.

Las frecuencias de prestación del servicio podrán variar según:

- El sector atendido.
- La densidad poblacional.
- La generación de residuos.
- Las condiciones de acceso.
- Las necesidades operativas del servicio.
- La categoría del usuario.
- Las disposiciones regulatorias vigentes.

Los suscriptores y usuarios deberán presentar los residuos únicamente dentro de los horarios establecidos para cada micro ruta, evitando la permanencia prolongada de los residuos en el espacio público.

AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C. podrá modificar las rutas, frecuencias u horarios cuando existan razones técnicas, operativas, ambientales, de seguridad, fuerza mayor, caso fortuito o disposiciones de autoridad competente.

En tales eventos, la empresa divulgará oportunamente las modificaciones mediante los canales oficiales de información, salvo que las circunstancias que originan el cambio impidan realizar dicha divulgación previa.

Parágrafo 1. Publicación de rutas.

Las rutas de recolección, macro rutas, micro rutas, frecuencias, horarios de operación y sectores atendidos hacen parte integral del presente Contrato de Condiciones Uniformes y se incorporan mediante el **Anexo de Rutas de Recolección**, el cual contiene los mapas, tablas operativas y cronogramas oficiales adoptados por AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C.

1. MACRORUTAS (Frecuencia > 3 veces por semana)

N°	MACRORUTA	DESCRIPCIÓN / SECTORES	BARRIOS / SECTORES ATENDIDOS	DÍAS DE PRESTACIÓN	FRECUENCIA SEMANAL	HORARIO DE INICIO	HORARIO DE	HORARIO DE FINALIZACIÓN	OBSERVACIONES
M1	CENTRO PRINCIPAL	Centro principal del municipio	Centro principal (área urbana)	Lunes, Martes, Miércoles, Jueves, Viernes, Sábado	6 veces por semana	Según ruta diaria (ver abajo microrutas)	Según ruta diaria (ver abajo microrutas)		Puntos críticos y comercio del centro.
M2	CRA 6 ENTRE CALLE 17 Y 16 (CUADRA PICHA)	Cra 6 entre calle 17 y 16 (cuadra picha)	Cra 6 entre calle 17 y 16 (cuadra picha)	Lunes, Martes, Miércoles, Jueves, Viernes, Sábado	6 veces por semana	Según ruta diaria (ver abajo microrutas)	Según ruta diaria (ver abajo microrutas)		Sector cuadra picha.
M3	CRA 9 ENTRE CALLE 19 Y 20 – COMUNEROS Y BERLÍN	Cra 9 entre calle 19 y 20	Barrios Comuneros y Berlin	Lunes, Martes, Jueves, Viernes	4 veces por semana	Según ruta diaria (ver abajo microrutas)	Según ruta diaria (ver abajo microrutas)		No se presta el servicio los días Miércoles y Sábado.

2. MICRORUTAS (Frecuencia ≤ 3 veces por semana)

N° RUTA	DÍA DE PRESTACIÓN	TIPO DE RUTA	FRECUENCIA SEMANAL	SECTORES / BARRIOS ATENDIDOS (EN ORDEN DE RECORRIDO)	HORARIO DE INICIO	HORARIO DE FINALIZACIÓN	OBSERVACIONES (INCLUYE MACRORUTAS)
RUTA 1	LUNES	MICRORUTA	1 vez por semana	• 06:00 am a 07:00 am - Sena, Morichalito, Coco Nuevo, Coco Viejo (U. Afiliados), Vía al Coco, Batallon BIPIM • 07:15 am a 07:30 am - Brisas del Palmar • 07:30 am a 07:45 am - San Javier • 07:50 am a 08:05 am - Brisas del Guainia • 08:05 am a 08:20 am - Americas • 08:20 am a 09:44 am - V. Guamal, Baleares, V. Fernanda, C. Conejo, V. Aeropuerto • 09:45 am a 11:30 am - Berlin • 12:15 pm a 01:00 pm - Esperanza • 01:00 pm a 01:40 pm - Zona Indigena • 02:25 pm a 03:00 pm - Centro	06:00 a.m.	03:00 p.m.	Incluye macrorutas: • M1 Centro principal • M2 Cra 6 entre calle 17 y 16 (cuadra picha) • M3 Cra 9 entre calle 19 y 20 (Comuneros y Berlin)
RUTA 2	MARTES	MICRORUTA	1 vez por semana	• 06:00 am a 09:00 am - B. Libertadores y B. Comuneros • 09:45 am a 10:00 am - Hospital (Renacer) • 10:05 am a 10:20 am - Mavicure • 10:25 am a 12:30 pm - Nuevo Horizonte, Cinco de Diciembre, Comando Policia, B. la Voragine • 01:20 pm a 02:00 pm - Batallon BAFLIM • 01:30 pm a 02:10 pm - Centro	06:00 a.m.	02:10 p.m.	Incluye macrorutas: • M1 Centro principal • M2 Cra 6 entre calle 17 y 16 (cuadra picha) • M3 Cra 9 entre calle 19 y 20 (Comuneros y Berlin)
RUTA 3	MIÉRCOLES	MICRORUTA	1 vez por semana	• 06:00 am a 07:00 am - Casa Blanca • 07:00 am a 08:00 am - Porvenir, Paujil (Usuarios Afiliados) • 08:00 am a 09:00 am - Paraiso, Primavera 1 • 09:45 am a 12:00 pm - Primavera 2, Col Primavera, B. Galan • 12:00 pm a 12:15 pm - Inderguainia • 12:15 pm a 12:30 pm - Colegio Custodio • 01:15 pm a 02:00 pm - Centro	06:00 a.m.	02:00 p.m.	Incluye macrorutas: • M1 Centro principal • M2 Cra 6 entre calle 17 y 16 (cuadra picha) (No incluye M3 este dia)
RUTA 4	JUEVES	MICRORUTA	1 vez por semana	• 06:00 am a 07:00 am - Sena, Morichalito, Coco Nuevo, Coco Viejo (U. Afiliados), Vía al Coco, B. Jardin • 07:15 am a 07:30 am - Brisas del Palmar • 07:30 am a 07:45 am - San Javier • 07:50 am a 08:05 am - Brisas del Guainia • 08:05 am a 08:20 am - Americas • 08:20 am a 09:44 am - V. Guamal, Baleares, V. Fernanda, C. Conejo, V. Aeropuerto • 09:45 am a 11:30 am - Berlin • 12:15 pm a 01:00 pm - Esperanza • 01:00 pm a 01:40 pm - Zona Indigena • 02:25 pm a 03:00 pm - Centro	06:00 a.m.	03:00 p.m.	Incluye macrorutas: • M1 Centro principal • M2 Cra 6 entre calle 17 y 16 (cuadra picha) • M3 Cra 9 entre calle 19 y 20 (Comuneros y Berlin)
RUTA 5	VIERNES	MICRORUTA	1 vez por semana	• 06:00 am a 09:00 am - B. Libertadores y B. Comuneros • 09:45 am a 10:00 am - Hospital (Renacer) • 10:05 am a 10:20 am - Mavicure • 10:25 am a 12:30 pm - Nuevo Horizonte, Cinco de Diciembre, Comando Policia, B. la Voragine • 01:30 pm a 02:10 pm - Centro	06:00 a.m.	02:10 p.m.	Incluye macrorutas: • M1 Centro principal • M2 Cra 6 entre calle 17 y 16 (cuadra picha) • M3 Cra 9 entre calle 19 y 20 (Comuneros y Berlin)
RUTA SÁBADO	SÁBADO	MICRORUTA	1 vez por semana	• 06:00 am a 07:00 am - Poblado • 07:00 am a 08:00 am - Porvenir, Paujil (U. Afiliado) • 08:00 am a 09:00 am - Paraiso, Primavera 1 • 09:45 am a 12:00 pm - Primavera 2, Col Primavera, B. Galan • 12:00 pm a 12:15 pm - Inderguainia • 12:15 pm a 12:30 pm - Colegio Custodio • 01:15 pm a 02:00 pm - Centro	06:00 a.m.	02:00 p.m.	Incluye macrorutas: • M1 Centro principal • M2 Cra 6 entre calle 17 y 16 (cuadra picha) (No incluye M3 este dia)

NOTA: Las rutas y horarios pueden estar sujetos a cambios por condiciones operativas, climáticas o de orden público. Cualquier modificación será informada oportunamente a la comunidad a través de los canales oficiales del prestador.

CONVENCIONES
Macroruta: frecuencia > 3 veces por semana
Microruta: frecuencia ≤ 3 veces por semana

Fuente: Autor

Parágrafo 2. Actualización de rutas.

Las modificaciones que AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C. realice sobre las rutas, frecuencias, horarios o sectores de operación por razones técnicas, operativas o regulatorias no constituirán modificación del presente Contrato de Condiciones Uniformes, siempre que sean informadas oportunamente a los suscriptores y usuarios mediante los mecanismos oficiales de divulgación.

Parágrafo 3. Casos excepcionales.

Cuando por condiciones climáticas, orden público, emergencias, daños en la infraestructura vial, mantenimiento de vehículos, fuerza mayor o caso fortuito no sea posible realizar la recolección en la fecha programada, AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C. efectuará la recolección en el menor tiempo posible una vez desaparezcan las causas que originaron la suspensión temporal del servicio, informando dicha situación a los usuarios cuando las circunstancias lo permitan.

CLÁUSULA 46. CLASIFICACIÓN Y SEPARACIÓN EN LA FUENTE

Los suscriptores y usuarios deberán realizar la separación de los residuos sólidos desde el lugar de su generación, conforme a los principios de economía circular, aprovechamiento de residuos, protección ambiental y salud pública, de acuerdo con la Ley 142 de 1994, el Decreto 1077 de 2015, el Decreto 596 de 2016, la Resolución 2184 de 2019 del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible y las demás normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

La separación deberá efectuarse utilizando el Código Nacional de Colores:

- **Blanco:** residuos aprovechables limpios y secos.
- **Negro:** residuos no aprovechables.
- **Verde:** residuos orgánicos aprovechables, cuando exista esquema de recolección diferenciada.

Los residuos peligrosos, hospitalarios, químicos, electrónicos, pilas, baterías, luminarias, aceites usados, medicamentos vencidos y demás residuos sometidos a programas posconsumo o manejo especial no hacen parte del servicio público domiciliario ordinario de aseo y deberán gestionarse conforme a la normativa ambiental vigente.

AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C. desarrollará programas permanentes de educación ambiental encaminados a fortalecer la cultura ciudadana, la separación en la fuente y el aprovechamiento de residuos.

CLÁUSULA 47. RECIPIENTES AUTORIZADOS

Los residuos deberán almacenarse en recipientes adecuados que garanticen condiciones de higiene, seguridad y salubridad.

Los recipientes deberán cumplir como mínimo las siguientes características:

a) Material resistente e impermeable.
b) Fácil limpieza y desinfección.
c) Resistencia al impacto.
d) Tapa ajustada.
e) Capacidad acorde con la generación de residuos.
f) Fácil manipulación durante la recolección.
Podrán utilizarse bolsas resistentes, canecas, contenedores plásticos o metálicos y demás recipientes técnicamente autorizados por AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C.

Los recipientes deberán colocarse únicamente durante el horario establecido para la recolección y retirarse una vez ésta haya sido realizada.

CLÁUSULA 48. BARRIDO Y LIMPIEZA DE VÍAS Y ÁREAS PÚBLICAS

AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C. realizará las actividades de barrido y limpieza de vías y áreas públicas dentro del Área de Prestación del Servicio, conforme a las disposiciones del Decreto 1077 de 2015 y la metodología tarifaria vigente.

La distribución semanal del servicio de barrido será la siguiente:

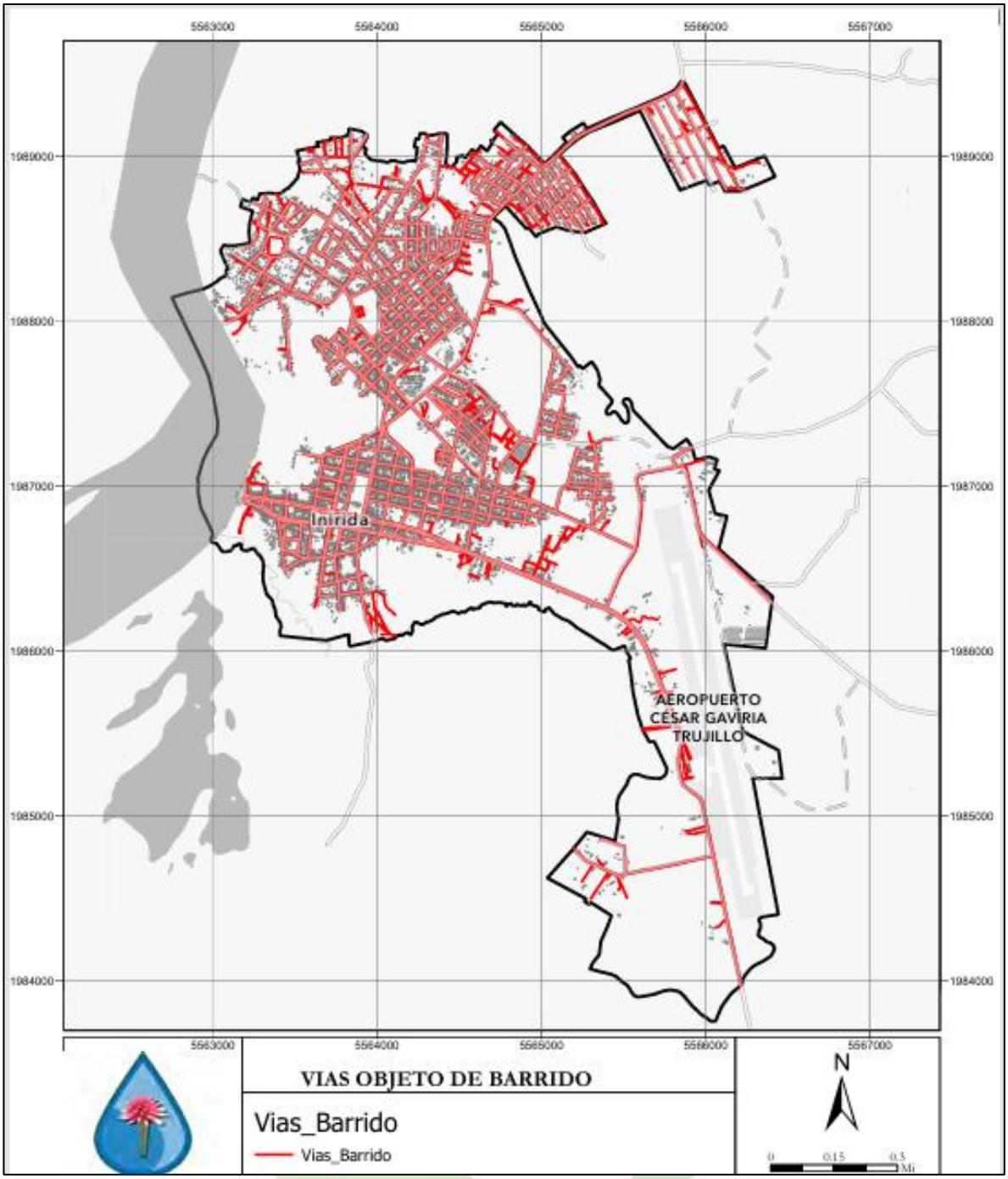
Día	**Sectores atendidos**
Lunes	Zona Indígena, Barrio La Esperanza, Barrio Berlín y Zona Centro
Martes	Barrio Comuneros, Barrio Mavicure, Barrio 5 de Diciembre, Barrio Libertadores Parte Alta y Libertadores Parte Baja
Miércoles	Barrio San Javier, Barrio Brisas del Guainía, Barrio Las Américas, Barrio La Vorágine y Zona Centro
Jueves	Barrio Primavera I, Barrio Primavera II, Barrio Galán y Barrio El Porvenir
Viernes	Zona Centro y complementación operativa de barrios según necesidades del servicio
Sábado	Jornadas especiales de limpieza, recuperación de espacio público, atención de contingencias, apoyo operativo y mantenimiento de la Zona Centro cuando las necesidades del servicio lo requieran.

Las actividades comprenderán, entre otras:

- Barrido manual.
- Recolección de residuos dispersos.
- Limpieza de separadores.
- Limpieza de parques y zonas públicas.
- Limpieza de cunetas cuando corresponda.
- Recolección de residuos producto del barrido.

Para efectos operativos, cada operario de barrido tendrá asignado un rendimiento promedio de **tres (3) kilómetros lineales diarios**, sin perjuicio de los ajustes derivados de condiciones topográficas, intensidad peatonal, densidad comercial o eventos especiales.

FIGURA 2. KM OBJETO DE BARRIDO



Fuente: Elaboración propia a partir de las vías del Municipio de Inírida (Cartografía IGAC)

Las rutas de barrido, sectores atendidos, frecuencias y programación hacen parte del **Cuadro Oficial de Barrido y Limpieza** incorporado al presente Contrato.

CLÁUSULA 49. RESIDUOS ESPECIALES Y VOLUMINOSOS

Los residuos especiales y voluminosos no hacen parte de la recolección ordinaria del servicio público domiciliario de aseo.

Comprenden, entre otros:

- Muebles.
- Colchones.
- Electrodomésticos.
- Troncos.
- Restos de poda domiciliaria.
- Animales muertos de gran tamaño.
- Chatarra.
- Materiales industriales.
- Otros residuos cuya naturaleza o volumen impida su manejo mediante la ruta ordinaria.

CLÁUSULA 50. GRANDES GENERADORES Y MULTIUSUARIOS

Los grandes generadores y los multiusuarios deberán cumplir las obligaciones establecidas en la regulación expedida por la CRA, especialmente en materia de presentación conjunta de residuos, aforos, almacenamiento y acceso para la medición.

Podrán acogerse a la opción tarifaria correspondiente siempre que acrediten el cumplimiento de los requisitos establecidos en la regulación vigente.

CLÁUSULA 51. AFOROS Y EQUIVALENCIAS VOLUMEN-PESO

Los aforos tendrán por objeto determinar la cantidad de residuos generados por los grandes generadores y multiusuarios para efectos de la facturación.

AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C. realizará los aforos conforme a la metodología definida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA).

Las equivalencias entre volumen y peso, así como los recipientes utilizados para la medición, corresponderán a las metodologías oficiales vigentes y podrán actualizarse cuando la regulación así lo disponga.

CLÁUSULA 52. CONTENEDORES Y PUNTOS DE PRESENTACIÓN

Cuando AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C. implemente sistemas de contenerización o puntos colectivos de almacenamiento, los usuarios deberán presentar allí sus residuos conforme a los horarios y condiciones definidos por la empresa.

Queda prohibido depositar residuos fuera de los contenedores o utilizarlos para residuos diferentes a los autorizados.

La empresa podrá instalar, reubicar, reemplazar o retirar contenedores por razones técnicas, operativas, sanitarias o de seguridad.

CLÁUSULA 53. CONDICIONES OPERATIVAS ESPECIALES

Cuando se presenten situaciones de fuerza mayor, caso fortuito, emergencias sanitarias, desastres naturales, inundaciones, alteraciones del orden público, bloqueos viales, fallas mecánicas generalizadas, restricciones ambientales o cualquier otra circunstancia que impida la prestación normal del servicio, AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C. adoptará las medidas operativas necesarias para restablecer el servicio en el menor tiempo posible.

Durante estas circunstancias, la empresa podrá modificar temporalmente las rutas, frecuencias, horarios o mecanismos de recolección, informando a los usuarios cuando las condiciones lo permitan.

Asimismo, podrá implementar planes de contingencia, jornadas extraordinarias de recolección, rutas alternas, puntos temporales de acopio o cualquier otra medida necesaria para garantizar la continuidad del servicio y proteger la salud pública y el medio ambiente.

En constancia de lo anterior, se suscribe la presente **Versión No. 1** del **Contrato de Condiciones Uniformes para la Prestación del Servicio Público Domiciliario de Aseo** de la **EMPRESA REGIONAL COMUNITARIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO – AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C.**, mediante el cual se establecen las condiciones uniformes que regirán las relaciones entre la empresa y sus suscriptores y usuarios, de conformidad con la Ley 142 de 1994, el Decreto 1077 de 2015, la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) y las demás disposiciones legales y regulatorias que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

El presente Contrato de Condiciones Uniformes fue adoptado el día **08 de julio de 2026** y entrará en vigor a partir de su publicación y divulgación a través de los medios institucionales de la empresa, sin perjuicio de las modificaciones que deban realizarse en cumplimiento de la normatividad vigente o por disposición de la autoridad competente.

NANCY GARZÓN ROMERO
Gerente General
Representante Legal
EMPRESA AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C.