



**EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CEJA E.S.P.**

**NUIR: 1-5376002-7**

**NIT.: 811.009.329-0**

**EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CEJA E.S.P.  
MUNICIPIO DE LA CEJA DELT AMBO  
DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA**

**CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO**

**CAPITULO I  
DISPOSICIONES GENERALES**

**CLÁUSULA 1ª. OBJETO.** El Contrato tiene por objeto que Empresas Públicas de La Ceja E.S.P., en adelante la persona prestadora, preste los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, en favor del suscriptor y/o usuario, en un inmueble dentro de la zona urbana, suburbana y zonas de expansión consideradas en el PBOT del municipio de La Ceja del Tambo, indicadas en el Anexo Técnico, siempre que las condiciones técnicas de acceso definidas igualmente en el Anexo Técnico del así lo permitan, a cambio de un precio en dinero, el cual se determinará de conformidad con la normatividad vigente.

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

En especial, se aplicarán las siguientes definiciones:

- 2.1 Acometida clandestina o fraudulenta:** Acometida o derivación de acueducto o alcantarillado, no autorizada por la entidad prestadora del servicio. (Artículo 1º Decreto 229 de 2002).
- 2.2 Acometida de Acueducto:** Derivación de la red de distribución que se conecta al registro de corte en el inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios la acometida llega hasta el registro de corte general, incluido éste. (Artículo 1º Decreto 229 de 2002).
- 2.3 Acometida de alcantarillado:** Derivación que parte de la caja de inspección domiciliaria y, llega hasta la red secundaria de alcantarillado o al colector. (Artículo 1º Decreto 229 de 2002).

***"Estamos pensando en grande para mejorar tu calidad de vida"***

Carrera 22 No. 19 – 24 PBX: 553 77 88 Fax: 553 76 63 Email: [eepplc@epm.net.co](mailto:eepplc@epm.net.co)  
[www.eeppdelaceja.gov.co](http://www.eeppdelaceja.gov.co)

La Ceja – Antioquia – Colombia



## **EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CEJA E.S.P.**

**NUIR: 1-5376002-7**  
**NIT.: 811.009.329-0**

- 2.4 Aforo de Agua:** Es el procedimiento por medio del cual se mide o estima la cantidad de agua que normalmente utiliza un usuario. (Artículo 1º Resolución CRA 271 de 2003).
- 2.5 Aportes de Conexión.** Son los pagos que realiza el suscriptor o suscriptor potencial para conectar un inmueble por primera vez, o para cambiar el diámetro de la acometida, al sistema o red existente. Están compuestos por los Costos Directos de Conexión y por los Cargos por Expansión del Sistema. (Artículo 1º Resolución CRA 271 de 2003).
- 2.6 Áreas rurales:** Son áreas rurales las localizadas por fuera del perímetro urbano de la respectiva cabecera municipal. (Artículo 2º Decreto 421 de 2000).
- 2.7 Áreas urbanas específicas.** Son áreas urbanas específicas, según el artículo 93 de la Ley 388 de 1997, los núcleos poblacionales localizados en suelo urbano que se encuentren clasificados en los estratos 1 y 2 de la metodología de estratificación socioeconómica vigente. (Artículo 2º Decreto 421 de 2000).
- 2.8 Asentamiento subnormal:** Es aquel cuya infraestructura de servicios públicos domiciliarios presenta serias deficiencias por no estar integrada totalmente a la estructura formal urbana. (Artículo 1º Decreto 229 de 2002).
- 2.9 Caja de inspección:** Caja ubicada al inicio de la acometida de alcantarillado que recoge las aguas residuales, lluvias o combinadas, de un inmueble, con su respectiva tapa removible y en lo posible ubicada en zonas libres de tráfico vehicular. (Artículo 1º Decreto 229 de 2002).
- 2.10 Cámara del registro:** Es la caja con su tapa colocada generalmente en propiedad pública o a la entrada de un inmueble, en la cual se hace el enlace entre la acometida y la instalación interna de acueducto y en la que se instala el medidor y sus accesorios. (Artículo 1º Decreto 229 de 2002).
- 2.11 Cargo fijo.** Es el valor unitario por suscriptor o usuario, que refleja los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio, independientemente del nivel de uso. (Artículo 1º Resolución CRA 271 de 2003).
- 2.12 Cargos por Expansión del Sistema (CES).** Son los cobros que la persona prestadora realiza cuando por razones de suficiencia financiera, sea necesario acelerar la recuperación de las inversiones en infraestructura. (Artículo 1º Resolución CRA 271 de 2003).
- 2.13 Cargo por unidad de consumo.** Es el valor unitario por metro cúbico que refleja siempre tanto el nivel y la estructura de los costos económicos, como la demanda por el servicio. (Artículo 1º Resolución CRA 271 de 2003).
- 2.14 Catastro de usuarios.** Es el listado de la respectiva persona prestadora, que contiene los usuarios del servicio con sus datos identificadores. (Artículo 1º Resolución CRA 271 de 2003).
- 2.15 Caudal.** Es el volumen de agua que pasa por unidad de tiempo. Referido a un medidor, es el cociente obtenido entre el volumen de agua que circula a través de un medidor de agua y el tiempo que le toma hacerlo. (Artículo 1º Resolución CRA 271 de 2003).
- 2.16 Clase del Medidor.** Hace referencia a la clasificación metrológica sobre la calidad del medidor establecida en la Norma Técnica Colombiana NTC 1063-1. Está determinada por

*"Estamos pensando en grande para mejorar tu calidad de vida"*

Carrera 22 No. 19 – 24 PBX: 553 77 88 Fax: 553 76 63 Email: [eepplc@epm.net.co](mailto:eepplc@epm.net.co)  
[www.eeppdelaceja.gov.co](http://www.eeppdelaceja.gov.co)

La Ceja – Antioquia – Colombia



## **EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CEJA E.S.P.**

**NUIR: 1-5376002-7**

**NIT.: 811.009.329-0**

los valores correspondientes al caudal mínimo y al caudal de transición. Se denomina por las cuatro primeras letras mayúsculas del abecedario A, B, C, o D, organizadas de menor a mayor calidad siendo clase A la de menor calidad y clase D la mayor calidad. (Artículo 1º Resolución CRA 271 de 2003).

- 2.17 Cobros no autorizados.** Es el valor cobrado a los usuarios que incumple la normatividad vigente. (Artículo 1º Resolución CRA 271 de 2003).
- 2.18 Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico—CRA.** Es una Unidad Administrativa Especial, con independencia administrativa, técnica y patrimonial, adscrita al Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, cuya facultad es la de regular los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, mediante la expedición de normas de carácter general o particular, para someter la conducta de las personas que prestan los mencionados servicios a las reglas, principios y deberes establecidos en la ley y los reglamentos. (Artículo 1º Resolución CRA 271 de 2003).
- 2.19 Conexión:** Ejecución de la acometida e instalación del medidor de acueducto o ejecución de la acometida de alcantarillado. (Artículo 1º Decreto 229 de 2002).
- 2.20 Conexión errada de alcantarillado:** Todo empalme de una acometida de aguas residuales sobre la red de alcantarillado pluvial o todo empalme de una acometida de aguas lluvias sobre la red de alcantarillado sanitario. (Artículo 1º Decreto 229 de 2002).
- 2.21 Conexión temporal:** Acometida transitoria de acueducto con medición, que llega hasta el límite de un predio privado o público, la cual es solicitada a la entidad prestadora del servicio público, por su propietario o representante legal, por un período determinado, por un proceso constructivo o un evento autorizado por la autoridad competente. (Artículo 1º Decreto 229 de 2002).
- 2.22 Consumo Básico.** Es el destinado a satisfacer las necesidades esenciales de consumo de las familias, cuyo valor es definido por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico. Hasta tanto no se expidan normas que lo modifiquen, el valor del consumo básico es equivalente a 20 metros cúbicos por usuario al mes. (Artículo 1º Resolución CRA 271 de 2003).
- 2.23 Consumo Complementario (QC).** Es el consumo ubicado en la franja entre 20 m<sup>3</sup> y 40 m<sup>3</sup> mensuales. (Artículo 1º Resolución CRA 271 de 2003).
- 2.24 Consumo Suntuario (QS).** Es el consumo mayor a 40 m<sup>3</sup> mensuales. (Artículo 1º Resolución CRA 271 de 2003).
- 2.25 Contrato de servicios públicos:** Es un contrato uniforme, consensual, en virtud del cual una empresa de servicios públicos los presta a un usuario a cambio de un precio en dinero, de acuerdo con estipulaciones que han sido definidas por ella para ofrecerlas a muchos usuarios no determinados. (Artículo 128 Ley 142 de 1994).
- 2.26 Contribución de Solidaridad:** Aporte que de manera obligatoria deben hacer los usuarios del servicio de acueducto y alcantarillado pertenecientes a los estratos 5 y 6 del sector residencial y los usuarios no residenciales pertenecientes a los sectores industrial y comercial, de acuerdo con la normatividad que para el efecto expida la Comisión de

***“Estamos pensando en grande para mejorar tu calidad de vida”***

Carrera 22 No. 19 – 24 PBX: 553 77 88 Fax: 553 76 63 Email: [eepplc@epm.net.co](mailto:eepplc@epm.net.co)  
[www.eeppldelaceja.gov.co](http://www.eeppldelaceja.gov.co)

La Ceja – Antioquia – Colombia



## **EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CEJA E.S.P.**

**NUIR: 1-5376002-7**

**NIT.: 811.009.329-0**

Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y el Gobierno Nacional. (Art. 1 Cláusula 2 de la Resolución CRA 375 de 2006).

- 2.27 Corte del servicio de acueducto:** Interrupción definitiva del servicio que implica la desconexión o taponamiento de la acometida. (Art. 1 Cláusula 2 de la Resolución CRA 375 de 2006).
- 2.28 Costos de facturación.** Son aquellos en que incurre la persona prestadora del servicio público domiciliario para generar la factura, distribuirla a sus usuarios y hacer el recaudo. (Artículo 1º Resolución CRA 271 de 2003).
- 2.29 Costos Directos de Conexión.** Son los costos en que incurre la persona prestadora del servicio de acueducto o alcantarillado para conectar un inmueble al sistema o red de distribución existente, por concepto de medidor, materiales, accesorios, mano de obra y demás gastos necesarios. También se deben considerar como Costos Directos de Conexión los de diseño, interventoría, restauración de vías y del espacio público deteriorado por las obras de conexión, así como los Estudios particularmente complejos, en caso de presentarse. En todo caso sólo se podrán incluir, los costos directos relacionados con la conexión por primera vez de un inmueble o grupo de inmuebles. (Artículo 1º Resolución CRA 271 de 2003).
- 2.30 Costo económico de referencia del servicio:** Es el resultante de aplicar los criterios y las metodologías que defina la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico de acuerdo con las disposiciones de la Ley 142 de 1994. (Artículo 1º Resolución CRA 271 de 2003).
- 2.31 Costo Medio de Inversión de Largo Plazo de Acueducto (CMI).** Es el precio por metro cúbico (\$/m<sup>3</sup>) que aplicado a la proyección de demanda en un horizonte de largo plazo permite reponer el sistema actual, realizar un plan óptimo de inversiones para atender esa demanda y remunerar el capital invertido. (Artículo 1º Resolución CRA 271 de 2003).
- 2.32 Costo Medio de Inversión de Largo Plazo de Alcantarillado (CMI).** Es el precio por metro cúbico de agua vertida (\$/m<sup>3</sup>) que aplicado a la proyección de demanda en un horizonte de largo plazo, permite reponer el sistema actual, realizar un plan óptimo de inversiones para atender esa demanda y remunerar el capital invertido. (Artículo 1º Resolución CRA 271 de 2003).
- 2.33 Costo Medio de Largo Plazo (CMLP).** Es la sumatoria del costo medio de inversión de largo plazo y el costo medio operacional. (Artículo 1º Resolución CRA 271 de 2003).
- 2.34 Costo Medio de suministro del consumo básico.** Es el costo en el que incurre una persona prestadora del servicio para suministrar el consumo básico incluido el cargo fijo. (Artículo 1º Resolución CRA 271 de 2003).
- 2.35 Costo Medio Operacional de Acueducto (CMO).** Es el precio por metro cúbico (\$/m<sup>3</sup>) calculado a partir de los gastos de operación en un año base asociados con el volumen de demanda de ese año. (Artículo 1º Resolución CRA 271 de 2003).
- 2.36 Costo Medio Operacional (CMO) de Alcantarillado.** Es el precio por metro cúbico de agua vertida (\$/m<sup>3</sup>) calculado a partir de los gastos de operación en un año base,

*“Estamos pensando en grande para mejorar tu calidad de vida”*

Carrera 22 No. 19 – 24 PBX: 553 77 88 Fax: 553 76 63 Email: [eepplc@epm.net.co](mailto:eepplc@epm.net.co)  
[www.eeppdelaceja.gov.co](http://www.eeppdelaceja.gov.co)

La Ceja – Antioquia – Colombia



## **EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CEJA E.S.P.**

**NUIR: 1-5376002-7**  
**NIT.: 811.009.329-0**

asociados con el volumen de vertimiento de ese año. (Artículo 1º Resolución CRA 271 de 2003).

- 2.37 Demanda del servicio de alcantarillado (VPDL).** Es equivalente a la demanda del servicio de acueducto, más el estimativo de la disposición de aguas residuales de aquellos usuarios que posean fuentes alternas o adicionales de abastecimiento de agua que viertan al alcantarillado. La demanda del servicio de acueducto (VPD), deberá ser calculada siguiendo los lineamientos establecidos en el Artículo 2.4.2.3 de la presente resolución. (Artículo 1º Resolución CRA 271 de 2003).
- 2.38 Derivación fraudulenta:** Conexión realizada a partir de una acometida, o de una instalación interna o de los tanques de un inmueble independiente, que no ha sido autorizada por la entidad prestadora del servicio. (Artículo 1º Decreto 229 de 2002).
- 2.39 Desviaciones significativas:** Se entenderá por desviación significativa en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos que comparados con los promedios de los últimos tres períodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis (6) períodos si la facturación es mensual, sean mayores al 35% para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a 40 m<sup>3</sup> y 65% para usuarios con un promedio de consumo menor a 40 m<sup>3</sup>. En los casos de inmuebles en los que no existan consumos históricos, se seguirá lo establecido en el Artículo 1.3.20.6 de la Resolución CRA 151 de 2001. Mientras se establece la causa de desviación del consumo, la persona prestadora determinará el consumo de la forma establecida en los Artículos 149 y 146 de la Ley 142 de 1994. (Art. 1 Cláusula 2 de la Resolución CRA 375 de 2006).
- 2.40 Dotación del sistema.** Es la cantidad de agua promedio diaria por habitante que suministra el sistema de acueducto, expresada en litros habitante por día. (Artículo 1º Resolución CRA 271 de 2003).
- 2.41 Entidad tarifaria local.** Es la persona natural o jurídica que tiene la facultad de definir las tarifas de los servicios de acueducto, alcantarillado y/o aseo, a cobrar en un municipio para su mercado de usuarios. De acuerdo con lo previsto en el inciso anterior, son entidades tarifarias locales: a) El Alcalde Municipal, cuando sea el municipio el que preste directamente el servicio, o la Junta a que hace referencia el inciso 6 del Artículo 6 de la Ley 142 de 1994. b) La Junta Directiva de la persona prestadora, o quien haga sus veces, de conformidad con lo establecido en sus estatutos o reglamentos internos, cuando el responsable de la prestación del servicio sea alguno de los prestadores señalados en el Artículo 15 de la Ley 142 de 1994. En ningún caso, el Concejo Municipal es entidad tarifaria local, y por lo tanto, no puede definir tarifas. (Artículo 1º Resolución CRA 271 de 2003).
- 2.42 Estratos subsidiables.** Se consideran subsidiables los usuarios pertenecientes a los estratos 1 y 2. Se podrán asignar subsidios al estrato 3, en caso de cobertura efectiva del servicio mayor al 95% en la localidad para la cual se hace el aporte, a la fecha en la cual éste se realiza. (Artículo 1º Resolución CRA 271 de 2003).

*“Estamos pensando en grande para mejorar tu calidad de vida”*

Carrera 22 No. 19 – 24 PBX: 553 77 88 Fax: 553 76 63 Email: [eepplc@epm.net.co](mailto:eepplc@epm.net.co)  
[www.eeppdelaceja.gov.co](http://www.eeppdelaceja.gov.co)

La Ceja – Antioquia – Colombia



## **EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CEJA E.S.P.**

**NUIT: 1-5376002-7**  
**NIT.: 811.009.329-0**

- 2.43 Estratificación socioeconómica.** Es la clasificación de los inmuebles residenciales de un municipio, que se hace en atención a los factores y procedimientos que determina la Ley.(Artículo 14.8 Ley 142 de 1994).
- 2.44 Estudios particularmente complejos.** Son todos aquellos estudios necesarios para atender una solicitud de conexión de un inmueble o grupo de inmuebles al servicio que, dadas las razones técnicas, económicas y las características particulares del sitio de ubicación de la conexión, son adicionales a los normalmente realizados por la persona prestadora. Estos estudios deben estar plenamente justificados por la persona prestadora y a disponibilidad de las verificaciones que realice la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en cumplimiento de sus funciones de inspección, vigilancia y control. (Artículo 1º Resolución CRA 271 de 2003).
- 2.45 Factor de contribución.** Es el excedente que paga un usuario o suscriptor sobre el valor del servicio, para un servicio público domiciliario. (Artículo 1º Resolución CRA 271 de 2003).
- 2.46 Factor de Subsidio.** Es el descuento que se le hace a un usuario o suscriptor sobre el valor del servicio en el rango de consumo básico, para un servicio público domiciliario. (Artículo 1º Resolución CRA 271 de 2003).
- 2.47 Factura conjunta.** Es el documento en que se cobran dos o más servicios, los cuales deben ser cancelados en forma conjunta, salvo en la situación prevista en el parágrafo del Artículo 147 de Ley 142 de 1994. (Artículo 1º Resolución CRA 271 de 2003).
- 2.48 Facturación conjunta.** Es el conjunto de actividades tendientes a garantizar el recaudo de pagos por la prestación de los servicios de saneamiento básico y, consecuentemente, la continuidad de los mismos. (Artículo 1º Resolución CRA 271 de 2003).
- 2.49 Factura de servicios públicos:** Cuenta presentada con la información mínima establecida en el presente contrato, que una persona prestadora de servicios públicos entrega o remite al suscriptor y/o usuario, por causa del consumo y demás bienes y servicios inherentes al desarrollo del contrato de prestación de servicios públicos. De conformidad con lo establecido en el Artículo 130 de la Ley 142 de 1994, la factura expedida por la empresa y debidamente firmada por el representante legal de la entidad prestará mérito ejecutivo, de acuerdo con las normas del Derecho Civil y Comercial. (Art. 1 Cláusula 2 de la Resolución CRA 375 de 2006).
- 2.50 Falla en la prestación del servicio:** Incumplimiento por parte de la persona prestadora en la prestación continua de un servicio de buena calidad, en los términos del Artículo 136 de la Ley 142 de 1994 y de la regulación vigente expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico. (Art. 1 Cláusula 2 de la Resolución CRA 375 de 2006).
- 2.51 Fuga imperceptible:** Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y se detecta solamente mediante instrumentos apropiados, tales como los geófonos. (Artículo 1º Decreto 229 de 2002).

*"Estamos pensando en grande para mejorar tu calidad de vida"*

Carrera 22 No. 19 – 24 PBX: 553 77 88 Fax: 553 76 63 Email: [eepplc@epm.net.co](mailto:eepplc@epm.net.co)  
[www.eeppdelaceja.gov.co](http://www.eeppdelaceja.gov.co)

La Ceja – Antioquia – Colombia



## **EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CEJA E.S.P.**

**NUIR: 1-5376002-7**  
**NIT.: 811.009.329-0**

- 2.52 Fuga perceptible:** Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y es detectable directamente por los sentidos. (Artículo 1° Decreto 229 de 2002).
- 2.53 Gradualidad.** Es el progresivo ajuste en las tarifas, de tal manera que en cada año se avance en el logro del objetivo de alcanzar las tarifas resultantes de la aplicación de las metodologías definidas por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico. (Artículo 1° Resolución CRA 271 de 2003).
- 2.54 Gran Consumidor no residencial del Servicio de Acueducto.** Es todo aquel usuario o suscriptor que durante seis (6) meses continuos supere en consumo los mil (1.000) metros cúbicos mensuales. (Art. 17 Dec. 302 de 2000).
- 2.55 Gran Consumidor no residencial del Servicio de Alcantarillado.** Para los efectos del Artículo 17 del Decreto 302 de 2000 será gran consumidor del servicio de alcantarillado el suscriptor que se considere como tal en el servicio de acueducto. También se considerará gran consumidor el usuario con fuentes propias de agua tales como pozos para extracción de aguas subterráneas o abastecimiento propio de aguas superficiales o proveídas por un tercero, cuando por aforo del suministro de estas fuentes se obtengan valores que permitirían considerarlo gran consumidor de acueducto. Sin embargo, si el usuario lo considera pertinente, podrá solicitar el aforo de sus vertimientos y, con base en ese resultado se determinará el nivel real de éstos y su inclusión o no como gran consumidor del servicio de alcantarillado. En consecuencia, será gran consumidor del servicio de alcantarillado todo usuario que vierta a la red ochocientos (800) o más metros cúbicos mensuales. (Artículo 1° Resolución CRA 271 de 2003).
- 2.56 Hidrante público:** Elemento conectado con el sistema de acueducto que permite la adaptación de mangueras especiales utilizadas en extinción de incendios y otras actividades autorizadas previamente por la entidad prestadora del servicio de acueducto. (Artículo 1° Decreto 229 de 2002).
- 2.57 Incorporación al sistema de facturación.** Consiste en incorporar la información disponible en bases de datos o en cualquier otro medio que permita elaborar la cuenta de cobro del nuevo usuario, la cual deberá expedirse de conformidad con las disposiciones del Artículo 1.3.21.2 de la Resolución CRA 271 de 2003. (Artículo 1° Resolución CRA 271 de 2003).
- 2.58 Independización del servicio:** Nuevas acometidas que autoriza la entidad prestadora del servicio para atender el servicio de una o varias unidades segregadas de un inmueble. Estas nuevas acometidas contarán con su propio equipo de medición previo cumplimiento de lo establecido en el reglamento interno o en el contrato de condiciones uniformes. (Artículo 1° Decreto 229 de 2002).
- 2.59 Inmueble:** Bien que cumple con las condiciones del código civil para recibir ese calificativo; incluye las partes del inmueble que, de acuerdo con la ley y las condiciones de acceso y técnicas, pueden individualizarse para efectos de la prestación del servicio a otros usuarios que habitan al interior del mismo inmueble.

***“Estamos pensando en grande para mejorar tu calidad de vida”***

Carrera 22 No. 19 – 24 PBX: 553 77 88 Fax: 553 76 63 Email: [eepplc@epm.net.co](mailto:eepplc@epm.net.co)  
[www.eeppdelaceja.gov.co](http://www.eeppdelaceja.gov.co)

La Ceja – Antioquia – Colombia



## **EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CEJA E.S.P.**

**NUIR: 1-5376002-7**  
**NTT.: 811.009.329-0**

- 2.60 Inquilinato:** Edificación ubicada en los estratos Bajo-Bajo (I), Bajo (II), Medio-Bajo (III) con una entrada común desde la calle, destinada para alojar varios hogares que comparten servicios. (Artículo 1° Decreto 229 de 2002).
- 2.61 Instalación interna de acueducto del inmueble:** Conjunto de tuberías, accesorios, estructura y equipos que integran el sistema de abastecimiento de agua del inmueble, a partir del medidor. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, es aquel sistema de abastecimiento de agua del inmueble inmediatamente después de la acometida o del medidor de control. (Artículo 1° Decreto 229 de 2002).
- 2.62 Instalación interna de alcantarillado del inmueble:** Conjunto de tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de tratamiento, evacuación y ventilación de los residuos líquidos instalados en un inmueble hasta la caja de inspección que se conecta a la red de alcantarillado. (Artículo 1° Decreto 229 de 2002).
- 2.63 Instalaciones legalizadas:** Son aquellas que han cumplido todos los trámites exigidos por la Entidad Prestadora de los Servicios Públicos y tiene vigente un contrato de condiciones uniformes. (Artículo 1° Decreto 229 de 2002).
- 2.64 Instalaciones no legalizadas:** Son aquellas que no han cumplido con todos los requisitos exigidos por la Entidad Prestadora de los Servicios Públicos. (Artículo 1° Decreto 229 de 2002).
- 2.65 Interrupción en la prestación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.** Se entiende por interrupción en la prestación de los servicios de Acueducto y Alcantarillado, la no disponibilidad de los servicios en forma permanente o temporal por un término no menor a veinticuatro (24) horas continuas, derivada del incumplimiento del contrato; y por reducción en la calidad del agua, cuando por efectos del incumplimiento del contrato, no es posible para la persona prestadora cumplir con los parámetros establecidos en las normas expedidas por las autoridades competentes. (Artículo 1° Resolución CRA 271 de 2003).
- 2.66 Local desocupado.** Es un inmueble destinado al desarrollo de un negocio comercial, industrial o de servicios, en el cual no se está realizando ninguna de estas actividades. (Artículo 1° Resolución CRA 271 de 2003).
- 2.67 Macromedidor.** Es un medidor instalado en uno o varios de los diferentes componentes del sistema de acueducto (captación, a la entrada y salida de plantas de tratamiento, estaciones de bombeo, en tanques de almacenamiento, en sectores geográficos estratégicos de un sistema de distribución, entre otros). (Artículo 1° Resolución CRA 271 de 2003).
- 2.68 Medición.** Es un conjunto de normas y procedimientos que hacen posible medir, calcular, estandarizar y gestionar el abastecimiento de agua al sistema y el consumo a los usuarios. (Artículo 1° Resolución CRA 271 de 2003).
- 2.69 Medidor:** Dispositivo encargado de medir y acumular el consumo de agua. (Artículo 1° Decreto 229 de 2002).
- 2.70 Medidor de control:** Dispositivo propiedad del prestador del servicio de acueducto, empleado para verificar o controlar temporal o permanentemente el suministro de agua y

***"Estamos pensando en grande para mejorar tu calidad de vida"***

Carrera 22 No. 19 – 24 PBX: 553 77 88 Fax: 553 76 63 Email: [eepplc@epm.net.co](mailto:eepplc@epm.net.co)  
[www.eeppdelaceja.gov.co](http://www.eeppdelaceja.gov.co)

La Ceja – Antioquia – Colombia



## **EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CEJA E.S.P.**

**NUIR: 1-5376002-7**  
**NIT.: 811.009.329-0**

la existencia de posibles consumos no medidos a un suscriptor o usuario. Su lectura no debe emplearse en la facturación de consumos. (Artículo 1° Decreto 229 de 2002).

- 2.71 Medidor Chorro único.** Es aquel medidor de velocidad que tiene una hélice con cuatro paletas que se accionan gracias a un solo chorro que impacta sobre ellas. (Artículo 1° Resolución CRA 271 de 2003).
- 2.72 Medidor de Velocidad.** Es aquel dispositivo que tiene una parte móvil llamada hélice y que infiere el caudal de la velocidad con que es movida por el agua. (Artículo 1° Resolución CRA 271 de 2003).
- 2.73 Medidor Electromagnético.** Es el medidor que utiliza el principio de electromagnetismo, para determinar el caudal con base en el tiempo empleado por la señal para viajar entre los electrodos. El margen de error en todo el rango de consumo debe ser igual o menor al uno por ciento del caudal. (Artículo 1° Resolución CRA 271 de 2003).
- 2.74 Medidor general o totalizador:** Dispositivo instalado en unidades inmobiliarias para medir y acumular el consumo total de agua. (Artículo 1° Decreto 229 de 2002).
- 2.75 Medidor Hélice Woltmann.** Es aquel medidor de velocidad cuya hélice esta conformada por una gran cantidad de aletas en forma helicoidal que garantizan registrar hasta los pequeños caudales. (Artículo 1° Resolución CRA 271 de 2003).
- 2.76 Medidor individual:** Dispositivo que mide y acumula el consumo de agua de un usuario del sistema de acueducto. (Artículo 1° Decreto 229 de 2002).
- 2.77 Medidor Mecánico.** Es el medidor que utiliza un dispositivo de medida, ya sea de tipo volumétrico o de tipo inferencial (velocidad) con el cual mide el caudal que pasa y tiene además un dispositivo donde acumula o registra dichos caudales. La unión entre los dispositivos se hace a través de una transmisión que puede ser mecánica o magnética. (Artículo 1° Resolución CRA 271 de 2003).
- 2.78 Medidor Ultrasonico de Caudal.** Es el medidor que, utilizando el principio de la velocidad del sonido en el medio acuoso, permite establecer la velocidad del agua por el conducto cuya sección transversal es conocida y, de esta forma, establecer el caudal que pasa por ella. Pueden ser intrusivos o por contacto y su margen de error, en todo el rango de consumo, es igual o menor al uno (1) por ciento del caudal. (Artículo 1° Resolución CRA 271 de 2003).
- 2.79 Metros Columna de Agua (m.c.a).** Es la presión en la red de distribución de acueducto. (Artículo 1° Resolución CRA 271 de 2003).
- 2.80 Micromedidor.** Es un medidor instalado en la acometida del usuario o suscriptor. (Artículo 1° Resolución CRA 271 de 2003).
- 2.81 Multiusuarios:** Edificación de apartamentos, oficinas o locales con medición general constituida por dos o más unidades independientes. (Artículo 1° Decreto 229 de 2002).
- 2.82 Municipios menores:** Se consideran municipios menores los correspondientes a las categorías quinta (5ª) y sexta (6ª), definidas por los Artículos 6° de la Ley 136 de 1994 y 93 de la Ley 388 de 1997. (Artículo 2° Decreto 421 de 2000).
- 2.83 Petición:** Acto de cualquier persona particular, suscriptora o no, dirigido a la persona prestadora, para solicitar, en interés particular o general, un acto o contrato relacionado

*“Estamos pensando en grande para mejorar tu calidad de vida”*

Carrera 22 No. 19 – 24 PBX: 553 77 88 Fax: 553 76 63 Email: [eepplc@epm.net.co](mailto:eepplc@epm.net.co)  
[www.eeppdelaceja.gov.co](http://www.eeppdelaceja.gov.co)

La Ceja – Antioquia – Colombia



## **EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CEJA E.S.P.**

**NUIR: 1-5376002-7**  
**NIT.: 811.009.329-0**

con la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, pero que no tiene el propósito de conseguir la revocación o modificación de una decisión tomada por la persona prestadora respecto de uno o más suscriptores en particular.

- 2.84 Persona prestadora de servicios de acueducto y alcantarillado:** Es la persona natural o jurídica que, conforme a la Ley, presta los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, o alguna de sus actividades complementarias. (Artículo 1º Resolución CRA 271 de 2003).
- 2.85 Pila pública:** Suministro de agua por la entidad prestadora del servicio de acueducto, de manera provisional, para el abastecimiento colectivo y en zonas que no cuenten con red de acueducto, siempre que las condiciones técnicas y económicas impidan la instalación de redes domiciliarias. (Artículo 1º Decreto 229 de 2002).
- 2.86 Queja:** Es el medio por el cual el usuario o suscriptor pone de manifiesto su inconformidad con la actuación de determinado(s) funcionario (s), o su incomodidad con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio por parte de la persona prestadora.
- 2.87 Recaudo de pagos.** Es la actividad que comprende la recepción y control de pagos por los servicios y otros conceptos relacionados con los mismos, que se realicen en cajas de la persona prestadora concedente o de las entidades designadas para tal fin. (Artículo 1º Resolución CRA 271 de 2003).
- 2.88 Reclamación.** Es una solicitud del suscriptor o usuario con el objeto de que la persona prestadora, revise mediante una actuación preliminar, la facturación de los servicios públicos, y tome una decisión final y definitiva del asunto, o en un todo de conformidad con los procedimientos previstos en el presente contrato, en la Ley 142 de 1994 y en el Código Contencioso Administrativo y en las disposiciones reglamentarias.
- 2.89 Reconexión:** Es el restablecimiento de los servicios de acueducto y alcantarillado a un inmueble al cual le habían sido cortados. (Art. 1 Cláusula 2 de la Resolución CRA 375 de 2006).
- 2.90 Recurso:** Es un acto del suscriptor o usuario para obligar a *Empresas Públicas de La Ceja E.S.P.* a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del Contrato. Abarca los recursos de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley. (Art. 154 Ley 142 de 1994).
- 2.91 Red de distribución de acueducto:** Es el conjunto de tuberías, accesorios, estructura y equipos que conducen el agua desde el tanque de almacenamiento o planta de tratamiento hasta las acometidas domiciliarias. (Artículo 1º Decreto 229 de 2002).
- 2.92 Red de alcantarillado:** Conjunto de tuberías, accesorios, estructura y equipos que conforman el sistema de evacuación y transporte de las aguas lluvias, residuales o combinadas de una comunidad y al cual descargan las acometidas de alcantarillado de los inmuebles. (Artículo 1º Decreto 229 de 2002).
- 2.93 Red matriz o red primaria de alcantarillado:** Parte de la red de recolección que conforma la malla principal del servicio de una población y que recibe el agua procedente

***“Estamos pensando en grande para mejorar tu calidad de vida”***

Carrera 22 No. 19 – 24 PBX: 553 77 88 Fax: 553 76 63 Email: [eepplc@epm.net.co](mailto:eepplc@epm.net.co)  
[www.eppdelaceja.gov.co](http://www.eppdelaceja.gov.co)

La Ceja – Antioquia – Colombia



## **EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CEJA E.S.P.**

**NUIR: 1-5376002-7**  
**NIT.: 811.009.329-0**

- de las redes secundarias y las transporta hasta las plantas de tratamiento de aguas residuales o hasta el sitio de su disposición final. (Artículo 1° Decreto 229 de 2002).
- 2.94 Registro de corte o llave de corte:** Dispositivo situado en la cámara de registro del medidor que permite la suspensión del servicio de acueducto de un inmueble. (Artículo 1° Decreto 229 de 2002).
- 2.95 Reinstalación:** Es el restablecimiento de los servicios de acueducto y alcantarillado a un inmueble al cual se le habían suspendido. (Art. 1 Cláusula 2 de la Resolución CRA 375 de 2006).
- 2.96 Residuo Líquido.** Es aquel que se produce en forma natural por el efecto directo de la lluvia o por acción humana a un alcantarillado o a un cuerpo de agua. (Artículo 1° Resolución CRA 271 de 2003).
- 2.97 Saneamiento básico:** Son las actividades propias del conjunto de los servicios domiciliarios de alcantarillado y aseo. (Artículo 14.19 Ley 142 de 1994).
- 2.98 Servicio comercial:** Es el servicio que se presta a predios o inmuebles destinados a actividades comerciales, en los términos del Código de Comercio. (Artículo 1° Decreto 229 de 2002).
- 2.99 Servicio de agua en bloque:** Es el servicio que se presta por las personas prestadoras de servicios públicos de acueducto que distribuyen y/o comercializan agua a distintos tipos de usuarios. (Artículo 1° Decreto 229 de 2002).
- 2.100 Servicio especial:** Es el que se presta a entidades sin ánimo de lucro, previa solicitud a la empresa y que requiere la expedición de una resolución interna por parte de la entidad prestadora, autorizando dicho servicio. (Artículo 1° Decreto 229 de 2002).
- 2.101 Servicio industrial:** Es el servicio que se presta a predios o inmuebles en los cuales se desarrollen actividades industriales que corresponden a procesos de transformación o de otro orden. (Artículo 1° Decreto 229 de 2002).
- 2.102 Servicio oficial:** Es el que se presta a las entidades de carácter oficial, a los establecimientos públicos que no desarrollen permanentemente actividades de tipo comercial o industrial, a los planteles educativos de carácter oficial de todo nivel; a los hospitales, clínicas, centros de salud, ancianatos, orfanatos de carácter oficial. (Artículo 1° Decreto 229 de 2002).
- 2.103 Servicio provisional:** Es el servicio que se presta mediante fuentes de suministro de carácter comunitario, en zonas urbanas, sin posibilidades inmediatas de extensión de las redes de suministro domiciliario. (Artículo 1° Decreto 229 de 2002).
- 2.104 Servicio público domiciliario de acueducto:** Llamado también servicio público domiciliario de agua potable. Es la distribución municipal de agua apta para el consumo humano, incluida su conexión y medición, como también la captación de agua y su procesamiento, tratamiento, almacenamiento, conducción y transporte. (Art. 1 Cláusula 2 de la Resolución CRA 375 de 2006).
- 2.105 Servicio público domiciliario de alcantarillado:** Es la recolección municipal de residuos, principalmente líquidos, por medio de tuberías y conductos, como también las

*“Estamos pensando en grande para mejorar tu calidad de vida”*

Carrera 22 No. 19 – 24 PBX: 553 77 88 Fax: 553 76 63 Email: [eepplc@epm.net.co](mailto:eepplc@epm.net.co)  
[www.eppdelaceja.gov.co](http://www.eppdelaceja.gov.co)

La Ceja – Antioquia – Colombia



## **EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CEJA E.S.P.**

**NUIR: 1-5376002-7**  
**NIT.: 811.009.329-0**

actividades disposición final de tales residuos. (Art. 1 Cláusula 2 de la Resolución CRA 375 de 2006).

- 2.106 Servicio regular:** Es el servicio que se presta a un inmueble de manera permanente para su utilización habitual. (Artículo 1° Decreto 229 de 2002).
- 2.107 Servicio residencial:** Es el servicio que se presta para el cubrimiento de las necesidades relacionadas con la vivienda de las personas. (Artículo 1° Decreto 229 de 2002).
- 2.108 Servicio temporal:** Es el que se presta a obras en construcción, espectáculos públicos no permanentes, y a otros servicios no residenciales de carácter ocasional, con una duración no superior a un año, prorrogable a juicio de la empresa. (Artículo 1° Decreto 229 de 2002).
- 2.109 Sistema de Alcantarillado.** Conjunto de obras, equipos y materiales empleados por la persona prestadora del servicio, para la recolección, conducción, tratamiento y evacuación de los residuos líquidos desde la fuente productora (de los residuos) hasta el sitio de disposición final (Art 1° Res. CRA 271).
- 2.110 Sistema de Distribución o de Conducción de Agua Potable.** Es el conjunto de redes locales, que conforman el sistema de suministro del servicio público domiciliario de acueducto, en los términos en que éstas están definidas por el numeral 17 del Artículo 14 de la Ley 142 de 1994. Se entiende por el sistema de conducción de agua potable, el conjunto de tuberías empleadas por la persona prestadora para el transporte de agua potable, desde la fuente de captación hasta la planta de tratamiento, o de ésta hasta los tanques de almacenamiento a partir de los cuales se alimenta el sistema de distribución, definido en el inciso anterior. (Artículo 1° Resolución CRA 271 de 2003).
- 2.111 Subsidio:** Diferencia entre lo que se paga por un bien o servicio y el costo de éste, cuando tal costo es mayor al pago que se recibe. De acuerdo con la Ley 142 de 1994, se podrán dar subsidios por parte del Estado como inversión social a los suscriptores y/o usuarios de los estratos 1 y 2, y al 3 en las condiciones que para el efecto establezca la Comisión. (Art. 1 Cláusula 2 de la Resolución CRA 375 de 2006).
- 2.112 Suscriptor:** Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos. (Art. 1 Cláusula 2 de la Resolución CRA 375 de 2006).
- 2.113 Suscriptor Potencial:** Persona que ha iniciado consultas para convertirse en suscriptor y/o usuario del servicio público ofrecido por la persona prestadora. (Art. 1 Cláusula 2 de la Resolución CRA 375 de 2006).
- 2.114 Suspensión:** Interrupción temporal del servicio por común acuerdo, por interés del servicio, o por incumplimiento o por otra de las causales previstas en la Ley 142 de 1994, en el Decreto 302 de 2000, en las condiciones uniformes del contrato de servicio público y en las demás normas concordantes. (Art. 1 Cláusula 2 de la Resolución CRA 375 de 2006).
- 2.115 Tarifa aplicada.** Es la tarifa realmente cobrada a los usuarios. (Artículo 1° Resolución CRA 271 de 2003).

***“Estamos pensando en grande para mejorar tu calidad de vida”***

Carrera 22 No. 19 – 24 PBX: 553 77 88 Fax: 553 76 63 Email: [eepplc@epm.net.co](mailto:eepplc@epm.net.co)  
[www.eeppdelaceja.gov.co](http://www.eeppdelaceja.gov.co)

La Ceja – Antioquia – Colombia



## **EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CEJA E.S.P.**

**NUIT: 1-5376002-7**  
**NIT.: 811.009.329-0**

- 2.116 Tarifa Base.** Es la resultante de la utilización de la metodología establecida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico. (Artículo 1º Resolución CRA 271 de 2003).
- 2.117 Unidad habitacional:** Apartamento o casa de vivienda independiente con acceso a la vía pública o a las zonas comunes del conjunto multifamiliar. (Artículo 1º Decreto 229 de 2002).
- 2.118 Unidad independiente:** Apartamento, casa de vivienda, local u oficina independiente con acceso a la vía pública o a las zonas comunes de la unidad inmobiliaria.. (Artículo 1º Decreto 229 de 2002).
- 2.119 Unidades inmobiliarias cerradas:** Las unidades inmobiliarias cerradas son conjuntos de edificios, casas y demás construcciones integradas arquitectónica y funcionalmente, que comparten elementos estructurales y constructivos, áreas comunes de circulación, recreación, reunión, instalaciones técnicas, zonas verdes y de disfrute visual; cuyos copropietarios participan proporcionalmente en el pago de las expensas comunes, tales como los servicios públicos comunitarios, vigilancia, mantenimiento y mejoras. (Artículo 1º Decreto 229 de 2002).
- 2.120 Usuario:** Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario de un inmueble en donde éste se presta, o como receptor directo del servicio, equiparándose este último con el término consumidor. (Art. 1 Cláusula 2 de la Resolución CRA 375 de 2006).
- 2.121 Usuarios especiales del servicio de alcantarillado:** Es todo usuario que pretenda descargar a la red de alcantarillado efluentes que contengan cargas contaminantes y/o sustancias de interés sanitario en concentraciones superiores a las que contemple la autoridad ambiental competente. (Artículo 1º Decreto 229 de 2002).
- 2.122 Variación por Actualización.** Es la modificación en el nivel de las tarifas, para compensar el efecto de la inflación y cuya fórmula o índice de ajuste es definido por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico. (Artículo 1º Resolución CRA 271 de 2003).
- 2.123 Variación por Ajuste Tarifario.** Es la modificación en los niveles tarifarios, diferente a la variación por actualización, que resulta de la aplicación de la metodología de costos y tarifas establecida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y/o las transiciones definidas por la Ley. (Artículo 1º Resolución CRA 271 de 2003).
- 2.124 Vertimiento Básico (VB).** Corresponde a la porción del consumo básico de acueducto que se vierte a la red de alcantarillado. (Artículo 1º Resolución CRA 271 de 2003).
- 2.125 Vertimiento Complementario (VC).** Corresponde a la porción del consumo complementario de acueducto que se vierte a la red de alcantarillado. (Artículo 1º Resolución CRA 271 de 2003).
- 2.126 Vertimiento Líquido.** Es cualquier descarga líquida hecha a un cuerpo de agua o a un alcantarillado. (Artículo 1º Resolución CRA 271 de 2003).

***"Estamos pensando en grande para mejorar tu calidad de vida"***

Carrera 22 No. 19 – 24 PBX: 553 77 88 Fax: 553 76 63 Email: [eepplc@epm.net.co](mailto:eepplc@epm.net.co)  
[www.eeppladelaceja.gov.co](http://www.eeppladelaceja.gov.co)

La Ceja – Antioquia – Colombia



## **EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CEJA E.S.P.**

**NUIT: 1-5376002-7**  
**NIT.: 811.009.329-0**

**2.127 Vertimiento Suntuario (VS).** Corresponde a la porción del consumo suntuario de acueducto que se vierte a la red de alcantarillado. (Artículo 1º Resolución CRA 271 de 2003).

**2.128 Vivienda deshabitada.** Es un inmueble destinado al uso residencial donde nadie habita o cuyos residentes se han ausentado por un tiempo determinado. (Artículo 1º Resolución CRA 271 de 2003).

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

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

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

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

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

**CLÁUSULA 6. VIGENCIA DEL CONTRATO.** El **CSP** se entiende celebrado por término indefinido, a partir del momento del perfeccionamiento del contrato, salvo que las partes decidan darlo por terminado por las causales previstas en este documento y en la Ley, que no sean contrarias.

**CLÁUSULA 7. CONDICIONES DEL SUSCRIPTOR O USUARIO.** La persona prestadora está dispuesta a celebrar el contrato para prestar los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado y, por lo tanto, a tener como suscriptor y/o usuario, a cualquier persona capaz que lo solicite, siempre que sea propietaria, poseedora o tenedora del inmueble, o de una parte de él, si ese inmueble o la parte respectiva, reúnen las condiciones de acceso a que se refieren las cláusulas primera y octava de este documento.

***"Estamos pensando en grande para mejorar tu calidad de vida"***

Carrera 22 No. 19 – 24 PBX: 553 77 88 Fax: 553 76 63 Email: [eepplc@epm.net.co](mailto:eepplc@epm.net.co)  
[www.eeppdelaceja.gov.co](http://www.eeppdelaceja.gov.co)

La Ceja – Antioquia – Colombia



**EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CEJA E.S.P.**

**NUIT: 1-5376002-7**  
**NIT.: 811.009.329-0**

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

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

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

La persona prestadora podrá negar la solicitud por razones técnicas debidamente sustentadas, respecto a cada uno de los servicios negados, y deberá indicar las condiciones que debería cumplir el suscriptor potencial para resolver los inconvenientes técnicos que sustentan la negativa.

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

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

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

***"Estamos pensando en grande para mejorar tu calidad de vida"***

Carrera 22 No. 19 – 24 PBX: 553 77 88 Fax: 553 76 63 Email: [eeppic@epm.net.co](mailto:eeppic@epm.net.co)  
[www.eeppdelaceja.gov.co](http://www.eeppdelaceja.gov.co)

La Ceja – Antioquia – Colombia



## **EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CEJA E.S.P.**

**NUITR: 1-5376002-7**  
**NIT.: 811.009.329-0**

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

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

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

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

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

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

### **CAPITULO II DE LAS OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LAS PARTES**

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

1. Suministrar continuamente un servicio de buena calidad en el inmueble para el cual se hizo la solicitud, de acuerdo con los parámetros fijados por las autoridades competentes

***"Estamos pensando en grande para mejorar tu calidad de vida"***

Carrera 22 No. 19 – 24 PBX: 553 77 88 Fax: 553 76 63 Email: [eeppic@epm.net.co](mailto:eeppic@epm.net.co)  
[www.eeppdelaceja.gov.co](http://www.eeppdelaceja.gov.co)

La Ceja – Antioquia – Colombia



## **EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CEJA E.S.P.**

**NUITR: 1-5376002-7**  
**NIT.: 811.009.329-0**

y con las especificaciones técnicas determinadas por la persona prestadora, las cuales se encuentran contenidas en el Anexo Técnico, el cual se entiende que forman parte integrante de este documento.

2. Iniciar la prestación de los servicios, en los términos del numeral 1 de la presente cláusula, a partir de su conexión dentro del término previsto en la cláusula octava de este contrato y una vez se hubieren realizado los aportes de conexión si fuere el caso. En este último evento, la persona prestadora otorgará plazos razonables para amortizar dicho valor.
3. Medir los consumos o en su defecto, facturar el servicio con base en consumos promedios cuando durante un período no sea posible medirlos con instrumentos, de acuerdo con lo previsto en el Artículo 146 de la Ley 142 de 1.994 y en la cláusula 21 de este contrato o de la forma en que lo disponga la regulación aplicable.
4. Facturar el servicio de forma tal que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor y/o usuario, de acuerdo con los parámetros señalados por la Ley 142 de 1.994 o por las autoridades competentes. Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las personas prestadoras no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor y/o usuario. Para efectos de la determinación de la fecha de entrega de la factura, se tomará aquella señalada para el primer vencimiento.
5. Permitir al suscriptor y/o usuario elegir libremente al proveedor de los bienes necesarios para la utilización de los servicios, siempre y cuando reúnan las condiciones técnicas definidas por el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.
6. Entregar oportunamente las facturas de acuerdo con lo establecido en la cláusula 19 del presente contrato y discriminar en la factura cuando se cobren varios servicios, cada uno por separado.
7. Ayudar al suscriptor y/o usuario a detectar el sitio y la causa de fugas imperceptibles de agua, en el interior del inmueble, en los términos del Artículo 146 de la Ley 142 de 1994 y del Artículo 21 del Decreto 302 de 2000.
8. Al momento de preparar las facturas, investigar de oficio, las desviaciones significativas frente a consumos anteriores.
9. Hacer los descuentos y reparar e indemnizar los perjuicios ocasionados como consecuencia de falla en la prestación del servicio, salvo que medie caso fortuito o fuerza mayor de acuerdo con lo establecido por la Ley 142 de 1994 y demás normas reglamentarias y regulatorias.
10. Devolver los cobros no autorizados, de conformidad con la regulación vigente.
11. Restablecer el servicio, cuando éste ha sido suspendido o cortado por una causa imputable al suscriptor y/o usuario, una vez haya desaparecido la causal que le dio origen, se hayan cancelado los gastos de corte, suspensión, reinstalación y reconexión y se hayan satisfecho las demás sanciones a que se refiere la cláusula 27 del presente

***"Estamos pensando en grande para mejorar tu calidad de vida"***

Carrera 22 No. 19 – 24 PBX: 553 77 88 Fax: 553 76 63 Email: [eepplc@epm.net.co](mailto:eepplc@epm.net.co)  
[www.eeppdelaceja.gov.co](http://www.eeppdelaceja.gov.co)

La Ceja – Antioquia – Colombia



## **EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CEJA E.S.P.**

**NUJR: 1-5376002-7**  
**NIT.: 811.009.329-0**

- CSP**, en un término no superior a dos días hábiles, para el evento de suspensión, y cinco días hábiles, para el evento de corte.
12. Informar a los suscriptores y/o usuarios acerca de la manera de utilizar los servicios con eficiencia y adelantar campañas masivas de divulgación sobre el particular.
  13. Dar garantía sobre las acometidas y equipos de medición suministrados o construidos por la persona prestadora, la cual no podrá ser inferior a tres años, de conformidad con lo previsto en los Decretos 3466 de 1982 y 302 de 2000.
  14. Informar, por lo menos con veinticuatro (24) horas de anticipación o en el plazo que establezca la reglamentación vigente, sobre los términos y motivos de las suspensiones del servicio programadas para mantenimientos periódicos y reparaciones técnicas, salvo que se trate de emergencias o eventos fuera del control de la persona prestadora.
  15. Dotar de carné de identificación a los funcionarios y demás personal autorizado para ingresar a las instalaciones de los usuarios a practicar revisiones y tomar lecturas de los medidores. Dicho carné contendrá, como mínimo, el nombre, el documento de identidad, el cargo y la foto reciente de la persona.
  16. Otorgar financiamiento a los usuarios de los estratos 1, 2 y 3, para la amortización de los aportes por conexión domiciliaria, incluyendo la acometida y el medidor, el cual no podrá ser inferior a tres (3) años.
  17. Devolver al usuario y/o suscriptor el medidor y demás equipos retirados por la empresa que sean de su propiedad, salvo que por razones de tipo probatorio, éstos se requieran por un tiempo. La empresa deberá comunicar por escrito al suscriptor y/o usuario, las razones de tipo probatorio por las cuales se retira temporalmente el medidor, así como el tiempo requerido para tales efectos.
  18. Cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada.
  19. Observar la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa prevista en el presente **CSP**.
  20. Respetar el debido proceso y derecho de defensa al usuario, observando la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa prevista en la Constitución Política, el Código Contencioso Administrativo y otras normas aplicables sobre el particular.
  21. Entregar a los interesados en extinguir la solidaridad a la que se refiere el Artículo 15 de la Ley 820 de 2003, un formato plenamente ajustado a las disposiciones contempladas en tal Artículo y sus Decretos Reglamentarios.
  22. En caso de reemplazo de un instrumento de medición, la persona prestadora deberá entregar al suscriptor y/o usuario, certificación de calibración en la cual se pruebe o se justifique la necesidad de dicho cambio y su imposibilidad de reparación. Lo anterior, sin perjuicio del derecho del suscriptor y/o usuario de adquirir o reparar los instrumentos de medida en el mercado, consagrado en el Artículo 144 de la Ley 142 de 1994.
  23. Aplicar al suscriptor y/o usuario el estrato correspondiente, de conformidad con el establecido para tal fin por la autoridad competente.
  24. Asignar al inmueble objeto del servicio la categoría del uso correspondiente y modificarlo en los casos que corresponda.

***"Estamos pensando en grande para mejorar tu calidad de vida"***

Carrera 22 No. 19 – 24 PBX: 553 77 88 Fax: 553 76 63 Email: [eepplc@epm.net.co](mailto:eepplc@epm.net.co)  
[www.eeppdelaceja.gov.co](http://www.eeppdelaceja.gov.co)

La Ceja – Antioquia – Colombia



## **EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CEJA E.S.P.**

**NUIR: 1-5376002-7**  
**NIT.: 811.009.329-0**

25. Cobrar las contribuciones de solidaridad y otorgar los subsidios de acuerdo con la Ley.
26. Realizar el mantenimiento y reparación de las redes a su cargo, acorde con sus planes de operación e inversiones.
27. Salvo en los casos de visitas para la lectura ordinaria del medidor para efectos de facturación, dejar copia del informe de visita al usuario con ocasión de cualquier verificación en terreno, así como en el caso de instalación, suspensión, corte, conexión, reinstalación y revisión del instrumento de medida.
28. Cuando adelante actividades de calibración de medidores o que implique tal calibración deberá hacerlo a través de laboratorios certificados por la Superintendencia de Industria y Comercio.
29. Remitir a la SSPD los expedientes para resolver el recurso de apelación de las reclamaciones de los suscriptores y/o usuarios, dentro de los 3 días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el recurso de reposición.
30. Disponer de formatos que faciliten a los usuarios presentar peticiones, quejas y recursos.
31. Constituir una oficina de peticiones, quejas y recursos, la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los suscriptores y/o usuarios o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta dicha empresa.

**CLÁUSULA 12. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.** Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones del suscriptor y/o usuario las siguientes:

1. Hacer buen uso del servicio, de modo que no genere riesgos excepcionales o se constituya en una carga injustificada para la persona prestadora o los demás miembros de la comunidad.
2. Informar de inmediato a la persona prestadora sobre cualquier irregularidad, anomalía o cambio que se presente en las instalaciones internas, o la variación del propietario, dirección u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicios públicos y/o en el sistema de información comercial.
3. Contratar con personal idóneo la ejecución de instalaciones internas, o la realización de labores relacionadas con modificaciones, ampliaciones y trabajos similares. Quedan bajo su exclusiva responsabilidad los riesgos que puedan presentarse por el incumplimiento de esta disposición.
4. Realizar el pago de los aportes de conexión, cuando a ello hubiere lugar.
5. Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica.
6. Verificar que la factura remitida corresponda al inmueble receptor del servicio. En caso de irregularidad, el suscriptor y/o usuario deberá informar de tal hecho a la persona prestadora.

***"Estamos pensando en grande para mejorar tu calidad de vida"***

Carrera 22 No. 19 – 24 PBX: 553 77 88 Fax: 553 76 63 Email: [eepplc@eprn.net.co](mailto:eepplc@eprn.net.co)  
[www.eeppdelaceja.gov.co](http://www.eeppdelaceja.gov.co)

La Ceja – Antioquia – Colombia



## **EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CEJA E.S.P.**

**NUIR: 1-5376002-7**  
**NIT.: 811.009.329-0**

7. Pagar oportunamente las facturas que hayan sido entregadas cumpliendo los requisitos legales.
8. Permitir la suspensión o corte del servicio, si se realizan de conformidad con la normatividad vigente.
9. Solicitar la factura a la persona prestadora cuando aquella no haya llegado oportunamente. El no recibir la factura no lo exonera del pago, salvo que la persona prestadora no haya efectuado la facturación en forma oportuna.
10. En el caso de suscriptores y/o usuarios no residenciales, garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo, en los siguientes eventos: cuando se pacten convenios de pago diferidos por un monto superior a 10 SMLMV.
11. Para el restablecimiento del servicio suspendido o que haya sido objeto de corte por causas imputables al suscriptor y/o usuario, éste debe eliminar su causa, cancelar de manera previa todos los gastos de corte o suspensión y reconexión o reinstalación en los que incurra la persona prestadora y satisfacer las demás sanciones previstas en la cláusula 27 del presente contrato.
12. Permitir a las personas prestadoras el cambio de la acometida cuando no tenga el diámetro adecuado para la prestación del servicio o cuando la misma se encuentre deteriorada.
13. Permitir la revisión de las instalaciones internas cuando tal revisión sea necesaria para la adecuada prestación del servicio. Para estos efectos, la persona que realice la medición deberá contar con una identificación que lo acredite para realizar tal labor, dar aviso previo al suscriptor y/o usuario por escrito el día y hora en que la revisión sería realizada y respetar las normas del Código de Policía sobre penetración a domicilio ajeno.
14. Abstenerse de conectar mecanismos de bombeo que succionen el agua directamente de las redes locales o de las acometidas de acueducto.
15. En el caso de multiusuarios sin posibilidad de medición individual y, a fin de que la persona prestadora tome las medidas necesarias para expedir una única factura, presentar ante ésta, las razones de tipo técnico por las cuales no existe medición individual y el número de unidades independientes residenciales, comerciales, industriales, oficiales o especiales que conforman la edificación.
16. Para el caso de suscriptores y/o usuarios especiales de alcantarillado, es responsabilidad poner en un lugar público y de fácil acceso las cajas de aforo y/o puntos de muestreo para efectuar las caracterizaciones de vertimientos y de medición de los volúmenes de descarga.
17. Vincularse a los servicios de acueducto y/o alcantarillado, siempre que haya servicios públicos disponibles, o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad, previa certificación de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en los términos del Artículo 16 de la Ley 142 de 1994.
18. Abstenerse de descargar al sistema de alcantarillado, sustancias prohibidas o no permitidas por la normatividad vigente.

***\*Estamos pensando en grande para mejorar tu calidad de vida\****

Carrera 22 No. 19 – 24 PBX: 553 77 88 Fax: 553 76 63 Email: [eepplc@epm.net.co](mailto:eepplc@epm.net.co)  
[www.eppdelaceja.gov.co](http://www.eppdelaceja.gov.co)

La Ceja – Antioquia – Colombia



## **EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CEJA E.S.P.**

**NUIR: 1-5376002-7**  
**NIT.: 811.009.329-0**

19. Tomar las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores cuando la empresa lo solicite, dentro del término no mayor a un periodo de facturación. De lo contrario, la empresa podrá hacerlo por cuenta del suscriptor y/o usuario.
20. No cambiar la destinación del inmueble receptor del servicio sin el lleno de los requisitos exigidos por las autoridades competentes.

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

**CLÁUSULA 14. DERECHOS DE LA PERSONA PRESTADORA.** Constituyen derechos de la persona prestadora:

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

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

1. A ser tratado dignamente por la persona prestadora.
2. Al debido proceso y defensa, de acuerdo con lo establecido en el Capítulo VI del presente **CSP**.

***"Estamos pensando en grande para mejorar tu calidad de vida"***

Carrera 22 No. 19 – 24 PBX: 553 77 88 Fax: 553 76 63 Email: [eepplc@epm.net.co](mailto:eepplc@epm.net.co)  
[www.eeppdelaceja.gov.co](http://www.eeppdelaceja.gov.co)

La Ceja – Antioquia – Colombia



## **EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CEJA E.S.P.**

**NUIR: 1-5376002-7**

**NIT.: 811.009.329-0**

3. A no ser discriminado por la persona prestadora de servicios públicos domiciliarios. Los suscriptores y/o usuarios tienen derecho a obtener tratamiento igual para situaciones iguales.
4. A ser informado clara y oportunamente de sus obligaciones y de las consecuencias de incumplirlas.
5. A que no se suspenda o corte el servicio, hasta tanto no esté en firme la decisión de la reclamación cuando haya sido presentada por el usuario.
6. A la libre elección del prestador del servicio.
7. A la medición de sus consumos reales. La medición de consumos se realizará de conformidad con lo establecido en la regulación vigente y en ningún caso, habrá lugar al cobro de más de un cargo fijo por cada equipo de micromedición por suscriptor y/o usuario.
8. Sin perjuicio del derecho de todo suscriptor y/o usuario a la medición de sus consumos reales, los productores de servicios marginales, independientes o para uso particular de acueducto que hayan sido certificados como tales por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliario, tendrán derecho al aforo del servicio de alcantarillado, asumiendo, en todo caso los costos correspondientes.
9. A obtener información completa, precisa y oportuna sobre asuntos relacionados con la prestación del servicio.
10. A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a las peticiones, actuaciones, solicitudes o quejas que se propongan realizar, así como a llevarlas a cabo.
11. A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados y obtener copias, a su costa, de documentos contenidos en ellos.
12. A abstenerse de presentar documentos no exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.
13. A reclamar cuando la empresa aplique un estrato diferente al establecido por la respectiva entidad territorial competente para tales fines.
14. A reclamar en contra del uso asignado por la persona prestadora al inmueble objeto del servicio, cuando se le hubiere asignado uno diferente al real.
15. A conocer las condiciones uniformes de los contratos de servicios públicos.
16. A ser protegido contra el abuso de posición dominante contractual de las personas prestadoras de servicios públicos.
17. A la prestación continua de un servicio de buena calidad y a las reparaciones por falla en la prestación del servicio, de conformidad con el Artículo 137 de la Ley 142 de 1994.
18. A una información clara, completa, precisa y oportuna en las facturas.
19. A presentar peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos.
20. A recibir la factura a su cargo por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma.

***“Estamos pensando en grande para mejorar tu calidad de vida”***

Carrera 22 No. 19 – 24 PBX: 553 77 88 Fax: 553 76 63 Email: [eepplc@epm.net.co](mailto:eepplc@epm.net.co)  
[www.eeppdelaceja.gov.co](http://www.eeppdelaceja.gov.co)

La Ceja – Antioquia – Colombia



**EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CEJA E.S.P.**

**NUIR: 1-5376002-7**

**NIT.: 811.009.329-0**

21. En caso de corte del servicio mediante el retiro de elementos de la acometida, a recibir de la persona prestadora el medidor y/o los elementos retirados, si es el propietario de los mismos, en los términos del Artículo 135 de la Ley 142 de 1994.
22. A solicitar a la persona prestadora, la revisión de las instalaciones internas con el fin de establecer si hay deterioro en ellas, y de ser el caso, que ésta efectúe las recomendaciones que considere oportunas para su reparación o adecuación, por parte de personal técnico.
23. En los casos de revisión por anomalías, retiro provisional del equipo de medida, cambio del mismo y visitas técnicas, a solicitar la asesoría y/o participación de un técnico particular o de cualquier persona para que verifique el proceso de revisión de los equipos de medida e instalaciones internas.
24. A la participación en los comités de desarrollo y control social.
25. A obtener los bienes y servicios ofrecidos en calidad o cantidad superior a las proporcionadas de manera masiva, siempre que ello no perjudique a terceros y que el usuario asuma los costos correspondientes.
26. A recibir copia de la lectura efectuada para efectos de facturación, cuando lo solicite el suscriptor y/o usuario.
27. A que se le afore o se le mida.
28. A que no se le suspenda el servicio, ni se le cobre la reinstalación, cuando demuestre que se efectuó el pago.

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

### **CAPITULO III FACTURACIÓN**

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

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

1. El nombre de la persona prestadora responsable de la prestación del servicio y su NIT.
2. El nombre del suscriptor y/o usuario y dirección del inmueble receptor del servicio.
3. La dirección del inmueble a donde se envía la factura o cuenta de cobro.

***“Estamos pensando en grande para mejorar tu calidad de vida”***

Carrera 22 No. 19 – 24 PBX: 553 77 88 Fax: 553 76 63 Email: [eepplc@epm.net.co](mailto:eepplc@epm.net.co)  
[www.eeppdelaceja.gov.co](http://www.eeppdelaceja.gov.co)

La Ceja – Antioquia – Colombia



## **EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CEJA E.S.P.**

**NUIR:** 1-5376002-7  
**NIT.:** 811.009.329-0

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

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

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

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

**Parágrafo 1.** Las facturas que se emitan en desarrollo del **CSP** y en cuanto incluyan únicamente valores por servicios de acueducto y alcantarillado, deben ser pagadas en forma conjunta y los intereses aplicables por falta de pago procederán respecto al valor de la suma de ambos servicios.

Cuando exista reclamación o recurso debidamente interpuesto que se refiera a uno solo de tales servicios, la persona prestadora recibirá por separado el pago del servicio que no es objeto de reclamo.

***"Estamos pensando en grande para mejorar tu calidad de vida"***

Carrera 22 No. 19 – 24 PBX: 553 77 88 Fax: 553 76 63 Email: [eepplc@epm.net.co](mailto:eepplc@epm.net.co)  
[www.eeppdelaceja.gov.co](http://www.eeppdelaceja.gov.co)

La Ceja – Antioquia – Colombia



**EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CEJA E.S.P.**

**NUIR: 1-5376002-7**

**NIT.: 811.009.329-0**

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

**CLÁUSULA 19. PERÍODO DE FACTURACIÓN.** Las facturas se entregarán mensualmente, en cualquier hora y día hábil, en el predio en el que se presta el servicio. En todo caso, la factura se pondrá en conocimiento de los suscriptores y/o usuarios vinculados al contrato, antes del día 25 de cada mes y en todo caso con al menos cinco (5) días de antelación a la fecha del primer vencimiento en el pago, mediante los mecanismos de reparto y sectorización que garanticen su entrega oportuna.

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

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

**CLÁUSULA 21. IMPOSIBILIDAD DE MEDICIÓN.** Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período de facturación determinado, no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos de agua, su valor podrá establecerse así:

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

*“Estamos pensando en grande para mejorar tu calidad de vida”*

Carrera 22 No. 19 – 24 PBX: 553 77 88 Fax: 553 76 63 Email: [eepplc@epm.net.co](mailto:eepplc@epm.net.co)  
[www.eeppdelaceja.gov.co](http://www.eeppdelaceja.gov.co)

La Ceja – Antioquia – Colombia



## **EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CEJA E.S.P.**

**NUIR:** 1-5376002-7  
**NIT.:** 811.009.329-0

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

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

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

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

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

### **CAPITULO IV SUSPENSIÓN Y REINSTALACIÓN DEL SERVICIO**

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

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

Para efectos de proteger los intereses de terceros, cuando exista solicitud de suspensión del servicio, se enviará comunicación a las personas que se conozca que viven en el inmueble donde se presta el servicio, y se fijará copia de ella en una cartelera en un Lugar público de las oficinas de la persona prestadora; al cabo de cinco (5) días hábiles de haber hecho entrega de ella en el inmueble, si la persona prestadora no ha recibido oposición, se suspenderá el servicio.

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

*“Estamos pensando en grande para mejorar tu calidad de vida”*

Carrera 22 No. 19 – 24 PBX: 553 77 88 Fax: 553 76 63 Email: [eepplc@epm.net.co](mailto:eepplc@epm.net.co)  
[www.eeppldelaceja.gov.co](http://www.eeppldelaceja.gov.co)

La Ceja – Antioquia – Colombia



## **EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CEJA E.S.P.**

**NUIR: 1-5376002-7**  
**NIT.: 811.009.329-0**

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

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

- a. No pagar antes de la fecha señalada en la factura para la suspensión del servicio, sin que ésta exceda en todo caso de dos (2) períodos de facturación en el evento en que ésta sea bimestral y de tres (3) períodos cuando sea mensual, salvo que medie reclamación o recurso interpuesto, del Artículo 140 de la Ley 142 de 1994.
- b. Hacer conexiones fraudulentas o sin autorización de la persona prestadora.
- c. Dar al servicio público domiciliario de acueducto y/o alcantarillado, o al inmueble receptor de dicho servicio, un uso distinto al declarado o convenido con la Persona prestadora.
- d. Realizar modificaciones en las acometidas, hacer conexiones externas sin previa autorización de la Persona prestadora.
- e. Proporcionar, de forma permanente o temporal, el servicio público domiciliario a otro inmueble o usuario distinto al beneficiario del servicio.
- f. Adulterar las conexiones o aparatos de medición o de control, así como alterar el normal funcionamiento de éstos.
- g. Dañar o retirar el equipo de medida; retirar, romper o adulterar cualquiera de los sellos instalados en los equipos de medida, protección, control o gabinete.
- h. Cancelar las facturas con cheques que no sean pagados por el banco respectivo, salvo que exista causa justificada de no pago, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes, o cuando se cancele el servicio con una cuenta de cobro adulterada.
- i. Interferir en la utilización, operación y mantenimiento de las redes y demás equipos necesarios para suministrar el servicio público domiciliario, sean de propiedad de la Persona Prestadora o de los suscriptores y/o usuarios.
- j. Impedir a los funcionarios, autorizados por la persona prestadora y debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas, equipos de medida o la lectura de contadores, siempre que se hayan cumplido los requisitos previstos en el numeral 11.15 de la cláusula décima primera de este contrato.

***"Estamos pensando en grande para mejorar tu calidad de vida"***

Carrera 22 No. 19 – 24 PBX: 553 77 88 Fax: 553 76 63 Email: [eepplc@epm.net.co](mailto:eepplc@epm.net.co)  
[www.eeppdelaceja.gov.co](http://www.eeppdelaceja.gov.co)

La Ceja – Antioquia – Colombia



## **EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CEJA E.S.P.**

**NUIR: 1-5376002-7**

**NIT.: 811.009.329-0**

- k. No efectuar dentro del plazo fijado, la adecuación de las instalaciones internas a las normas vigentes de la Persona prestadora por razones técnicas o de seguridad en el suministro del servicio.
- l. Conectar equipos sin la autorización de la Persona Prestadora a las acometidas externas.
- m. Efectuar sin autorización de la Persona prestadora una reconexión cuando el servicio se encuentre suspendido.
- n. La alteración inconsulta y unilateral por parte del suscriptor y/o usuario de las condiciones contractuales de prestación del servicio.
- o. La falta de medición del consumo por acción u omisión del suscriptor y/o usuario.
- p. No permitir el traslado del equipo de medición, la revisión, la reparación o el cambio justificado del mismo, cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición.
- q. Las demás previstas en la Ley 142 de 1.994 y normas concordantes.

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

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

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

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

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

*“Estamos pensando en grande para mejorar tu calidad de vida”*

Carrera 22 No. 19 – 24 PBX: 553 77 88 Fax: 553 76 63 Email: [eepplc@epm.net.co](mailto:eepplc@epm.net.co)  
[www.eeppdelaceja.gov.co](http://www.eeppdelaceja.gov.co)

La Ceja – Antioquia – Colombia



**EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CEJA E.S.P.**

**NUIR: 1-5376002-7**  
**NIT.: 811.009.329-0**

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

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

#### **CAPITULO V OBLIGACIONES ACCESORIAS Y FALLA DEL SERVICIO**

**CLÁUSULA 27. SANCIONES.** La persona prestadora, previo cumplimiento del debido proceso, podrá imponer sanciones a los suscriptores y/o usuarios por incumplimiento de obligaciones pecuniarias y no pecuniarias, en los términos de la Constitución, la Ley y el presente contrato. En consecuencia, procederán las siguientes sanciones, en atención al tipo de obligación incumplida por el suscriptor y/o usuario:

- 1. Incumplimiento de obligaciones pecuniarias.** En caso de incumplimiento de obligaciones pecuniarias, habrá lugar a:
  - a. Suspensión en los términos del Artículo 140 de la Ley 142 de 1994 y Artículo 26 del Decreto 302 de 2000.
  - b. Corte del servicio en los términos del Artículo 141 de la Ley 142 de 1994 y del Artículo 29 del Decreto 302 de 2000.
  - c. Intereses moratorios en los términos del Artículo 96 de la Ley 142 de 1994 y del Código Civil.
- 2. Incumplimiento de obligaciones no pecuniarias.** En caso de incumplimiento de obligaciones no pecuniarias, habrá lugar a:
  - a. Suspensión en los términos del Artículo 140 de la Ley 142 de 1994 y Artículo 26 del Decreto 302 de 2000.
  - b. Corte del servicio en los términos del Artículo 141 de la Ley 142 de 1994, del Artículo 29 del Decreto 302 de 2000.

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

**Parágrafo 2.** Sin perjuicio de lo anterior, el suscriptor y/o usuario deberá retribuir el monto real de los daños que haya sufrido la persona prestadora. Tal monto se establecerá determinando el costo real de las reparaciones en infraestructura en los que efectivamente hubiere incurrido el prestador cuando fuere el caso. En el evento en que el daño fuere

*"Estamos pensando en grande para mejorar tu calidad de vida"*

Carrera 22 No. 19 – 24 PBX: 553 77 88 Fax: 553 76 63 Email: [eepplc@epm.net.co](mailto:eepplc@epm.net.co)  
[www.eeppdelaceja.gov.co](http://www.eeppdelaceja.gov.co)

La Ceja – Antioquia – Colombia



## **EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CEJA E.S.P.**

**NUIT: 1-5376002-7**  
**NTT.: 811.009.329-0**

consecuencia de cualquier conducta que impida la medición del servicio prestado, habrá lugar a su pago en los términos de la Cláusula 21 del presente contrato, sin perjuicio de las sanciones policivas o penales a que hubiere lugar y de la responsabilidad que pudiere haber frente a terceros.

**CLÁUSULA 28. PROCEDIMIENTO PARA LA IMPOSICION DE SANCIONES DERIVADAS DEL INCUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES NO PECUNIARIAS.** Para la imposición de las sanciones previstas en el numeral 2 de la cláusula anterior, la persona prestadora deberá ceñirse al procedimiento establecido en el Código Contencioso Administrativo para las actuaciones administrativas iniciadas de oficio.

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

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

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

**CLÁUSULA 30. REPORTE A CENTRALES DE RIESGO.** La persona prestadora podrá, siempre que el suscriptor y/o usuario haya otorgado su consentimiento expreso al momento de la celebración del presente contrato, informar a una entidad que maneje y/o administre bases de datos, la información sobre la existencia de deudas a su favor cuyo hecho generador sea la mora de un suscriptor y/o usuario en el cumplimiento de sus obligaciones.

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

***"Estamos pensando en grande para mejorar tu calidad de vida"***

Carrera 22 No. 19 – 24 PBX: 553 77 88 Fax: 553 76 63 Email: [eepplc@epm.net.co](mailto:eepplc@epm.net.co)  
[www.eeppdelaceja.gov.co](http://www.eeppdelaceja.gov.co)

La Ceja – Antioquia – Colombia



**EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CEJA E.S.P.**

**NUIR: 1-5376002-7**

**NIT.: 811.009.329-0**

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

**CLÁUSULA 32. FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.** El incumplimiento de la persona prestadora en la prestación continua de un servicio de buena calidad, atendiendo los parámetros establecidos en el Anexo Técnico (Anexo Nro. III) del presente documento, se denomina falla en la prestación del servicio. El acaecimiento de una falla en la prestación del servicio confiere el derecho al suscriptor y/o usuario, desde el momento en que se presente, a la resolución del contrato, o su cumplimiento con las reparaciones de que trata el Artículo 137 de la Ley 142 de 1.994. El descuento en el cargo fijo opera de oficio por parte de la persona prestadora. La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito.

#### **CAPITULO VI PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES Y RECURSOS**

**CLÁUSULA 33. PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS.** El suscriptor y/o usuario tiene derecho a presentar peticiones, quejas y recursos.

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

**CLÁUSULA 34. PROCEDENCIA.** Las peticiones se presentarán en las instalaciones del prestador, en la oficina de peticiones quejas y recursos, y podrán formularse verbalmente o por escrito, a través de cualquier sistema, incluido fax, Internet u otro medio electrónico.

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

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

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

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

***"Estamos pensando en grande para mejorar tu calidad de vida"***

Carrera 22 No. 19 – 24 PBX: 553 77 88 Fax: 553 76 63 Email: [eepplc@epm.net.co](mailto:eepplc@epm.net.co)  
[www.eeppldelaceja.gov.co](http://www.eeppldelaceja.gov.co)

La Ceja – Antioquia – Colombia



**EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CEJA E.S.P.**

**NUIR: 1-5376002-7**  
**NIT.: 811.009.329-0**

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

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

**CLÁUSULA 37. CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS O INFORMACIÓN ADICIONAL.** Si las informaciones o documentos que proporciona el peticionario no son suficientes para decidir, el funcionario competente, para dar trámite a lo solicitado lo requerirá por una sola vez, mediante oficio dirigido a la dirección registrada en el escrito, para que en el término máximo de dos (2) meses aporte lo que haga falta. Si dentro de los dos (2) meses siguientes a la solicitud de cumplimiento de requisitos o de información adicional, el interesado no se pronunciare al respecto o no hubiere enviado la información requerida, se entenderá que ha desistido de la misma, procediéndose en consecuencia a ordenar su archivo, sin perjuicio de que el interesado presente posteriormente una nueva solicitud.

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

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

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

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

*"Estamos pensando en grande para mejorar tu calidad de vida"*

Carrera 22 No. 19 – 24 PBX: 553 77 88 Fax: 553 76 63 Email: [eepplc@epm.net.co](mailto:eepplc@epm.net.co)  
[www.eeppldelaceja.gov.co](http://www.eeppldelaceja.gov.co)

La Ceja – Antioquia – Colombia



## **EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CEJA E.S.P.**

**NUIR: 1-5376002-7**  
**NIT.: 811.009.329-0**

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

1. Los recursos se presentarán, tramitarán y decidirán de conformidad con lo previsto en el Código Contencioso Administrativo cuando no exista norma aplicable en la Ley 142 de 1994, y demás disposiciones que la modifiquen, adicionen o reglamenten, se tendrán en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela, siempre y cuando estas últimas no contraríen disposiciones legales, reglamentarias, regulatorias o contractuales.
2. Contra los actos en los cuales se niegue la prestación del servicio, así como los actos de suspensión, terminación, corte, facturación e imposición de sanciones que realice la persona prestadora proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo contempla la Ley.
3. El recurso de reposición debe interponerse por escrito, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a aquél en que la persona prestadora ponga el acto en conocimiento del suscriptor y/o usuario en la oficina de Archivo y Documentación de la persona prestadora. El funcionario encargado de resolverlo será el Gerente General de la persona prestadora.
4. No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.
5. El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse por escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión.
6. Estos recursos no requieren de presentación personal ni intervención de abogado aunque se emplee un mandatario.
7. La persona prestadora podrá practicar pruebas, cuando quien interpuso el recurso las haya solicitado o cuando el funcionario que ha de decidir el recurso considere necesario decretarlas de oficio. La práctica de dichas pruebas se sujetará a lo previsto en el Código Contencioso Administrativo.
8. La persona prestadora no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con ésta. Sin embargo, para interponer los recursos contra el acto que decida la reclamación, el suscriptor y/o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos, salvo que las sumas en discusión correspondan precisamente al promedio del consumo de los últimos cinco períodos.
9. El recurso de apelación será subsidiario del recurso de reposición y procede contra los actos que resuelvan reclamaciones, debiendo interponerse ante el prestador, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. El prestador deberá remitirlo junto con el expediente respectivo a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para que lo resuelva, dentro de los 3 días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el recurso de reposición.

***"Estamos pensando en grande para mejorar tu calidad de vida"***

Carrera 22 No. 19 – 24 PBX: 553 77 88 Fax: 553 76 63 Email: [eepplc@epm.net.co](mailto:eepplc@epm.net.co)  
[www.eepplceja.gov.co](http://www.eepplceja.gov.co)

La Ceja – Antioquia – Colombia



**EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CEJA E.S.P.**

**NUIR: 1-5376002-7**  
**NIT.: 811.009.329-0**

**Parágrafo:** En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de 5 meses de haber sido expedidas por la persona prestadora.

**CLÁUSULA 41. TÉRMINO PARA RESOLVER LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS.**

Las peticiones en interés particular, así como las quejas y los recursos que presente un suscriptor y/o usuario en desarrollo de la ejecución del contrato de servicios públicos, deberán ser resueltas dentro del término de 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación.

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

**CLÁUSULA 42. NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES.** A efectos de garantizar el debido proceso y el principio de publicidad, los actos que decidan las peticiones y recursos deberán constar por escrito y se notificarán de conformidad con lo previsto en el Código Contencioso Administrativo. Los actos que no pongan fin a una actuación administrativa y los que resuelvan peticiones en interés general, serán objeto de comunicación en los términos del mismo Código. Lo anterior, en virtud de lo establecido en los Artículos 43 y 44 de dicho Código.

**Parágrafo.** La Persona prestadora no suspenderá, terminará o cortará el servicio, hasta tanto haya notificado al suscriptor y/o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna, salvo en los casos de suspensión en interés del servicio.

**CAPITULO VII**  
**MODIFICACIONES Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO**

**CLÁUSULA 43. MODIFICACIONES.** El CSP sólo podrá ser modificado en los siguientes eventos:

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

*"Estamos pensando en grande para mejorar tu calidad de vida"*

Carrera 22 No. 19 – 24 PBX: 553 77 88 Fax: 553 76 63 Email: [eepplc@epm.net.co](mailto:eepplc@epm.net.co)  
[www.eeppdelaceja.gov.co](http://www.eeppdelaceja.gov.co)

La Ceja – Antioquia – Colombia



**EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CEJA E.S.P.**

**NUIR: 1-5376002-7**  
**NIT.: 811.009.329-0**

3. Por decisión de autoridad competente.

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

**CLÁUSULA 44. TERMINACIÓN DEL CONTRATO.** Sin perjuicio del debido proceso del suscriptor y/o usuarios, la persona prestadora podrá tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio en los siguientes eventos:

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

***"Estamos pensando en grande para mejorar tu calidad de vida"***

Carrera 22 No. 19 – 24 PBX: 553 77 88 Fax: 553 76 63 Email: [eepplc@eprm.net.co](mailto:eepplc@eprm.net.co)  
[www.eeppdelaceja.gov.co](http://www.eeppdelaceja.gov.co)

La Ceja – Antioquia – Colombia



**EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CEJA E.S.P.**

**NUIR: 1-5376002-7**  
**NIT.: 811.009.329-0**

**Parágrafo.-** No se procederá a dar por terminado el contrato y a cortar el servicio por las causales establecidas en los numerales 2 literal a) y 3 de esta cláusula cuando la persona prestadora:

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

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

## **CAPITULO VII DISPOSICIONES FINALES**

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

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

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

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

***"Estamos pensando en grande para mejorar tu calidad de vida"***

Carrera 22 No. 19 – 24 PBX: 553 77 88 Fax: 553 76 63 Email: [eepplc@epm.net.co](mailto:eepplc@epm.net.co)  
[www.eeppdelaceja.gov.co](http://www.eeppdelaceja.gov.co)

La Ceja – Antioquia – Colombia



## **EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CEJA E.S.P.**

**NUIR: 1-5376002-7**  
**NIT.: 811.009.329-0**

utilicen para prestar los servicios a los que se refiere este documento, está obligada a conservar la prueba de los gastos que realice.

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

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

**CLÁUSULA 48. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.** Las diferencias que surjan entre la persona prestadora y cualquiera de las otras personas que sean partes en el contrato, con ocasión de la celebración, ejecución, terminación o liquidación del contrato, y que no hayan podido resolverse aplicando las normas que éste contiene sobre recursos, se someterán a la decisión judicial. Lo anterior, sin perjuicio de que las partes puedan acudir a otros mecanismos alternativos de solución de conflictos.

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

1. Se someterá a la decisión de un árbitro único, quien decidirá en Derecho, de acuerdo con las normas vigentes sobre la materia;
2. El arbitramento se llevará a cabo en el municipio en el que deben prestarse los servicios objeto de este contrato;
3. El proceso no deberá durar más de seis meses.

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

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

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

*“Estamos pensando en grande para mejorar tu calidad de vida”*

Carrera 22 No. 19 – 24 PBX: 553 77 88 Fax: 553 76 63 Email: [eepplc@epm.net.co](mailto:eepplc@epm.net.co)  
[www.eeppdelaceja.gov.co](http://www.eeppdelaceja.gov.co)

La Ceja – Antioquia – Colombia



## **EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CEJA E.S.P.**

**NUITR: 1-5376002-7**  
**NIT.: 811.009.329-0**

**Zona de prestación de los servicios.** Comprende el mapa de la zona geográfica en la cual se aplica el contrato.

**Condiciones técnicas de acceso.** Descripción de las condiciones técnicas de acceso que deben cumplirse por parte de los usuarios, para que la persona prestadora pueda comprometerse a prestar el servicio público objeto de este contrato en un inmueble ubicado en la zona de prestación del servicio.

**Características mínimas de las acometidas y los instrumentos de medición.** Describe Las características mínimas de las acometidas y los instrumentos de medición exigidos por la persona prestadora, así como los casos en los cuales es imposible reparar dichos instrumentos.

**Niveles de calidad, continuidad y presión del servicio.** Describe los niveles de calidad, continuidad y presión del servicio a los que se obliga la persona prestadora, en los términos del presente **CSP**.

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

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

En constancia de lo cual, suscribo este original, en mi calidad de representante legal de Empresas Públicas de La Ceja E.S.P., el día 14 del mes de Junio del año 2007.

**HERNÁN ANDRÉS RAMÍREZ RÍOS**  
Gerente General  
C.C.15.384.657 de La Ceja

*"Estamos pensando en grande para mejorar tu calidad de vida"*

Carrera 22 No. 19 – 24 PBX: 553 77 88 Fax: 553 76 63 Email: [eeplc@epm.net.co](mailto:eeplc@epm.net.co)  
[www.eeppldelaceja.gov.co](http://www.eeppldelaceja.gov.co)

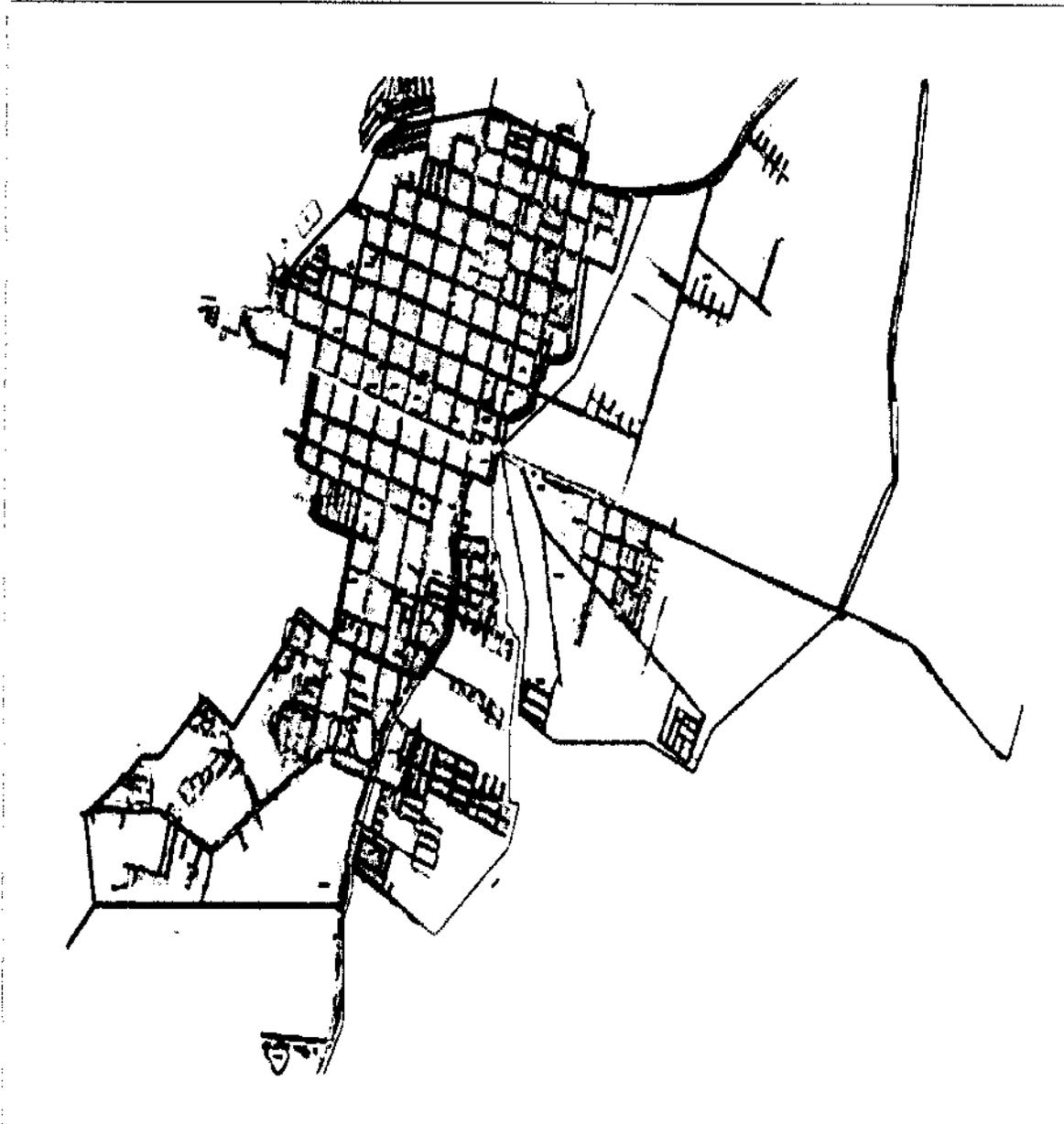
La Ceja – Antioquia – Colombia



**EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CEJA E.S.P.**

**NUIR: 1-5376002-7**  
**NIT.: 811.009.329-0**

**ANEXO TÉCNICO: ZONA DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS**



*“Estamos pensando en grande para mejorar tu calidad de vi*

Carrera 22 No. 19 – 24 PBX: 553 77 88 Fax: 553 76 63 Email: [eeplc@e](mailto:eeplc@e) [www.eeppdelaceja.gov.co](http://www.eeppdelaceja.gov.co) 20

La Ceja – Antioquia – Colombia



**EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CEJA E.S.P.**

**NUIR: 1-5376002-7**  
**NIT.: 811.009.329-0**

**ANEXO TÉCNICO. CONDICIONES TÉCNICAS DE ACCESO**

CONDICION TÉCNICA	DESCRIPCIÓN
<p><b>REDES LOCALES</b></p>	<p>Frente a las redes locales se deberán observar las siguientes condiciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La construcción de las redes locales y demás obras, necesarias para conectar uno o varios inmuebles al sistema de acueducto o de alcantarillado será responsabilidad de los urbanizadores y/o constructores; no obstante, Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. podrá ejecutar estas obras, en cuyo caso el costo de las mismas será asumido por los usuarios de los servicios. En todo caso acorde el RAS 2000.</li> <li>2. Si las redes locales son construidas por un tercero, estas serán entregadas Empresas Públicas de La Ceja E.S.P., para su manejo, operación, mantenimiento y uso dentro de sus programas locales de prestación del servicio, exceptuando aquellas redes que no se encuentren sobre vía pública y que no cuenten con la servidumbre del caso.</li> <li>3. Cuando Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. no ejecute la obra, el tercero constructor, deberá presentar una póliza de estabilidad por cuatro (4) años para garantizar la estabilidad de las redes locales.</li> <li>4. Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. se reserva el derecho de autorizar a los constructores y/o urbanizadores para que en la construcción de las redes y demás obras necesarias para conectar uno o varios usuarios al sistema de acueducto y /o alcantarillado, lo realicen con carácter de cubrir zonas de futura expansión, pero en todo caso el mayor valor asumido por el urbanizador y/o constructor, que exceda las necesidades de su proyecto, le serán reconocidos. La parte cubierta por el constructor o urbanizador se considerará en la metodología tarifaria de Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. como bienes recibidos de terceros.</li> <li>5. Los particulares no pueden utilizar la red pública o aquellas entregadas a Empresas Públicas de La Ceja E.S.P., para su administración ni realizar obras sobre éstas, salvo con autorización expresa de Empresas Públicas de La Ceja E.S.P.. En todo caso, Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. podrá realizar extensiones, derivaciones, modificaciones u otro tipo de trabajo en las redes de acueducto y alcantarillado recibidas de terceros.</li> </ol> <p>Los puntos 1, 2 y 3 son concordantes con el artículo 8 del Decreto 302 de 2000, el 4 con el Artículo 2 del Decreto 229/2002 y el 5 con el Artículo 10 del Decreto 302 de 2000.</p>

*"Estamos pensando en grande para mejorar tu calidad de vida"*

Carrera 22 No. 19 – 24 PBX: 553 77 88 Fax: 553 76 63 Email: [eepplc@epm.net.co](mailto:eepplc@epm.net.co)  
[www.eeppdelaceja.gov.co](http://www.eeppdelaceja.gov.co)

La Ceja – Antioquia – Colombia



<b>CONDICIÓN TÉCNICA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<b>FACTIBILIDADES DE SERVICIOS PÚBLICOS</b>	<p>Para el diligenciamiento de las solicitudes de factibilidad de servicios públicos, se debe tener en cuenta, principalmente, para que se solicita o la destinación u objetivo de la misma; entre los casos mas comunes están:</p> <ol style="list-style-type: none"><li><b>1. Solicitud de hilos para adelantar trámites de alineamiento ante la Secretaría de Planeación Municipal:</b> En este caso, la factibilidad deberá ir acompañada de una copia de la última factura del impuesto predial, con el fin de verificar la dirección del predio y el nombre del propietario, aunque no necesariamente debe ir firmada por el mismo.</li><li><b>2. Instalación para vivienda nueva:</b> En este caso, se deberá anexar a la factibilidad, copia de la Licencia de construcción actualizada expedida por la autoridad competente, donde se evidencie además la nomenclatura clara y el estrato socioeconómico del inmueble.</li><li><b>3. Instalación nueva para 2º ó 3er. Piso:</b> Para este caso aplica los mismos requisitos del numeral anterior.</li><li><b>4. Independencia del servicio de acueducto:</b> La solicitud de factibilidad para la independencia del servicio de acueducto, deberá ir acompañada de la copia de la factura de servicios públicos con la cual comparte el servicio, además deberá anexarse el certificado de la legalización expedido por la Secretaría de Planeación Municipal donde conste el estrato socioeconómico y la nomenclatura del inmueble; esta solicitud deberá ir firmada única y exclusivamente por el propietario del inmueble, en caso que este no sea el mismo propietario de la otra propiedad, pasará a aplicarse los requisitos del numeral anterior como solicitud de instalación nueva.</li><li><b>5. Solicitud de factibilidad para aplicar al subsidio de V.I.S.:</b> Para esta solicitud, deberá tenerse en cuenta si es para lote ó terraza, en los cuales se exigirá como requisito:<ul style="list-style-type: none"><li>➤ <b>Lote:</b> Copia de la factura del impuesto predial.</li><li>➤ <b>Terraza:</b> Copia de la Licencia de construcción.</li></ul></li><li><b>6. Para proyectos Multifamiliares:</b> Se consideran multifamiliares los proyectos de 5 o más soluciones de vivienda o locales comerciales, estas factibilidades son consideradas como casos especiales y por lo tanto se harán otros requerimientos adicionales, en el momento de dar respuesta a las mismas; normalmente para estos proyectos se exigirá, anexar los diseños hidrosanitarios donde se incluye entre otros los siguientes requisitos:</li></ol>

*"Estamos pensando en grande para mejorar tu calidad de vida"*



**EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CEJA E.S.P.**

**NUIR: 1-5376002-7**  
**NIT.: 811.009.329-0**

CONDICIÓN TÉCNICA	DESCRIPCIÓN
<p><b>FACTIBILIDADES DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Estudio de presiones simulado en Epanet para la red de acueducto; incluye detalles. Esta información se pondrá en evaluación con la simulación de la red de acueducto del sector, para lo cual la Empresa podrá suministrarle la presión del servicio en el nodo o punto de interés.</li> <li>➤ Planos de las redes de acueducto y alcantarillado en lo posible por separado, cumpliendo con las normas del RAS 2000</li> <li>➤ Memorias de cálculo de los diseños</li> </ul> <p>Toda la información debe ser remitida en medio escrita y magnética.</p> <p><b>7. Para proyectos de urbanizaciones:</b> Para solicitar factibilidad de servicios públicos, Empresas Públicas de La Ceja E.S.P., a través de la Dirección Técnica analizará los proyectos y la pertinencia o no de la solicitud soportada en la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Planos de diseños hidrosanitarios del proyecto.</li> <li>➤ Memorias de cálculo de los diseños hidrosanitarios.</li> <li>➤ Cumplimiento al detalle de la norma técnica: RAS 2000.</li> <li>➤ Simulación hidráulica de las redes de acueducto en EPANET.</li> <li>➤ Medio escrito y magnético del proyecto, incluyendo diseños y planos en AUTOCAD.</li> <li>➤ Copia de un juego de planos los cuales como mínimo serán: red de acueducto, detalles de acueducto, red de alcantarillado, detalles red de alcantarillado, áreas tributarias, propuesta red eléctrica, propuesta alumbrado público, amoblamiento urbano, entre otros.</li> <li>➤ Se debe presentar certificado de Vo.Bo. del loteo del proyecto el cual es expedido por la Secretaría de Planeación Municipal.</li> </ul> <p>Toda la documentación debe ser avalada por un Ingeniero civil o sanitario el cual deberá anexar copia de la respectiva matrícula profesional. El recibo de estos documentos y su posterior análisis por parte del Comité Técnico Municipal, no compromete o implica que la empresa otorgue factibilidad esta se aprueba según los análisis y pertinencia que determine la Dirección técnica de la Empresa y acorde con los estudios y la infraestructura existente. La residencia de las obras deberá ser ejercida por un ingeniero civil o sanitario con experiencia en construcción y diseño de redes de acueducto y alcantarillado..</p> <p><b>8. Otras solicitudes:</b> Existen otras solicitudes de factibilidad que no se contemplan en los casos anteriores, estas serán consideradas como especiales y según sea el caso, se consultará a la Dirección Técnica cuales serán los requisitos que se solicitarán.</p>

***"Estamos pensando en grande para mejorar tu calidad de vida"***

Carrera 22 No. 19 – 24 PBX: 553 77 88 Fax: 553 76 63 Email: [eepplc@epm.net.co](mailto:eepplc@epm.net.co)  
[www.eeppdelaceja.gov.co](http://www.eeppdelaceja.gov.co)

La Ceja – Antioquia – Colombia



## EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CEJA E.S.P.

**NUIR:** 1-5376002-7  
**NIT.:** 811.009.329-0

CONDICIÓN TÉCNICA	DESCRIPCIÓN
<p style="text-align: center;"><b>REQUISITOS DE ACCESO AL O LOS SERVICIOS</b></p>	<p>Para acceder al o los servicios de acueducto y/o alcantarillado, se debe cumplir con los siguientes requisitos:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Estar ubicado dentro del perímetro de prestación del servicio, establecido en el Anexo I del presente <b>CSP</b>.</li><li>2. Contar con licencia de construcción cuando se trate de edificaciones por construir, o cédula catastral en el caso de obras terminadas.</li><li>3. Estar ubicado en zonas que cuenten con vías de acceso o espacios públicos y redes de acueducto y/o alcantarillado requeridas para adelantar las redes locales y las conexiones domiciliarias que permitan atender las necesidades del inmueble.</li><li>4. Estar conectado al sistema público de alcantarillado, cuando se pretenda la conexión al servicio de acueducto, salvo lo establecido en el artículo 4° del decreto 302 de 2000.</li><li>5. Contar con un sistema de tratamiento y disposición final adecuada de aguas residuales debidamente aprobado por la autoridad ambiental competente, cuando no obstante, ser usuario o suscriptor de la red de acueducto, no existe red de alcantarillado en la zona del inmueble.</li><li>6. Los usuarios industriales y/o especiales de alcantarillado que manejen productos químicos y derivados del petróleo deberán contar con un plan de contingencia que garantice que bajo ninguna condición se corre el riesgo de que estas sustancias lleguen al sistema público de alcantarillado.</li><li>7. La conexión al sistema de alcantarillado de los sótanos y semi-sótanos podrá realizarse previo el cumplimiento de las normas técnicas vigentes.</li><li>8. Contar con un tanque de almacenamiento de agua cuando Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. lo justifique por condiciones técnicas locales. Los tanques de almacenamiento deberán disponer de los elementos necesarios para evitar los desperdicios y la contaminación del agua y deberán ajustarse a las normas establecidas por la empresa.</li><li>9. En edificaciones con tres o más pisos, contar con los sistemas necesarios para permitir la utilización eficiente de los servicios.</li></ol> <p>Lo anterior es concordante con lo establecido en el Artículo 7 del Decreto 302 de 2000.</p>

*"Estamos pensando en grande para mejorar tu calidad de vida"*

Carrera 22 No. 19 – 24 PBX: 553 77 88 Fax: 553 76 63 Email: [eepplc@epm.net.co](mailto:eepplc@epm.net.co)  
[www.eeppdelaceja.gov.co](http://www.eeppdelaceja.gov.co)

La Ceja – Antioquia – Colombia



## EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CEJA E.S.P.

**NUIT:** 1-5376002-7  
**NIT.:** 811.009.329-0

CONDICIÓN TÉCNICA	DESCRIPCIÓN
<b>INSTALACIONES INTERNAS</b>	<p>Para el acceso a los servicios los diferentes inmuebles deberán cumplir con los siguientes puntos con relación a sus instalaciones internas:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Todo predio o edificación nueva deberá dotarse de redes e instalaciones interiores separadas e independientes para acueducto.</li><li>2. Todo predio o edificación nueva deberá dotarse de redes e instalaciones interiores separadas e independientes para aguas lluvias, aguas negras domésticas y aguas negras industriales, cuando existan redes de alcantarillado igualmente separadas e independientes. (Artículo 5 Decreto 302 de 2000).</li><li>3. El diseño y la construcción e instalación de desagües, deberán ajustarse a las normas y especificaciones previstas en el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento. (Artículo 5 Decreto 302 de 2000). El mencionado reglamento hace relación a la Resolución 1096 de 2000.</li></ol>
<b>USO RACIONAL DE LOS SERVICIOS</b>	<p>Los usuarios o suscriptores de Empresas Públicas de La Ceja E.S.P., deberán hacer uso de los servicios de acueducto y alcantarillado en forma racional y responsable, observando las condiciones que para tal efecto establezcan las normas vigentes, en orden a garantizar el ahorro y uso eficiente del agua, la prevención de la contaminación hídrica por parte de sustancias susceptibles de producir daño en la salud humana y en el ambiente y la normal operación de las redes de acueducto y alcantarillado. (Artículo 6 Decreto 302 de 2000).</p>

*"Estamos pensando en grande para mejorar tu calidad de vida"*

Carrera 22 No. 19 – 24 PBX: 553 77 88 Fax: 553 76 63 Email: [eepplc@epm.net.co](mailto:eepplc@epm.net.co)  
[www.eeppdelaceja.gov.co](http://www.eeppdelaceja.gov.co)

La Ceja – Antioquia – Colombia



**EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CEJA E.S.P.**

**NUIR: 1-5376002-7**  
**NIT.: 811.009.329-0**

**ANEXO TÉCNICO. CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS DE LAS ACOMETIDAS Y LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN**

<b>CONDICIÓN TÉCNICA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<b>ACOMETIDAS</b>	<p>Frente a las acometidas se deberán observar las siguientes condiciones:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. garantiza a los usuarios actuales y potenciales el suministro del servicio de acueducto, a través de acometidas de ½" pulgada y salvo en casos especiales y previo análisis de las condiciones hidráulicas autorizará el suministro a través de acometidas de mayor diámetro. En todo caso la construcción de las mismas respetaran lo establecido en el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico y el costo de redes, equipos y demás elementos que constituyan la acometida estarán a cargo del usuario cuando se construya por primera vez y una vez expirado el período de garantías de las mismas. (Concordante con el Artículo 11 Decreto 302 de 2000).</li><li>2. Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. garantiza a los usuarios actuales y potenciales el suministro del servicio de alcantarillado, a través de acometidas de 6" pulgadas y salvo en casos especiales y previo análisis de las condiciones hidráulicas autorizará el suministro a través de acometidas de mayor diámetro. En todo caso la construcción de las mismas respetaran lo establecido en el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico y el costo de redes, equipos y demás elementos que constituyan la acometida estarán a cargo del usuario cuando se construya por primera vez y una vez expirado el período de garantías de las mismas. (Concordante con el Artículo 11 Decreto 302 de 2000).</li><li>3. Los suscriptores o usuarios deberán comunicar y justificar a Empresas Públicas de La Ceja E.S.P., cualquier modificación, división, aumento de unidad a la cual se le presta el servicio, para que se evalúe la posibilidad técnica de la prestación de los mismos y determinen las modificaciones hidráulicas que se requieran. (Artículo 11 Decreto 302 de 2000).</li><li>4. Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. sólo se obliga a autorizar una acometida de acueducto y alcantarillado por unidad habitacional o unidad no residencial, salvo que por razones técnicas se requieran acometidas adicionales. (Artículo 12 Decreto 302 de 2000).</li><li>5. Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. podrá exigir la independización de las acometidas cuando lo estime necesario. (Artículo 12 Decreto 302 de 2000)</li></ol>

*"Estamos pensando en grande para mejorar tu calidad de vida"*

Carrera 22 No. 19 – 24 PBX: 553 77 88 Fax: 553 76 63 Email: [eepplc@epm.net.co](mailto:eepplc@epm.net.co)  
[www.eeppdelaceja.gov.co](http://www.eeppdelaceja.gov.co)

La Ceja – Antioquia – Colombia



## EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CEJA E.S.P.

**NUIR:** 1-5376002-7  
**NIT.:** 811.009.329-0

CONDICIÓN TÉCNICA	DESCRIPCIÓN
<b>ACOMETIDAS</b>	<p>6. En edificios multifamiliares y multiusuarios, Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. podrá autorizar acometidas para atender una o varias unidades independientes. (Artículo 12 Decreto 302 de 2000).</p> <p>7. Es atribución exclusiva de Empresas Públicas de La Ceja E.S.P., realizar cambios en la localización del medidor y de la acometida y en el diámetro de la misma, así como efectuar las independizaciones del caso, previo el pago de los costos que se generen, por parte del usuario. (Artículo 3° Decreto 229 de 2002).</p> <p>8. Cuando, por reconstrucción o modificación de un inmueble, se dificulte la identificación del sitio de entrada de la acometida, el suscriptor o usuario deberá informar a Empresas Públicas de La Ceja E.S.P., dentro de los treinta (30) días siguientes, para que se ejecuten con cargo al usuario, los cambios del caso. En esta circunstancia cuando el suscriptor o usuario sea diferente al propietario del inmueble se registrá por lo dispuesto en el Código Civil. (Artículo 3° Decreto 229 de 2002).</p> <p>9. Cuando por división del inmueble, alguna de sus partes que goce del servicio de acueducto o de alcantarillado, pase a dominio de otra persona; deberá hacerse constar en la respectiva escritura cuál porción se reserva el derecho al servicio. Si no lo hiciera así, el derecho al servicio quedará asignado a aquella sección del inmueble por donde se encuentre instalada la acometida. (Artículo 3° Decreto 229 de 2002).</p>
<b>MEDIDORES</b>	<p>Frente a los medidores se deberán observar las siguientes condiciones:</p> <p>1. Los suscriptores o usuarios tienen la obligación de adquirir, mantener y hacer reparar los instrumentos necesarios para medir sus consumos de agua (excepto la instalación del mismo que será potestad exclusiva de Empresas Públicas de La Ceja E.S.P.), en tal caso, los suscriptores o usuarios pueden adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan, entre ellos Empresas Públicas de La Ceja E.S.P., respetando que la medición obedezca a los tipos de medidores que se relacionan en las definiciones del contrato de condiciones uniformes (numerales 2.71 a 2.79) debidamente calibrados. El diámetro nominal del medidor debe ser de 15mm, en pintura homeada o electrostática con revestimiento en polvo industrial, conexión roscada G3/4 y alineadas sobre un mismo eje, la longitud entre sus extremos roscados debe ser de 115 mm y su altura desde el eje a la tubería hasta su parte superior debe ser menor o igual a 90mm + <math>\delta</math> - 2mm; el medidor debe ser nuevo, con sellos originales en buen estado y no debe presentar ningún tipo de abolladura, reparaciones, recubrimientos en la pintura original del fabricante o presentar señales que evidencien manipulaciones por terceros. (Concordante con el Art. 14 Dec. 302/00).</p>

*"Estamos pensando en grande para mejorar tu calidad de vida"*

Carrera 22 No. 19 – 24 PBX: 553 77 88 Fax: 553 76 63 Email: [eepplc@epm.net.co](mailto:eepplc@epm.net.co)  
[www.eeppdelaceja.gov.co](http://www.eeppdelaceja.gov.co)

La Ceja – Antioquia – Colombia



## EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CEJA E.S.P.

NUIR: 1-5376002-7  
NIT.: 811.009.329-0

CONDICIÓN TÉCNICA	DESCRIPCIÓN
<b>MEDIDORES</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>2. Los medidores serán revisados expirado el período de garantía, cuando la Empresa lo suministre, o cada 3000 M<sup>3</sup> de consumo y el mantenimiento externo a los mismos deberá ser realizado antes de cada período de lectura por parte del suscriptor o usuario. (Concordante con el Artículo 14 Decreto 302 de 2000).</li><li>3. No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. cuando, se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. (Concordante con el Artículo 14 Decreto 302 de 2000).</li><li>4. Cuando el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación a partir de la comunicación de la necesidad del cambio no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. lo hará por cuenta del usuario o suscriptor y este le será cobrado en la factura de servicios públicos. (Concordante con el Artículo 14 Decreto 302 de 2000).</li><li>5. De ser técnicamente posible cada acometida contará con su correspondiente medidor de acueducto. Para el caso de edificios de propiedad horizontal o condominios, de ser técnicamente posible, cada uno de los inmuebles que lo constituyan deberá tener su medidor individual. (Artículo 4 Decreto 229 de 2002).</li><li>6. Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. determinará el sitio de colocación de los medidores, procurando que sea de fácil acceso para efecto de su mantenimiento y lectura y podrá instalar los medidores a los inmuebles que no lo tienen, en este caso el costo del medidor correrá por cuenta del suscriptor o usuario. (Artículo 4 Decreto 229 de 2002).</li><li>7. Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. ofrecerá financiamiento a los suscriptores de uso residencial de los estratos 1, 2 y 3, para cubrir los costos del medidor, su instalación, obra civil, o reemplazo del mismo en caso de daño, siempre y cuando sean adquiridos con élla. Esta financiación será de treinta (36) meses, pero el usuario puede pactar períodos más cortos si así lo desea. Este cobro se hará junto con la factura de acueducto. (Artículo 4 Decreto 229 de 2002).</li><li>8. Para los usuarios temporales, Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. exigirá una ubicación fija y visible de una cámara para el contador, con el fin de verificar la lectura y la revisión de control. (Artículo 4 Dec. 229 de 2002).</li></ol>

*"Estamos pensando en grande para mejorar tu calidad de vida"*

Carrera 22 No. 19 – 24 PBX: 553 77 88 Fax: 553 76 63 Email: [eepplc@epm.net.co](mailto:eepplc@epm.net.co)  
[www.eeppdelaceja.gov.co](http://www.eeppdelaceja.gov.co)

La Ceja – Antioquia – Colombia



## EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CEJA E.S.P.

NUIR: 1-5376002-7  
NIT.: 811.009.329-0

CONDICIÓN TÉCNICA	DESCRIPCIÓN
MEDIDORES	<p>9. Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. podrá exigir la instalación de medidores o estructuras de aforo de aguas residuales, para aquellos usuarios que se abastecen de aguas provenientes de fuentes alternas pero que utilizan el servicio de alcantarillado. (Artículo 4 Decreto 229 de 2002).</p> <p>10. Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. dará garantía de buen servicio del medidor por un lapso de tres (3) años, cuando el mismo sea suministrado directamente por la entidad. A igual disposición se someten las acometidas. En caso de falla del medidor dentro del período de garantía, el costo de reparación o reposición será asumido por Empresas Públicas de La Ceja E.S.P., sin ser trasladado al usuario. Igualmente, no podrán cambiarse los medidores hasta tanto no se determine que su funcionamiento esta por fuera del rango de error admisible. (Artículo 4 Decreto 229 de 2002).</p> <p>11. En el caso de edificios o unidades inmobiliarias cerradas podrá existir un medidor de control inmediatamente aguas abajo de la acometida. Deben existir medidores individuales en cada una de las unidades habitacionales o no residenciales que conforman el edificio o las unidades inmobiliarias o áreas comunes. (Artículo 5 Decreto 229 de 2002).</p> <p>12. Las áreas comunes de edificios o unidades inmobiliarias cerradas deben disponer de medición que permitan facturar los consumos correspondientes. De no ser técnicamente posible la medición individual del consumo de áreas comunes, se debe instalar un medidor general en la acometida y el consumo se calculara como la diferencia entre el volumen registrado por el medidor general y la suma de los consumos registrados por los medidores individuales. (Artículo 5 Decreto 229 de 2002).</p> <p>13. Los grandes consumidores no residenciales, deberán instalar equipos de medición de acuerdo a los lineamientos que expedida la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico. (Artículo 6 Decreto 229 de 2002).</p> <p>14. Los suscriptores o usuarios de edificios catalogados como multiusuarios sometidos al régimen de propiedad horizontal, que cuenten con un medidor colectivo, podrán solicitar a Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. la instalación de medidores individuales. En este caso, los suscriptores o usuarios deberán realizar a su cargo todas las obras requeridas Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. para la instalación de los mismos. (Artículo 18 Decreto 302 de 2000).</p>

*"Estamos pensando en grande para mejorar tu calidad de vida"*

Carrera 22 No. 19 – 24 PBX: 553 77 88 Fax: 553 76 63 Email: [eeppic@epm.net.co](mailto:eeppic@epm.net.co)  
[www.eepdelaceja.gov.co](http://www.eepdelaceja.gov.co)

La Ceja – Antioquia – Colombia



**EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CEJA E.S.P.**

**NUIR: 1-5376002-7**  
**NIT.: 811.009.329-0**

CONDICIÓN TÉCNICA	DESCRIPCIÓN
<p><b>MEDIDORES</b></p>	<p><b>15.</b> Empresas Públicas de La Ceja E.S.P., podrá autorizar la independización del servicio de cualquier multiusuario sometido al régimen de propiedad horizontal, en el caso de que la mayoría de los copropietarios la solicite, previo un acuerdo de pago de los saldos vigentes a la fecha de la independización y la ejecución por los beneficiarios de las adecuaciones técnicas requeridas. (Concordante con lo establecido en el Artículo 18 Decreto 302 de 2000).</p> <p><b>16.</b> Empresas Públicas de La Ceja E.S.P., podrá cambiar el medidor cuando éste no tenga el diámetro adecuado para el servicio que se presta. En tales casos, el suscriptor o usuario pagará a Empresas Públicas de La Ceja E.S.P., según la diferencia entre el valor del medidor nuevo y el valor del medidor retirado, a los precios vigentes, así como de los materiales derivados de tales obras, a los precios vigentes, sea en su contra o a su favor en un plazo máximo de seis (6) meses.</p> <p><b>17.</b> Cuando a juicio de Empresas Públicas de La Ceja E.S.P., el medidor no registre adecuadamente el consumo, la empresa podrá retirarlo temporalmente para verificar su estado. Si como resultado de esta actuación se determina una falla en el instrumento de medida, se dará al suscriptor o usuario la opción de repararlo, si técnica y económicamente esta resulta procedente. En caso de requerirse el cambio del medidor, el suscriptor o usuario deberá darle aplicación a lo consignado en la Condición Nro 1 dentro del mes siguiente a la notificación respectiva.</p> <p><b>18.</b> En todo caso, cuando el medidor sea retirado para su reemplazo, éste será entregado al suscriptor, en su condición de propietario del mismo, salvo indicación expresa de éste en contrario.</p>
<p><b>MANTENIMIENTO</b></p>	<p><b>Acorde con el Artículo 20 del Decreto 302 de 2000, el mantenimiento de las acometidas y medidores debe sujetarse a:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>1.</b> En ningún caso se permite derivar acometidas desde la red matriz o de la red local sin autorización previa de Empresas Públicas de La Ceja E.S.P..</li> <li><b>2.</b> El costo de reparación o reposición de acometidas y medidores estará a cargo de los suscriptores o usuarios, una vez expire la garantía en los términos del Numeral 10 de las condiciones de MEDIDORES.</li> <li><b>3.</b> Es obligación del suscriptor o usuario mantener la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos.</li> </ol>

*"Estamos pensando en grande para mejorar tu calidad de vida"*

Carrera 22 No. 19 – 24 PBX: 553 77 88 Fax: 553 76 63 Email: [eepplc@epm.net.co](mailto:eepplc@epm.net.co)  
[www.eeppdelaceja.gov.co](http://www.eeppdelaceja.gov.co)

La Ceja – Antioquia – Colombia



**EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CEJA E.S.P.**

**NUIR: 1-5376002-7**  
**NIT.: 811.009.329-0**

<b>CONDICIÓN TÉCNICA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<b>MANTENIMIENTO</b>	<p><b>Acorde con el Artículo 21 del Decreto 302 de 2000, el mantenimiento de las Instalaciones Domiciliarias debe sujetarse a:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. El mantenimiento de las redes internas de acueducto y alcantarillado no es responsabilidad de Empresas Públicas de La Ceja E.S.P., pero ésta podrá revisar tales instalaciones y exigir las adecuaciones y reparaciones que estime necesarias para la correcta utilización del servicio.</li><li>2. Cada usuario del servicio deberá mantener en buen estado la instalación domiciliaria del inmueble que ocupe y, en consecuencia, Empresas Públicas de La Ceja E.S.P no asumirá responsabilidad alguna derivada de modificaciones realizadas en ella. De todas formas los usuarios deben preservar la presión mínima definida en el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico.</li></ol> <p>Cuando el suscriptor o usuario lo solicite o cuando se presenten consumos de agua excesivos e injustificados, Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. efectuara una revisión de las redes internas a fin de establecer si hay deterioro en ellas y, de ser el caso, podrá hacer las sugerencias que considere oportunas para su reparación</p> <p><b>Acorde con el Artículo 22 del Decreto 302 de 2000, a Empresas Públicas de La Ceja E.S.P.:</b></p> <p>Le compete la obligación de hacer el mantenimiento y reparación de las redes públicas de acueducto y alcantarillado. Para ello contará con un archivo referente a la fecha de construcción de las redes, especificaciones técnicas y demás información necesaria para el mantenimiento y reposición de la misma.</p>
<b>SERVICIOS COMUNITARIOS</b>	<p><b>Pilas Públicas:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. A solicitud de la respectiva Junta de Acción Comunal o Entidad Asociativa legalmente constituida, Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. instalará pilas públicas para atender las necesidades de asentamientos subnormales, sin urbanizador responsable y distante de una red local de acueducto. (Artículo 33 del Decreto 302 de 2000).</li><li>2. El costo de instalación, dotación, medidor, mantenimiento y consumo de la pila pública así como el drenaje de sus aguas, estará a cargo de la respectiva Junta de Acción Comunal o Entidad Asociativa. (Artículo 10 del Decreto 229 de 2002).</li></ol>

*"Estamos pensando en grande para mejorar tu calidad de vida"*

Carrera 22 No. 19 – 24 PBX: 553 77 88 Fax: 553 76 63 Email: [eepplc@epm.net.co](mailto:eepplc@epm.net.co)  
[www.eeppdelaceja.gov.co](http://www.eeppdelaceja.gov.co)

La Ceja – Antioquia – Colombia



## EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CEJA E.S.P.

**NUIR:** 1-5376002-7  
**NIT.:** 811.009.329-0

CONDICIÓN TÉCNICA	DESCRIPCIÓN
<b>SERVICIOS COMUNITARIOS</b>	<p>3. Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. mantendrá actualizado el registro de las pilas públicas y de los medidores colectivos en servicio, con los datos sobre su ubicación y características. (Artículo 35 del Decreto 302 de 2000).</p> <p><b>Hidrantes:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Los hidrantes públicos serán instalados oficiosamente por Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. o a solicitud del interesado, conforme a las determinaciones que en cuanto a su ubicación adopte la Oficina de Planeación, para lo cual definirá las especificaciones y forma de conexión de acuerdo con lo establecido por el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico. (Artículo 36 del Decreto 302 de 2000).</li><li>2. Cuando un suscriptor o usuario solicite la instalación de un hidrante público, los costos de las obras y equipos requeridos serán asumidos por éste. Aunque por razón de interés social, Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. podrá asumir estos costos. (Artículo 36 del Decreto 302 de 2000).</li><li>3. Los hidrantes públicos sólo podrán ser utilizados por parte de Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. y el cuerpo de bomberos. Sin embargo, por motivo de interés general, Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. podrá autorizar su uso para otros fines, debiendo para ello definir con la entidad solicitante el mecanismo de estimación de los consumos respectivos y los cobros correspondientes. (Artículo 38 del Decreto 302 de 2000). Se podrán instalar hidrantes en redes privadas internas, lo cual se sujetara a:<ol style="list-style-type: none"><li>a) Que sea independiente de las instalaciones internas de acueducto del inmueble;</li><li>b) Que tenga acometida diferente con las de las instalaciones internas de acueducto del inmueble;</li><li>c) Que esté provista de medidor;</li><li>d) Que el solicitante cubra los costos de la red y la tarifa de conexión correspondiente a una unidad habitacional en el caso residencial o a una instalación de diámetro de media (1/2) pulgada en el caso no residencial. De todas formas la instalación debe realizarse bajo la supervisión de Empresas Públicas de La Ceja E.S.P.;</li><li>e) Todo consumo originado y registrado en los hidrantes privados que hayan sido causados para atender emergencias y catástrofes naturales, no ocasionara cargo al usuario; previa justificación de la entidad competente.</li></ol>(Concordante con el Artículo 39 del Decreto 302 de 2000).</li></ol>

*"Estamos pensando en grande para mejorar tu calidad de vida"*

Carrera 22 No. 19 – 24 PBX: 553 77 88 Fax: 553 76 63 Email: [eepplc@epm.net.co](mailto:eepplc@epm.net.co)  
[www.eeppdelaceja.gov.co](http://www.eeppdelaceja.gov.co)

La Ceja – Antioquia – Colombia



## EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CEJA E.S.P.

**NUIR:** 1-5376002-7  
**NIT.:** 811.009.329-0

CONDICIÓN TÉCNICA	DESCRIPCIÓN
<b>SERVICIOS COMUNITARIOS</b>	<p>4. La conservación y reparación de los hidrantes públicos será por cuenta de Empresas Públicas de La Ceja E.S.P., para lo cual el cuerpo de bomberos deberá mantenerla informada de los daños, escapes y condiciones de funcionamiento en los que se encuentre cada uno de ellos. (Artículo 40 del Decreto 302 de 2000).</p> <p>5. El consumo realizado a través de la red interna de hidrantes del inmueble no dará lugar a cobro alguno cuando se demuestre que el agua fue utilizada para apagar incendios. En caso contrario, el consumo registrado en el medidor de la red interna de hidrantes del inmueble se liquidará con base en las tarifas autorizadas para servicio comercial. (Artículo 41 del Decreto 302 de 2000).</p> <p><b>Riego de Parques Públicos:</b></p> <p>Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. mantendrá un censo completo de las acometidas para riego y llevará un registro de las mismas. (Artículo 44 del Decreto 302 de 2000).</p>

*"Estamos pensando en grande para mejorar tu calidad de vida"*

Carrera 22 No. 19 – 24 PBX: 553 77 88 Fax: 553 76 63 Email: [eepplc@epm.net.co](mailto:eepplc@epm.net.co)  
[www.eeppdelaceja.gov.co](http://www.eeppdelaceja.gov.co)

La Ceja – Antioquia – Colombia



**EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CEJA E.S.P.**

**NUIR: 1-5376002-7**  
**NIT.: 811.009.329-0**

**ANEXO TÉCNICO. NIVELES DE CALIDAD, CONTINUIDAD Y PRESIÓN DEL SERVICIO**

PARÁMETRO	DESCRPCIÓN
Tipo de servicio	Por gravedad
Calidad del agua	Potable
Calidad del vertimiento actual	70% de Remoción de SST. 70% de Remoción de DBO.
Continuidad del servicio de acueducto	24 Horas x día
Continuidad del servicio de alcantarillado	24 Horas x día
Cobertura del servicio de acueducto actual	99%
Cobertura del servicio de acueducto esperada en 5 años	100%
Cobertura del servicio de alcantarillado actual	96%
Cobertura del servicio de alcantarillado esperada en 5 años	100%
Presión mínima	15 metros columna de agua
Presión máxima	70 metros columna de agua
Falla en la prestación del servicio	Si ocurre una falla continuamente en la prestación del servicio, durante un término de quince (15) días o más, dentro de un mismo período de facturación, al usuario se le descontará de oficio cargo fijo por parte de Empresas Públicas de La Ceja E.S.P.. Al usuario solo se le cobraran los conceptos asociados con el consumo y la adquisición de bienes o servicios efectivamente recibidos. (Concordante lo establecido en el Artículo 137.1. de la Ley 142 de 1994 y el artículo 27 del Decreto 302 de 2000).

***"Estamos pensando en grande para mejorar tu calidad de vida"***

Carrera 22 No. 19 – 24 PBX: 553 77 88 Fax: 553 76 63 Email: [eepplc@epm.net.co](mailto:eepplc@epm.net.co)  
[www.eeppdelaceja.gov.co](http://www.eeppdelaceja.gov.co)

La Ceja – Antioquia – Colombia



**EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CEJA E.S.P.**

**NUIR: 1-5376002-7**

**NIT.: 811.009.329-0**

**EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CEJA E.S.P.  
MUNICIPIO DE LA CEJA DEL TAMBO  
DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA**

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

**CAPITULO I  
DISPOSICIONES GENERALES**

**CLÁUSULA 1. OBJETO.** El Contrato tiene por objeto que Empresas Públicas de La Ceja E.S.P., en adelante la persona prestadora, preste el servicio público domiciliario de aseo, en favor del suscriptor y/o usuario, en un inmueble dentro de la zona urbana, suburbana y zonas de expansión consideradas en el PBOT del municipio de La Ceja del Tambo, indicadas en el Anexo Nro. I, siempre que las condiciones técnicas establecidas en el Anexo Nro. II así lo permitan, a cambio de un precio en dinero, el cual se determinará de conformidad con la regulación tarifaria vigente.

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

En especial, se aplicarán las siguientes definiciones:

- 2.1 Aforo de residuos sólidos:** Determinación puntual de la cantidad de residuos sólidos presentados para la recolección por un suscriptor y/o usuario determinado. (Art. 1 Cláusula 2 de la Resolución CRA 376 de 2006).
- 2.2 Aforador de aseo:** Es la persona debidamente autorizada por la persona prestadora del servicio público domiciliario de aseo, para realizar los aforos de producción de residuos sólidos. (Art. 1 Resolución CRA 271 de 2003).
- 2.3 Aforo permanente de aseo:** Es el que decide realizar la Persona prestadora del servicio público domiciliario de aseo cada vez que se le preste el servicio de recolección a los usuarios grandes productores. (Art. 1 Resolución CRA 271 de 2003).
- 2.4 Aforo Ordinario de aseo:** Es el realizado de oficio por la persona prestadora del servicio público domiciliario de aseo, para incorporar nuevos usuarios o actualizar el aforo correspondiente al período anterior. (Art. 1 Resolución CRA 271 de 2003).

*"Estamos pensando en grande para mejorar tu calidad de vida"*

Carrera 22 No. 19 – 24 PBX: 553 77 88 Fax: 553 76 63 Email: [eeppic@epm.net.co](mailto:eeppic@epm.net.co)  
[www.eeppdelaceja.gov.co](http://www.eeppdelaceja.gov.co)

La Ceja – Antioquia – Colombia



## **EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CEJA E.S.P.**

**NUIR: 1-5376002-7**  
**NIT.: 811.009.329-0**

- 2.5 Aforo Extraordinario de aseo:** Es el realizado por la persona prestadora del servicio público domiciliario de aseo, de oficio o a petición del usuario, cuando alguno de ellos encuentre que ha variado la cantidad de residuos producidos durante la vigencia del aforo ordinario, o dentro de los procedimientos de reclamación y/o recurso. (Art. 1 Resolución CRA 271 de 2003).
- 2.6 Almacenamiento:** Es la acción del usuario de colocar temporalmente los residuos sólidos en recipientes, depósitos contenedores retornables o desechables mientras se procesan para su aprovechamiento, transformación, comercialización o se presentan al servicio de recolección para su tratamiento o disposición final. (Art. 1 Decreto 1713 de 2002).
- 2.7 Año base:** Entiéndase como "año" el período de doce meses, el cual puede coincidir o no con una vigencia fiscal, que es utilizado por la persona prestadora, con el fin de hacer las comparaciones y verificaciones que corresponda, para calcular los costos de prestación del servicio, tomando como base, el más cercano al momento del cálculo, del cual se tenga información completa y ajustada al comportamiento típico de sus costos o el que defina la Comisión. Las personas prestadoras que tengan menos de un año de operación, podrán establecer los costos del año base, proyectando los costos del servicio, con base en la información del tiempo durante el cual hayan operado y teniendo en cuenta el diseño que deben realizar para la prestación del servicio. En este caso, deben informar a la Comisión de Regulación los supuestos empleados. (Art. 1 Decreto 1713 de 2002).
- 2.8 Aprovechamiento:** Es el proceso mediante el cual, a través de un manejo integral de los residuos sólidos, los materiales recuperados se reincorporan al ciclo económico y productivo en forma eficiente, por medio de la reutilización, el reciclaje, la incineración con fines de generación de energía, el compostaje o cualquier otra modalidad que conlleve beneficios sanitarios, ambientales y/o económicos. (Art. 1 Decreto 1713 de 2002).
- 2.9 Aprovechamiento en el marco de la gestión Integral de residuos Sólidos:** Es el proceso; mediante el cual, a través de un manejo integral de los residuos sólidos, los materiales recuperados se reincorporan al ciclo económico y productivo en forma eficiente, por medio de la reutilización, el reciclaje, la incineración con fines de generación de energía, el compostaje o cualquier otra modalidad que conlleve beneficios sanitarios, ambientales, sociales y/o económicos. (Art. 1 Decreto 1505 de 2003).
- 2.10 Aprovechamiento en el marco del servicio público domiciliario de aseo:** Es el conjunto de actividades dirigidas a efectuar la recolección, transporte y separación, cuando a ello haya lugar, de residuos sólidos que serán sometidos a procesos de reutilización, reciclaje o incineración con fines de generación de energía, compostaje, lombricultura o cualquier otra modalidad que conlleve beneficios sanitarios, ambientales, sociales y/o económicos en el marco de la Gestión Integral de los Residuos Sólidos. (Art. 1 Decreto 1505 de 2003).
- 2.11 Área pública:** Es aquella destinada al uso, recreo o tránsito público exceptuando aquellos espacios cerrados y con restricciones de acceso. (Art. 1 Decreto 1713 de 2002).
- 2.12 Barrido y Limpieza:** Es el conjunto de actividades tendientes a dejar las áreas públicas libres de todo residuo sólido esparcido o acumulado. (Art. 1 Decreto 1713 de 2002).

*"Estamos pensando en grande para mejorar tu calidad de vida"*

Carrera 22 No. 19 – 24 PBX: 553 77 88 Fax: 553 76 63 Email: [eepplc@epm.net.co](mailto:eepplc@epm.net.co)  
[www.eeppdelaceja.gov.co](http://www.eeppdelaceja.gov.co)

La Ceja – Antioquia – Colombia



## **EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CEJA E.S.P.**

**NUIR: 1-5376002-7**

**NIT.: 811.009.329-0**

- 2.13 Barrido y Limpieza Manual:** Es la labor realizada mediante el uso de fuerza humana y elementos manuales, la cual comprende el barrido para que las áreas públicas queden libres de papeles, hojas, arenilla acumulada en los bordes del andén y de cualquier otro objeto o material susceptible de ser removido manualmente. (Art. 1 Decreto 1713 de 2002).
- 2.14 Barrido y limpieza mecánica:** Es la labor realizada mediante el uso de equipos mecánicos. Se incluye la aspiración y/o el lavado de áreas públicas. (Art. 1 Decreto 1713 de 2002).
- 2.15 Basura o Residuo Sólido:** Es todo objeto, sustancia o elemento en estado sólido, sobrante de las actividades domésticas, recreativas, comerciales, institucionales, de la construcción e industriales y aquellos provenientes del barrido de áreas públicas, independientemente de su utilización ulterior. (Art. 1 Decreto 1713 de 2002).
- 2.16 Caja de almacenamiento:** Es el recipiente metálico o de otro material técnicamente apropiado, para el depósito temporal de residuos sólidos de origen comunitario, en condiciones herméticas y que facilite el manejo o remoción por medios mecánicos o manuales. (Art. 1 Decreto 1713 de 2002).
- 2.17 Calidad del servicio de aseo:** Se entiende por calidad del servicio público domiciliario de aseo, la prestación con continuidad, frecuencia y eficiencia a toda la población de conformidad con lo establecido en este decreto; con un debido programa de atención de fallas y emergencias, una atención al usuario completa, precisa y oportuna; un eficiente aprovechamiento y una adecuada disposición de los residuos sólidos; de tal forma que se garantice la salud pública y la preservación del medio ambiente, manteniendo limpias las zonas atendidas. (Art. 1 Decreto 1713 de 2002).
- 2.18 Cargo fijo:** Valor unitario por suscriptor o usuario, que refleja los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio, independientemente del nivel de uso. (Art. 1 Resolución CRA 271 de 2003).
- 2.19 Catastro de usuarios:** Es el listado de la respectiva persona prestadora, que contiene los usuarios del servicio con sus datos identificadores. (Art. 1 Resolución CRA 271 de 2003).
- 2.20 Cobros no autorizados:** Es el valor cobrado a los usuarios que incumple la normatividad vigente. (Art. 1 Resolución CRA 271 de 2003).
- 2.21 Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico-CRA:** Es una Unidad Administrativa Especial, con independencia administrativa, técnica y patrimonial, adscrita al Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, cuya facultad es la de regular los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, mediante la expedición de normas de carácter general o particular, para someter la conducta de las personas que prestan los mencionados servicios a las reglas, principios y deberes establecidos en la ley y los reglamentos. (Art. 1 Resolución CRA 271 de 2003).
- 2.22 Componente Domiciliario del Servicio Ordinario:** Es la parte del servicio ordinario de aseo conformada por las actividades de recolección, transporte, transferencia y disposición final de residuos sólidos. (Art. 1 Resolución CRA 271 de 2003).

*"Estamos pensando en grande para mejorar tu calidad de vida"*

Camera 22 No. 19 – 24 PBX: 553 77 88 Fax: 553 76 63 Email: [eepplc@epm.net.co](mailto:eepplc@epm.net.co)  
[www.eeppdelaceja.gov.co](http://www.eeppdelaceja.gov.co)

La Ceja – Antioquia – Colombia



## **EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CEJA E.S.P.**

**NUIR: 1-5376002-7**  
**NIT.: 811.009.329-0**

- 2.23 Componente de Barrido y Limpieza del Servicio Ordinario:** Es el conjunto de actividades que componen el servicio ordinario de aseo, asociado con las actividades de barrido y limpieza de áreas públicas, con el objeto de dejarlas libres de todo residuo sólido diseminado o acumulado. (Art. 1 Resolución CRA 271 de 2003).
- 2.24 Componente de tratamiento y disposición final:** Es el conjunto de actividades relacionadas con el tratamiento y la disposición final de residuos sólidos, que forma parte del servicio integral de aseo. (Art. 1 Resolución CRA 271 de 2003).
- 2.25 Contaminación:** Es la alteración del medio ambiente por sustancias o formas de energía puestas allí por la actividad humana o de la naturaleza en cantidades, concentraciones o niveles capaces de interferir con el bienestar y la salud de las personas, atentar contra la flora y/o la fauna, degradar la calidad del medio ambiente o afectar los recursos de la Nación o de los particulares. (Art. 1 Decreto 1713 de 2002).
- 2.26 Continuidad en el servicio de aseo:** Es la prestación del servicio con la frecuencia definida en el contrato de condiciones uniformes, de acuerdo con la ley. (Art. 1 Decreto 1713 de 2002).
- 2.27 Contribución de Solidaridad:** Aporte que de manera obligatoria deben hacer los suscriptores y/o usuarios del servicio de aseo pertenecientes a los estratos 5 y 6 del sector residencial y los usuarios no residenciales pertenecientes a los sectores industrial y comercial, de acuerdo con la reglamentación que para el efecto expidan la Comisión de Agua Potable y Saneamiento Básico y el Gobierno Nacional. (Art. 1 Cláusula 2 de la Resolución CRA 376 de 2006).
- 2.28 Costos de facturación:** Son aquellos en que incurre la persona prestadora del servicio público domiciliario para generar la factura, distribuirla a sus usuarios y hacer el recaudo. (Art. 1 Resolución CRA 271 de 2003).
- 2.29 Costo económico de referencia del servicio:** Es el resultante de aplicar los criterios y las metodologías que defina la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico de acuerdo con las disposiciones de la Ley 142 de 1994. (Art. 1 Resolución CRA 271 de 2003).
- 2.30 Costos adicionales de facturación conjunta:** Son los que se generan como resultado de la facturación conjunta del proceso periódico de facturación. Estos costos estarán a cargo del solicitante, en caso de ser prestado el servicio de facturación por un tercero, éste deberá ofrecer las mismas condiciones económicas y comerciales de la persona prestadora concedente a la persona prestadora solicitante y ésta acogerse a ellas. (Art. 1 Resolución CRA 271 de 2003).
- 2.31 Costos de facturación:** Son aquellos en que incurre la persona prestadora del servicio público domiciliario para generar la factura, distribuirla a sus usuarios y hacer el recaudo. (Art. 1 Resolución CRA 271 de 2003).
- 2.32 Costos de modificación por novedades:** Son los derivados de la modificación o actualización de las bases de datos y/o registros en que incurre la persona prestadora concedente por actualizar la información de los usuarios de los servicios de agua potable

*"Estamos pensando en grande para mejorar tu calidad de vida"*

Carrera 22 No. 19 – 24 PBX: 553 77 88 Fax: 553 76 63 Email: [eepplc@epm.net.co](mailto:eepplc@epm.net.co)  
[www.eeppdelaceja.gov.co](http://www.eeppdelaceja.gov.co)

La Ceja – Antioquia – Colombia



## **EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CEJA E.S.P.**

**NUIR: 1-5376002-7**  
**NIT.: 811.009.329-0**

- y saneamiento básico, a petición de la persona prestadora solicitante. (Art. 1 Resolución CRA 271 de 2003).
- 2.33 Costos de recuperación de cartera:** Son los incurridos por la persona prestadora concedente en programas de recuperación de cartera de los que se beneficia directamente la persona prestadora solicitante. (Art. 1 Resolución CRA 271 de 2003).
- 2.34 Costos de vinculación:** Son los que se generan por vincular al sistema de facturación a la persona prestadora de servicios públicos solicitante. Son los necesarios para modificar el sistema de facturación existente de la persona prestadora a la cual se solicita la vinculación. Estos costos sólo se cobrarán por una vez y no podrán incluir valores como primas o derechos de vinculación, entre otros. (Art. 1 Resolución CRA 271 de 2003).
- 2.35 Costo económico de referencia del servicio:** Es el resultante de aplicar los criterios y las metodologías que defina la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico de acuerdo con las disposiciones de la Ley 142 de 1994. (Art. 1 Resolución CRA 271 de 2003).
- 2.36 Cultura de la no basura:** Es el conjunto de costumbres y valores de una comunidad que tiendan a la reducción de las cantidades de residuos generados por sus habitantes en especial los no aprovechables y al aprovechamiento de los residuos potencialmente reutilizables. (Art. 1 Decreto 1713 de 2002).
- 2.37 Dato Puntual:** Es el registro realizado en una visita por el aforador de la producción de residuos presentados por el usuario, y constituye la base para determinar la producción semanal de residuos sólidos en el procedimiento de aforo. (Art. 1 Resolución CRA 271 de 2003).
- 2.38 Disposición Final de Residuos:** Es el proceso de aislar y confinar los residuos sólidos en especial los no aprovechables, en forma definitiva, en lugares especialmente seleccionados y diseñados para evitar la contaminación, y los daños o riesgos a la salud humana y al medio ambiente. (Art. 1 Decreto 1713 de 2002).
- 2.39 Economías de escala:** Es la óptima utilización de la mano de obra, del capital invertido y de los equipos adecuados para la prestación del servicio, traducidos en menores costos y tarifas para los usuarios. (Art. 1 Decreto 1713 de 2002).
- 2.40 Eliminación:** Es cualquiera de las operaciones que pueden conducir a la disposición final o a la recuperación de recursos, al reciclaje, a la regeneración, al compostaje, la reutilización directa y a otros usos. (Art. 1 Decreto 1713 de 2002).
- 2.41 Entidad tarifaria local:** Es la persona natural o jurídica que tiene la facultad de definir las tarifas de los servicios de acueducto, alcantarillado o aseo, a cobrar en un municipio para un grupo de usuarios. De acuerdo con lo previsto en el inciso anterior, son entidades tarifarias locales: a. El Alcalde Municipal cuando sea el municipio el que preste directamente el servicio, o la Junta a que hace referencia el inciso 6 del Artículo 6 de la Ley 142 de 1994. b. La Junta Directiva de la persona prestadora o quien haga sus veces de conformidad con lo establecido en los estatutos o reglamentos internos, cuando el responsable de la prestación del servicio sea alguno de los prestadores señalados en el

*"Estamos pensando en grande para mejorar tu calidad de vida"*

Carrera 22 No. 19 – 24 PBX: 553 77 88 Fax: 553 76 63 Email: [eepplc@epm.net.co](mailto:eepplc@epm.net.co)  
[www.eeppdelaceja.gov.co](http://www.eeppdelaceja.gov.co)

La Ceja – Antioquia – Colombia



## **EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CEJA E.S.P.**

**NUIR: 1-5376002-7**

**NIT.: 811.009.329-0**

- Artículo 15 de la Ley 142 de 1994. En ningún caso el Concejo Municipal es entidad tarifaria local, y por lo tanto, no puede definir tarifas. (Art. 1 Resolución CRA 271 de 2003).
- 2.42 Escombros:** Es todo residuo sólido sobrante de las actividades de construcción, reparación o demolición, de las obras civiles o de otras actividades conexas, complementarias o análogas. (Art. 1 Decreto 1713 de 2002).
- 2.43 Estaciones de transferencia:** Son las instalaciones dedicadas al manejo y traslado de residuos sólidos de un vehículo recolector a otro con mayor capacidad de carga, que los transporta hasta su sitio de aprovechamiento o disposición final. (Art. 1 Decreto 1713 de 2002).
- 2.44 Estratificación Socioeconómica:** Clasificación de los inmuebles residenciales de un Municipio, que se hace en mención a los factores y procedimientos que determina la ley. (Art. 14.8 Ley 142 de 1994).
- 2.45 Estratos subsidiables:** Se consideran subsidiables los usuarios pertenecientes a los estratos 1 y 2. Se podrán asignar subsidios al estrato 3, en caso de cobertura efectiva del servicio mayor al 95% en la localidad para la cual se hace el aporte, a la fecha en la cual éste se realiza. (Art. 1 Resolución CRA 271 de 2003).
- 2.46 Estudios de Factibilidad de Proyectos:** Se entiende por Estudios de Factibilidad de Proyectos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, para fines regulatorios de la Comisión, aquellos que contienen los aspectos económicos, financieros, geológicos, ambientales e hidrológicos, que permiten estimar el valor del proyecto. Para ser considerados en el cálculo de tarifas, los proyectos a nivel de factibilidad deben corresponder a un plan de inversión de costo mínimo. (Art. 1 Resolución CRA 271 de 2003).
- 2.47 Estudios particularmente complejos:** Son todos aquellos estudios necesarios para atender una solicitud de conexión de un inmueble o grupo de inmuebles al servicio que dadas las razones técnicas, económicas y las características particulares del sitio de ubicación de la conexión, son adicionales a los normalmente realizados por la persona prestadora. Estos estudios deben estar plenamente justificados por la persona prestadora y a disponibilidad de las verificaciones que realice la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en cumplimiento de sus funciones de inspección, vigilancia y control. (Art. 1 Resolución CRA 271 de 2003).
- 2.48 Factor de contribución:** Es el excedente que paga un usuario o suscriptor sobre el valor del servicio, para un servicio público domiciliario. (Art. 1 Resolución CRA 271 de 2003).
- 2.49 Factor de Subsidio:** Es el descuento que se le hace a un usuario o suscriptor sobre el valor del servicio en el rango de consumo básico, para un servicio público domiciliario. (Art. 1 Resolución CRA 271 de 2003).
- 2.50 Factura conjunta.** Es el documento en que se cobran dos o más servicios, los cuales deben ser cancelados en forma conjunta, salvo en la situación prevista en el párrafo del Artículo 147 de Ley 142 de 1994. (Art. 1 Resolución CRA 271 de 2003).
- 2.51 Facturación conjunta:** Es el conjunto de actividades tendientes a garantizar el recaudo de pagos por la prestación de los servicios de saneamiento básico y, consecuentemente, la continuidad de los mismos. (Art. 1 Resolución CRA 271 de 2003).

***“Estamos pensando en grande para mejorar tu calidad de vida”***

Carrera 22 No. 19 – 24 PBX: 553 77 88 Fax: 553 76 63 Email: [eepplc@epm.net.co](mailto:eepplc@epm.net.co)  
[www.eeppdelaceja.gov.co](http://www.eeppdelaceja.gov.co)

La Ceja – Antioquia – Colombia



## **EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CEJA E.S.P.**

**NUIR: 1-5376002-7**

**NIT.: 811.009.329-0**

- 2.52 Factura de Servicios Públicos:** Cuenta presentada con la información mínima establecida en el presente contrato, que una persona prestadora de servicios públicos entrega o remite al suscriptor y/o usuario, por causa del servicio y demás bienes y servicios inherentes al desarrollo del contrato de prestación de servicios públicos. De conformidad con lo establecido en el Artículo 130 de la Ley 142 de 1994, la factura expedida por la empresa y debidamente firmada por el representante legal de la entidad prestará mérito ejecutivo, de acuerdo con las normas del Derecho Civil y Comercial. (Art. 1 Cláusula 2 de la Resolución CRA 376 de 2006).
- 2.53 Falla en la Prestación del Servicio:** Incumplimiento por parte de la persona prestadora en la prestación continua de un servicio de buena calidad, en los términos del Artículo 136 de la Ley 142 de 1994 y de la regulación vigente expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico. (Art. 1 Resolución CRA 376 de 2006).
- 2.54 Formato de aforo:** Es el documento en el cual en cada una de las visitas efectuadas para medición o aforo se registran, entre otros, los siguientes datos: nombre de la persona prestadora, nombre del usuario, fecha en la que se realiza la toma del dato puntual, los tipos de recipientes en los cuales se presentan los residuos, el dato puntual, la conversión en metros cúbicos, nombre y firma del aforador y del usuario o el testigo. (Art. 1 Resolución CRA 271 de 2003).
- 2.55 Frecuencia del Servicio:** Es el número de veces por semana que se presta el servicio de aseo a un usuario. (Art. 1 Decreto 1713 de 2002).
- 2.56 Frecuencia modal de barrido:** Es aquella con la cual se presta el servicio de barrido al mayor número de usuarios. (Art. 1 Resolución CRA 271 de 2003).
- 2.57 Generador o productor:** Persona que produce residuos sólidos y es usuario del servicio. (Art. 1 Decreto 1713 de 2002).
- 2.58 Gestión integral de residuos sólidos:** Es el conjunto de operaciones y disposiciones encaminadas a dar a los residuos producidos el destino más adecuado desde el punto de vista ambiental, de acuerdo con sus características, volumen, procedencia, costos, tratamiento, posibilidades de recuperación, aprovechamiento, comercialización y disposición final. (Art. 1 Decreto 1713 de 2002).
- 2.59 Gradualidad:** Es el progresivo ajuste en las tarifas, de tal manera que en cada año se avance en el logro del objetivo de alcanzar las tarifas resultantes de la aplicación de las metodologías definidas por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico. (Art. 1 Resolución CRA 271 de 2003).
- 2.60 Gran generador o productor:** Suscriptor y/o usuario no residencial que genera y presenta para la recolección, residuos sólidos en volumen superior a un metro cúbico mensual o a la cantidad que defina la normatividad vigente. (Art. 1 Cláusula 2 de la Resolución CRA 376 de 2006).
- 2.61 Grave Error de cálculo en los costos económicos de referencia:** Es la omisión, la incorrecta inclusión o aplicación de cualesquiera de los valores o parámetros que sirven de base para el cálculo de las tarifas de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo. Igualmente, se entiende como grave error de cálculo en los costos económicos de

*"Estamos pensando en grande para mejorar tu calidad de vida"*

Carrera 22 No. 19 – 24 PBX: 553 77 88 Fax: 553 76 63 Email: [eepplc@epm.net.co](mailto:eepplc@epm.net.co)  
[www.eeppdelaceja.gov.co](http://www.eeppdelaceja.gov.co)

La Ceja – Antioquia – Colombia



## **EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CEJA E.S.P.**

**NUIR: 1-5376002-7**

**NIT.: 811.009.329-0**

referencia, el inapropiado cálculo o estimación de los valores o parámetros definidos, cuando estos no reflejen o desvirtúen los principios del régimen tarifario vigente. En todo caso, la gravedad del error de cálculo en los costos económicos de referencia, se presenta en la medida en que la omisión, incorrecta inclusión, inadecuada aplicación o inapropiado diseño, lesionan injustamente los intereses de los usuarios o de la persona prestadora. (Art. 1 Resolución CRA 271 de 2003).

- 2.62 Grave Error de cálculo en la fórmula tarifaria:** Es la omisión o la incorrecta inclusión o aplicación de cualesquiera de los elementos de las fórmulas tarifarias vigentes para obtener los costos de referencia base para el cálculo de las tarifas de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo. Igualmente, se entiende como error de cálculo en la fórmula tarifaria el inapropiado diseño de la misma, porque no reflejen o desvirtúen los principios del régimen tarifario vigente. En todo caso, la gravedad del error de cálculo en la fórmula tarifaria se presenta en la medida en que la omisión, incorrecta inclusión, inadecuada aplicación o inapropiado diseño, lesionan injustamente los intereses de los usuarios o de la persona prestadora. (Art. 1 Resolución CRA 271 de 2003).
- 2.63 Incorporación al sistema de facturación:** Consiste en incorporar la información disponible en bases de datos o en cualquier otro medio que permita elaborar la cuenta de cobro del nuevo usuario, la cual se expedirá de conformidad con las disposiciones del Artículo 1.3.21.2 de la Resolución CRA 151 de 2001. (Art. 1 Resolución CRA 271 de 2003).
- 2.64 Interrupción en la prestación del servicio de aseo:** Se entiende por interrupción en la prestación del servicio de aseo, la no disponibilidad del servicio en forma permanente, o temporal que implique una reducción en más de un cincuenta por ciento (50%) de la frecuencia semanal de prestación del servicio, derivada del incumplimiento del contrato. (Art. 1 Resolución CRA 271 de 2003).
- 2.65 Invitación Pública:** Es el procedimiento establecido en el Artículo 1.3.5.1, acompañado de una invitación hecha por el municipio a través de los medios de divulgación de la Cámara de Comercio más cercana a la entidad, a personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, a municipios, al departamento del cual haga parte, a la Nación o a otras personas públicas o privadas, en el orden establecido en la Ley 142 de 1.994, y de una publicación en periódico de amplia circulación en la zona, dirigida a las personas antes enunciadas, constituyen la invitación pública de que trata el Artículo 6. de dicha ley. (Art. 1 Resolución CRA 271 de 2003).
- 2.66 Lavado de áreas públicas:** Es la actividad de remoción de residuos sólidos de áreas públicas mediante el empleo de agua a presión. (Art. 1 Decreto 1713 de 2002).
- 2.67 Limpieza de áreas públicas:** Es la remoción y recolección de residuos sólidos presentes en las áreas públicas mediante proceso manual o mecánico. La limpieza podrá estar asociada o no al proceso de barrido. (Art. 1 Decreto 1713 de 2002).
- 2.68 Lixiviado:** Es el líquido residual generado por la descomposición biológica de la parte orgánica o biodegradable de los residuos sólidos bajo condiciones aeróbicas o

***"Estamos pensando en grande para mejorar tu calidad de vida"***

Carrera 22 No. 19 – 24 PBX: 553 77 88 Fax: 553 76 63 Email: [eepplc@epm.net.co](mailto:eepplc@epm.net.co)  
[www.eeppdelaceja.gov.co](http://www.eeppdelaceja.gov.co)

La Ceja – Antioquia – Colombia



## **EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CEJA E.S.P.**

**NUIR: 1-5376002-7**

**NIT.: 811.009.329-0**

- anaeróbicas y/o como resultado de la percolación de agua a través de los residuos en proceso de degradación. (Art. 1 Decreto 1713 de 2002).
- 2.69 Local desocupado:** Es un inmueble destinado al desarrollo de un negocio comercial, industrial o de servicios, en el cual no se está realizando ninguna de estas actividades. (Art. 1 Resolución CRA 271 de 2003).
- 2.70 Macro ruta:** Es la división geográfica de una ciudad, población o zona para la distribución de los recursos y equipos a fin de optimizar el servicio. (Art. 1 Decreto 1713 de 2002).
- 2.71 Manejo:** Es el conjunto de actividades que se realizan desde la generación hasta la eliminación del residuo o desecho sólido. Comprende las actividades de separación en la fuente, presentación, recolección, transporte, almacenamiento, tratamiento y/o la eliminación de los residuos o desechos sólidos. (Art. 1 Decreto 1713 de 2002).
- 2.72 Micro ruta:** Es la descripción detallada a nivel de las calles y manzanas del trayecto de un vehículo o cuadrilla, para la prestación del servicio de recolección o del barrido manual o mecánico, dentro del ámbito de una frecuencia predeterminada. (Art. 1 Decreto 1713 de 2002).
- 2.73 Minimización de residuos en procesos productivos:** Es la optimización de los procesos productivos tendiente a disminuir la generación de residuos sólidos. (Art. 1 Decreto 1713 de 2002).
- 2.74 Multiusuarios del servicio público domiciliario de aseo:** Son todos aquellos usuarios agrupados en unidades inmobiliarias, centros habitacionales, conjuntos residenciales, condominios o similares bajo el régimen de propiedad horizontal vigente o concentrados en centros comerciales o similares, que se caracterizan porque presentan en forma conjunta sus residuos sólidos a la persona prestadora del servicio en los términos del presente decreto o las normas que lo modifiquen, sustituyan o adicionen y que hayan solicitado el aforo de sus residuos para que esta medición sea la base de la facturación del servicio ordinario de aseo. La persona prestadora del servicio facturará a cada inmueble en forma individual, en un todo de acuerdo con la regulación que se expida para este fin. (Art. 1 Decreto 1713 de 2002).
- 2.75 Pequeño productor:** Suscriptor y/o usuario no residencial que genera residuos sólidos en volumen menor o igual a un metro cúbico mensual o en la cantidad que defina la normatividad vigente. (Art. 1 Cláusula 2 de la Resolución CRA 376 de 2006).
- 2.76 Persona prestadora concedente:** Es la persona prestadora que, a juicio de la persona prestadora solicitante, brinda o tiene las condiciones para poder facturar en forma conjunta. (Art. 1 Resolución CRA 271 de 2003).
- 2.77 Persona prestadora del componente o del servicio de tratamiento y disposición final:** Es la persona natural o jurídica que presta el componente o el servicio de tratamiento y la disposición final de residuos sólidos en un municipio. (Art. 1 Resolución CRA 271 de 2003).
- 2.78 Persona prestadora del servicio público de aseo:** Es aquella encargada de todas, una o varias actividades de la prestación del servicio público de aseo, en los términos del artículo 15 de la Ley 142 de 1994. (Art. 1 Decreto 1713 de 2002, concordante con el Art. 1

*"Estamos pensando en grande para mejorar tu calidad de vida"*

Carrera 22 No. 19 – 24 PBX: 553 77 88 Fax: 553 76 63 Email: [eepplc@epm.net.co](mailto:eepplc@epm.net.co)  
[www.eeppdelaceja.gov.co](http://www.eeppdelaceja.gov.co)

La Ceja – Antioquia – Colombia



## **EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CEJA E.S.P.**

**NUIT: 1-5376002-7**  
**NIT.: 811.009.329-0**

- Resolución CRA 271 de 2003). Para el caso específico del presente contrato es Empresas Públicas de La Ceja E.S.P.
- 2.79 Persona prestadora solicitante:** Es la persona prestadora que presta el o los servicios de saneamiento básico y que requiere facturar en forma conjunta con otra persona prestadora de acuerdo con lo establecido en el Artículo 147 de la Ley 142 de 1994. (Art. 1 Resolución CRA 271 de 2003).
- 2.80 Petición:** Acto de cualquier persona particular, suscriptora o no, dirigido a la persona prestadora, para solicitar, en interés particular o general, un acto o contrato relacionado con la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, pero que no tiene el propósito de conseguir la revocación o modificación de una decisión tomada por la persona prestadora respecto de uno o más suscriptores en particular.
- 2.81 Plazo del aforo (aseo):** Es el tiempo máximo del que dispone la persona prestadora, para realizar el número de visitas requeridas para establecer el aforo. (Art. 1 Resolución CRA 271 de 2003).
- 2.82 Presentación:** Es la actividad del usuario de envasar, empacar e identificar todo tipo de residuos sólidos para su almacenamiento y posterior entrega a la entidad prestadora del servicio de aseo para aprovechamiento, recolección, transporte, tratamiento y disposición final. (Art. 1 Decreto 1713 de 2002).
- 2.83 Prestación eficiente del servicio público de aseo:** Es el servicio que se presta con la tecnología apropiada a las condiciones locales, frecuencias y horarios de recolección y barrido establecidos, dando la mejor utilización social y económica a los recursos administrativos, técnicos y financieros disponibles en beneficio de los usuarios de tal forma que se garantice la salud pública y la preservación del medio ambiente. (Art. 1 Decreto 1713 de 2002).
- 2.84 Procedimientos regulados que estimulan la concurrencia de oferentes:** Se entiende por procedimientos regulados que estimulan la concurrencia de oferentes, los que adopte internamente cada persona prestadora, en los casos previstos en la resolución 151 de 2001 a las normas que la modifiquen, adicionen o deroguen, para conseguir, que se favorezcan los principios consagrados en el Artículo 209 de la Constitución Política. (Art. 1 Resolución CRA 271 de 2003).
- 2.85 Productor marginal independiente o para uso particular:** Es la persona natural o jurídica que utilizando recursos propios y técnicamente aceptados por la normatividad vigente para cada servicio, produce bienes o servicios propios del objeto de las empresas de servicios públicos para sí misma o para una clientela compuesta exclusivamente por quienes tienen vinculación económica directa con ella o con sus socios o miembros o como subproducto de otra actividad principal. (Art. 1 Ley 689 de 2001).
- 2.86 Queja:** Es el medio por el cual el usuario o suscriptor pone de manifiesto su inconformidad con la actuación de determinado(s) funcionario (s), o su incomodidad con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio por parte de la persona prestadora.

***"Estamos pensando en grande para mejorar tu calidad de vida"***

Carrera 22 No. 19 – 24 PBX: 553 77 88 Fax: 553 76 63 Email: [eepplc@epm.net.co](mailto:eepplc@epm.net.co)  
[www.eeppdelaceja.gov.co](http://www.eeppdelaceja.gov.co)

La Ceja – Antioquia – Colombia



## **EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CEJA E.S.P.**

**NUIT: 1-5376002-7**

**NIT.: 811.009.329-0**

- 2.87 Recaudo de pagos:** Actividad que comprende la recepción y control de pagos por los servicios y otros conceptos relacionados con los mismos, que se realicen en cajas de la persona prestadora concedente o de las entidades designadas para tal fin. (Art. 1 Resolución CRA 271 de 2003).
- 2.88 Reciclador:** Es la persona natural o jurídica que presta el servicio público de aseo en la actividad de aprovechamiento. (Art. 1 Decreto 1713 de 2002).
- 2.89 Reciclaje:** Es el proceso mediante el cual se aprovechan y transforman los residuos sólidos recuperados y se devuelve a los materiales su potencialidad de reincorporación como materia prima para la fabricación de nuevos productos. El reciclaje puede constar de varias etapas: procesos de tecnologías limpias, reconversión industrial, separación, recolección selectiva acopio, reutilización, transformación y comercialización. (Art. 1 Decreto 1713 de 2002).
- 2.90 Reclamación.** Es una solicitud del suscriptor o usuario con el objeto de que la persona prestadora, revise mediante una actuación preliminar, la facturación de los servicios públicos, y tome una decisión final y definitiva del asunto, o en un todo de conformidad con los procedimientos previstos en el presente contrato, en la Ley 142 de 1994 y en el Código Contencioso Administrativo y en las disposiciones reglamentarias.
- 2.90.1 Recolección:** Es la acción y efecto de recoger y retirar los residuos sólidos de uno o varios generadores efectuada por la persona prestadora del servicio. (Art. 1 Decreto 1713 de 2002).
- 2.91 Recuperación:** Es la acción que permite seleccionar y retirar los residuos sólidos que pueden someterse a un nuevo proceso de aprovechamiento, para convertirlos en materia prima útil en la fabricación de nuevos productos. (Art. 1 Decreto 1713 de 2002).
- 2.92 Recurso:** Es un acto del suscriptor o usuario, para obligar a la persona prestadora a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio a la ejecución del contrato. Abarca los recursos de reposición, y de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la Ley. (Art. 154 Ley 142 de 1994).
- 2.93 Regulación de los servicios públicos domiciliarios.** La facultad de dictar normas de carácter general o particular en los términos de la Constitución y de esta ley, para someter la conducta de las personas que prestan los servicios públicos domiciliarios a las reglas, normas, principios y deberes establecidos por la ley y los reglamentos. (Art. 14.18 Ley 142 de 1994).
- 2.94 Relleno sanitario:** Es el lugar técnicamente seleccionado, diseñado y operado para la disposición final controlada de los residuos sólidos, sin causar peligro, daño o riesgo a la salud pública, minimizando y controlando los impactos ambientales y utilizando principios de ingeniería, para la confinación y aislamiento de los residuos sólidos en un área mínima, con compactación de residuos, cobertura diaria de los mismos, control de gases y lixiviados, y cobertura final. (Art. 1 Decreto 1713 de 2002).
- 2.95 Rendimientos de los bienes aportados bajo condición:** Son los resultantes de multiplicar el valor de los bienes aportados bajo condición por el costo de capital. (Art. 1 Resolución CRA 271 de 2003).

***"Estamos pensando en grande para mejorar tu calidad de vida"***

Carrera 22 No. 19 – 24 PBX: 553 77 88 Fax: 553 76 63 Email: [eepplc@epm.net.co](mailto:eepplc@epm.net.co)  
[www.eeppdelaceja.gov.co](http://www.eeppdelaceja.gov.co)

La Ceja – Antioquia – Colombia



## **EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CEJA E.S.P.**

**NUIT:** 1-5376002-7

**NIT.:** 811.009.329-0

- 2.96 Residuos de barrido de áreas públicas:** Son los residuos sólidos acumulados en el desarrollo del barrido y limpieza de las mismas. (Art. 1 Decreto 1713 de 2002).
- 2.97 Residuos de limpieza de parques y jardines:** Son los residuos sólidos provenientes de la limpieza o arreglo de jardines y parques, corte de césped y poda de árboles o arbustos ubicados en zonas públicas. (Art. 1 Decreto 1713 de 2002). Lo referente al corte de césped y poda de árboles no aplica para el presente contrato de condiciones uniformes.
- 2.98 Residuo o desecho peligroso:** Es aquel que por sus características infecciosas, tóxicas, explosivas, corrosivas, inflamables, volátiles, combustibles, radiactivas o reactivas puedan causar riesgo a la salud humana o deteriorar la calidad ambiental hasta niveles que causen riesgo a la salud humana. También son residuos peligrosos aquellos que sin serlo en su forma original se transforman por procesos naturales en residuos peligrosos. Así mismo, se consideran residuos peligrosos los envases, empaques y embalajes que hayan estado en contacto con ellos. (Art. 1 Decreto 1713 de 2002). El manejo de estos residuos no aplica para el presente contrato de condiciones uniformes.
- 2.99 Residuo sólido o desecho:** Es cualquier objeto, material, sustancia o elemento sólido resultante del consumo o uso de un bien en actividades domésticas, industriales, comerciales, institucionales o de servicios, que el generador abandona, rechaza o entrega y que es susceptible de aprovechamiento o transformación en un nuevo bien, con valor económico o de disposición final. (Art. 1 Cláusula 2 de la Resolución CRA 376 de 2006).
- 2.100 Residuo sólido o desecho especial:** Es aquel considerado como peligroso, aquel proveniente de la limpieza de jardines y parques, corte de césped y poda de árboles o arbustos, aquel que por su composición, tamaño, volumen y peso no puede ser recolectado, manejado, tratado o dispuesto normalmente por la persona prestadora del servicio, así como todo residuo sobrante de las actividades de construcción, reparación o demolición de obras civiles o de otras actividades conexas, complementarias o análogas. (Art. 1 Cláusula 2 de la Resolución CRA 376 de 2006).
- 2.101 Residuo sólido o desecho ordinario:** Es aquello no calificado como especial en el presente contrato. (Art. 1 Cláusula 2 de la Resolución CRA 376 de 2006).
- 2.102 Residuo sólido aprovechable:** Es cualquier material, objeto, sustancia o elemento sólido que no tiene valor de uso directo o indirecto para quien lo genere, pero que es susceptible de incorporación a un proceso productivo. (Art. 1 Decreto 1713 de 2002).
- 2.103 Residuo sólido no aprovechable:** Es todo material o sustancia sólida o semisólida de origen orgánico e inorgánico, putrescible o no, proveniente de actividades domésticas, industriales, comerciales, institucionales, de servicios, que no ofrece ninguna posibilidad de aprovechamiento, reutilización o reincorporación en un proceso productivo. Son residuos sólidos que no tienen ningún valor comercial, requieren tratamiento y disposición final y por lo tanto generan costos de disposición. (Art. 1 Decreto 1713 de 2002).
- 2.104 Reutilización:** Es la prolongación y adecuación de la vida útil de los residuos sólidos recuperados y que mediante procesos, operaciones o técnicas devuelven a los materiales su posibilidad de utilización en su función original o en alguna relacionada, sin que para ello requieran procesos adicionales de transformación. (Art. 1 Decreto 1713 de 2002).

*"Estamos pensando en grande para mejorar tu calidad de vida"*

Carrera 22 No. 19 – 24 PBX: 553 77 88 Fax: 553 76 63 Email: [eepplc@epm.net.co](mailto:eepplc@epm.net.co)  
[www.eeppdelaceja.gov.co](http://www.eeppdelaceja.gov.co)

La Ceja – Antioquia – Colombia



## **EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CEJA E.S.P.**

**NUIR: 1-5376002-7**  
**NIT.: 811.009.329-0**

- 2.105 Saneamiento básico:** Son las actividades propias del conjunto de los servicios públicos domiciliarios de alcantarillado y aseo. (Art. 14.19 Ley 142 de 1994 concordante con el Art. 1 Cláusula 2 de la Resolución CRA 376 de 2006).
- 2.106 Separación en la fuente:** Es la clasificación de los residuos sólidos en el sitio donde se generan para su posterior recuperación. (Art. 1 Decreto 1713 de 2002).
- 2.107 Servicio de tratamiento y disposición final (aseo):** Es el conjunto de actividades relacionadas con el tratamiento y la disposición final de residuos sólidos, prestado por una persona prestadora a otras personas prestadoras, municipios u otros productores de residuos sólidos. (Art. 1 Resolución CRA 271 de 2003).
- 2.108 Servicio especial de aseo:** Es el relacionado con las actividades de recolección, transporte y tratamiento de residuos sólidos que por su naturaleza, composición, tamaño, volumen y peso no puedan ser recolectados, manejados, tratados o dispuestos normalmente por la persona prestadora del servicio, de acuerdo con lo establecido en este decreto. Incluye las actividades de corte de césped y poda de árboles ubicados en las vías y áreas públicas; la recolección, transporte, transferencia, tratamiento, aprovechamiento y disposición final de los residuos originados por estas actividades; el lavado de las áreas en mención; y el aprovechamiento de los residuos sólidos de origen residencial y de aquellos provenientes del barrido y limpieza de vías y áreas públicas. (Art. 1 Decreto 1713 de 2002). Esta modalidad del servicio de aseo no aplica para el presente contrato de condiciones uniformes.
- 2.109 Servicio ordinario de aseo:** Es la modalidad de prestación de servicio público domiciliario de aseo para residuos sólidos de origen residencial y para otros residuos que pueden ser manejados de acuerdo con la capacidad de la persona prestadora del servicio de aseo y que no corresponden a ninguno de los tipos de servicios definidos como especiales. Está compuesto por la recolección, transporte, transferencia, tratamiento y disposición final de los residuos sólidos originados por estas actividades. También comprende este servicio las actividades de barrido y limpieza de vías y áreas públicas y la recolección, transporte, transferencia, tratamiento, y disposición final de los residuos sólidos originados por estas actividades. (Art. 1 Decreto 1713 de 2002).
- 2.110 Servicio público domiciliario de aseo:** Es el servicio definido como servicio ordinario. (Art. 1 Decreto 1713 de 2002).
- 2.111 Servicio público de aseo:** Es el servicio de recolección municipal de residuos, principalmente sólidos. También se aplicará a las actividades complementarias de transporte, tratamiento, aprovechamiento y disposición final de tales residuos. Igualmente incluye, entre otras, las actividades complementarias de corte de césped y poda de árboles ubicados en las vías y áreas públicas; de lavado de estas áreas, transferencia, tratamiento y aprovechamiento. (Art. 1 Ley 689 de 2001 concordante con el Art. 1 Cláusula 2 de la Resolución CRA 376 de 2006).
- 2.112 Servicio puerta a puerta:** Es la recolección de los residuos sólidos en la vía pública frente al predio o domicilio del usuario. (Art. 1 Resolución CRA 271 de 2003).

***"Estamos pensando en grande para mejorar tu calidad de vida"***

Carrera 22 No. 19 – 24 PBX: 553 77 88 Fax: 553 76 63 Email: [eepplc@epm.net.co](mailto:eepplc@epm.net.co)  
[www.eeppdelaceja.gov.co](http://www.eeppdelaceja.gov.co)

La Ceja – Antioquia – Colombia



## **EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CEJA E.S.P.**

**NUIR:** 1-5376002-7  
**NIT.:** 811.009.329-0

- 2.113 Subsidio:** Diferencia entre lo que se paga por un bien o servicio y el costo de éste, cuando tal costo es mayor al pago que se recibe. De acuerdo con la ley 142 de 1994, se podrán dar subsidios por parte del Estado, como inversión social a los usuarios de los estratos 1 y 2, y al 3 en las condiciones que para el efecto establezca la Comisión. (Art. 1 Cláusula 2 de la Resolución CRA 376 de 2006).
- 2.114 Superintendencia de servicios públicos domiciliarios:** Organismo de derecho público de carácter técnico, adscrito al Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonial cuyas funciones están orientadas al control, la inspección y vigilancia de las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios. (Artículos 14.30, 75 y 76 de la Ley 142 de 1994).
- 2.115 Suscriptor:** Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos. (Art. 1 Cláusula 2 de la Resolución CRA 376 de 2006 concordante con el Art. 14.31 Ley 142 de 1.994).
- 2.116 Suscriptor potencial:** Persona natural o jurídica que ha iniciado consultas para convertirse en suscriptor del servicio público ofrecido por la persona prestadora. (Art. 1 Cláusula 2 de la Resolución CRA 376 de 2006 concordante con el Art. 14.32 Ley 142 de 1.994).
- 2.117 Tarifa aplicada:** Es la tarifa realmente cobrada a los usuarios. (Art. 1 Resolución CRA 271 de 2003).
- 2.118 Tarifa Base:** Es la resultante de la utilización de la metodología establecida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico. (Art. 1 Resolución CRA 271 de 2003).
- 2.119 Tarifa correcta:** Es la tarifa resultante de las correcciones realizadas al cálculo. (Art. 1 Resolución CRA 271 de 2003).
- 2.120 Tarifa máxima o techo:** Es el valor máximo mensual que por concepto del servicio ordinario de aseo se podrá cobrar a un usuario, sin perjuicio de cobrar una cuantía menor si así lo determina la entidad tarifaria local. Las tarifas máximas para cada estrato se calcularán de acuerdo con lo estipulado en la Resolución número 151 de 2001 expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA, o las normas regulatorias que la modifiquen, sustituyan o adicione. (Art. 1 Decreto 1713 de 2002).
- 2.121 Traspaso o transferencia:** Es la actividad de trasladar los residuos sólidos de un vehículo a otro por medios mecánicos, evitando el contacto manual y el esparcimiento de los residuos. (Art. 1 Decreto 1713 de 2002).
- 2.122 Tratamiento:** Es el conjunto de operaciones, procesos o técnicas mediante los cuales se modifican las características de los residuos sólidos incrementando sus posibilidades de reutilización o para minimizar los impactos ambientales y los riesgos para la salud humana. (Art. 1 Decreto 1713 de 2002).
- 2.123 Tratamiento y disposición final:** Es el proceso mediante el cual se modifican las características de los residuos sólidos con el objeto de incrementar sus posibilidades de reutilización y además darle una tratamiento y disposición final adecuada mediante el

*"Estamos pensando en grande para mejorar tu calidad de vida"*

Carrera 22 No. 19 – 24 PBX: 553 77 88 Fax: 553 76 63 Email: [eepplc@epm.net.co](mailto:eepplc@epm.net.co)  
[www.eeppdelaceja.gov.co](http://www.eeppdelaceja.gov.co)

La Ceja – Antioquia – Colombia



## **EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CEJA E.S.P.**

**NUIR:** 1-5376002-7  
**NIT.:** 811.009.329-0

aislamiento y confinamiento de los mismos en forma definitiva, cumpliendo con los controles ambientales necesarios que garanticen que no se presenten daños o riesgos a la salud humana ni al medio ambiente. (Art. 1 Res. CRA 271 de 2003).

- 2.124 Unidad Básica de tiempo para realizar el aforo (Aseo):** La semana constituye la unidad básica de tiempo para la realización del aforo. (Art. 1 Resolución CRA 271 de 2003).
- 2.125 Unidad de almacenamiento:** Es el área definida y cerrada, en la que se ubican las cajas de almacenamiento en las que el usuario almacena temporalmente los residuos sólidos. (Art. 1 Decreto 1713 de 2002).
- 2.126 Usuario:** Persona que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario de un inmueble en donde éste se presta, o como receptor directo del servicio, equiparándose este último con el término consumidor. (Art. 1 Cláusula 2 de la Resolución CRA 376 de 2006 concordante con el Art. 14.33 Ley 142 de 1.994).
- 2.127 Usuario no residencial:** Es la persona natural o jurídica que produce residuos sólidos derivados de la actividad comercial, industrial o de servicios, y otros no clasificados como residenciales y se beneficia con la prestación del servicio de aseo. (Art. 1 Decreto 1713 de 2002 concordante con el Art. 1 Cláusula 2 de la Resolución CRA 376 de 2006).
- 2.128 Usuario residencial:** Es la persona natural o jurídica que produce residuos sólidos derivados de la actividad residencial privada o familiar, y se beneficia con la prestación del servicio de aseo. Se considera como servicio de aseo residencial el prestado a aquellos locales conexos a la vivienda que ocupen menos de veinte (20) metros cuadrados de área, exceptuando los que produzcan más de un metro cúbico de residuos sólidos al mes. (Art. 1 Cláusula 2 de la Resolución CRA 376 de 2006 concordante con el Art. 1 Decreto 1713 de 2002).
- 2.129 Vía pública:** Son las áreas destinadas al tránsito público, vehicular o peatonal, o afectadas por él, que componen la infraestructura vial de la ciudad y que comprende: avenidas, calles, carreras, transversales, diagonales, calzadas, separadores viales, puentes vehiculares y peatonales o cualquier otra combinación de los mismos elementos que puedan extenderse entre una y otra línea de las edificaciones. (Art. 1 Decreto 1713 de 2002).
- 2.130 Vigencia del resultado del aforo (Aseo).** Es el período durante el cual el aforo practicado es utilizado como base de la producción de residuos de cada usuario, sin perjuicio que antes de su vencimiento la persona prestadora, por iniciativa propia o por solicitud del usuario, realice un nuevo aforo que lo sustituya. La vigencia del resultado del aforo es de un año. (Art. 1 Resolución CRA 271 de 2003).
- 2.131 Visita (Aforos Aseo):** Es el desplazamiento del aforador al inmueble del usuario, para tomar un dato puntual de los residuos sólidos presentados. (Art. 1 Resolución CRA 271 de 2003).
- 2.132 Vivienda deshabitada:** Es un inmueble destinado al uso residencial donde nadie habita o cuyos residentes se han ausentado por un tiempo determinado. (Art. 1 Resolución CRA 271 de 2003).

*“Estamos pensando en grande para mejorar tu calidad de vida”*

Carrera 22 No. 19 – 24 PBX: 553 77 88 Fax: 553 76 63 Email: [eepplc@epm.net.co](mailto:eepplc@epm.net.co)  
[www.eeppdelaceja.gov.co](http://www.eeppdelaceja.gov.co)

La Ceja – Antioquia – Colombia



**EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CEJA E.S.P.**

**NUIR: 1-5376002-7**  
**NIT.: 811.009.329-0**

**2.133 Zona:** Es el ámbito geográfico del área urbana del municipio que constituye una unidad operativa para la prestación del servicio. (Art. 1 Decreto 1713 de 2002).

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

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

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

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

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

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

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

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

***"Estamos pensando en grande para mejorar tu calidad de vida"***

Carrera 22 No. 19 – 24 PBX: 553 77 88 Fax: 553 76 63 Email: [eepplc@epm.net.co](mailto:eepplc@epm.net.co)  
[www.eeppdelaceja.gov.co](http://www.eeppdelaceja.gov.co)

La Ceja – Antioquia – Colombia



## **EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CEJA E.S.P.**

**NUIR: 1-5376002-7**

**NIT.: 811.009.329-0**

Al recibir la solicitud, uno de los funcionarios dejará constancia escrita de ello, y de los datos pertinentes, en un formulario preparado para ese efecto. Los formularios se ofrecerán de manera gratuita a todos los suscriptores y/o usuarios.

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

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

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

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

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

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

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

***“Estamos pensando en grande para mejorar tu calidad de vida”***

Carrera 22 No. 19 – 24 PBX: 553 77 88 Fax: 553 76 63 Email: [eepplc@epm.net.co](mailto:eepplc@epm.net.co)  
[www.eeppdelaceja.gov.co](http://www.eeppdelaceja.gov.co)

La Ceja – Antioquia – Colombia



## **EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CEJA E.S.P.**

**NUIR:** 1-5376002-7  
**NIT.:** 811.009.329-0

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

1. La entrega de copias del contrato y de su anexo técnico, siempre que lo solicite el suscriptor y/o usuario o el suscriptor potencial. En el caso de solicitud del suscriptor y/o usuario, las copias serán gratuitas.
2. La difusión y publicación de los textos de condiciones uniformes en los centros de atención al suscriptor y/o usuario y en las oficinas de peticiones, quejas y recursos en lugar visible y fácilmente accesible, con las explicaciones que sean necesarias para su comprensión. En todo caso, las empresas deben disponer en las oficinas donde se atiende a los usuarios, de ejemplares de las condiciones uniformes de su contrato.

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

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

### **CAPITULO II DE LAS OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LAS PARTES**

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

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

***"Estamos pensando en grande para mejorar tu calidad de vida"***

Carrera 22 No. 19 – 24 PBX: 553 77 88 Fax: 553 76 63 Email: [eepplc@epm.net.co](mailto:eepplc@epm.net.co)  
[www.eeppldelaceja.gov.co](http://www.eeppldelaceja.gov.co)

La Ceja – Antioquia – Colombia



## **EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CEJA E.S.P.**

**NUIR: 1-5376002-7**

**NIT.: 811.009.329-0**

o, en el caso de grandes productores, por investigación de la producción de residuos sólidos de períodos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor y/o usuario. Para efectos de la determinación de la fecha de entrega de la factura, se tomará aquélla señalada para el primer vencimiento.

5. Permitir al suscriptor y/o usuario elegir libremente al proveedor de los bienes necesarios para la utilización del servicio.
6. Entregar oportunamente las facturas de acuerdo con lo establecido en la cláusula 19 del presente contrato y discriminar en la factura cuando se cobren varios servicios, cada uno por separado.
7. Hacer los descuentos y reparar e indemnizar los perjuicios ocasionados como consecuencia de falla en la prestación del servicio, salvo que medie caso fortuito o fuerza mayor de acuerdo con lo establecido por la Ley 142 de 1994 y demás normas reglamentarias y regulatorias.
8. Devolver los cobros no autorizados, de conformidad con la regulación vigente.
9. Informar a los suscriptores y/o usuarios acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad el servicio y adelantar campañas masivas de divulgación sobre el particular.
10. Mantener informados a los suscriptores y/o usuarios en el caso de presentarse interrupción del servicio por cualquier causa, e implementar las medidas transitorias requeridas. En caso de suspensiones programadas del servicio, la persona prestadora deberá avisar a los suscriptores y/o usuarios con cinco (5) días de anticipación, a través de medio de difusión más efectivo de que se disponga en la población o sector atendido.
11. Observar la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa prevista en el presente **CSP**.
12. Respetar el debido proceso y derecho de defensa al usuario, observando la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa prevista en la Constitución Política, el Código Contencioso Administrativo y otras normas aplicables sobre el particular.
13. Entregar a los interesados en extinguir la solidaridad a la que se refiere el Artículo 15 de la Ley 820 de 2003 y el Decreto 3130 de 2003 y normas que lo modifiquen o sustituyan, un formato plenamente ajustado a las disposiciones contempladas en tal Artículo y sus Decretos Reglamentarios.
14. Aplicar al suscriptor y/o usuario el estrato correspondiente, de conformidad con el establecido para tal fin por la autoridad competente.
15. Asignar al inmueble objeto del servicio la categoría del uso correspondiente y modificarlo en los casos que corresponda.
16. Cobrar las contribuciones de solidaridad y otorgar los subsidios de acuerdo con la Ley.
17. Asegurar la disposición final de los residuos sólidos, de conformidad con las normas sanitarias, ambientales y regulatorias vigentes.
18. Realizar el barrido de vías y áreas públicas que le correspondan de conformidad con las disposiciones regulatorias vigentes.
19. Tener a disposición de los suscriptores y/o usuarios, informes sobre los aforos de la producción de residuos sólidos.

***“Estamos pensando en grande para mejorar tu calidad de vida”***

Carrera 22 No. 19 – 24 PBX: 553 77 88 Fax: 553 76 63 Email: [eepplc@epm.net.co](mailto:eepplc@epm.net.co)  
[www.eeppdelaceja.gov.co](http://www.eeppdelaceja.gov.co)

La Ceja – Antioquia – Colombia



## **EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CEJA E.S.P.**

**NUIR: 1-5376002-7**

**NIT.: 811.009.329-0**

20. Evitar las situaciones relativas al manejo de los residuos sólidos a las cuales hace referencia el Artículo 116 del Decreto 1713 de 2002 y normas que lo modifiquen o sustituyan.
21. Dar a conocer los días y horarios de recolección que le correspondan a cada suscriptor y/o usuario.
22. Remitir a la SSPD los expedientes para resolver el recurso de apelación de las reclamaciones de los suscriptores y/o usuarios, dentro de los 3 días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el recurso de reposición.
23. Disponer de formatos que faciliten a los usuarios presentar peticiones, quejas y recursos.
24. Constituir una oficina de peticiones, quejas y recursos, la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los suscriptores y/o usuarios o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta dicha empresa.

**CLÁUSULA 12. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.** Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones del suscriptor y/o usuario las siguientes:

1. Hacer buen uso del servicio, de modo que no genere riesgos excepcionales o se constituya en una carga injustificada para la persona prestadora o los demás miembros de la comunidad.
2. Informar de inmediato a la persona prestadora sobre la variación del propietario, dirección u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicios públicos y/o en el sistema de información comercial.
3. Verificar que la factura remitida corresponda al inmueble receptor del servicio. En caso de irregularidad, el suscriptor y/o usuario deberá informar de tal hecho a la persona prestadora.
4. Pagar oportunamente las facturas que hayan sido entregadas cumpliendo los requisitos legales.
5. Solicitar la factura a la persona prestadora cuando aquella no haya llegado oportunamente. El no recibir la factura no lo exonera del pago, salvo que la persona prestadora no haya efectuado la facturación en forma oportuna.
6. En el caso de suscriptores y/o usuarios no residenciales, garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo, en los siguientes eventos: cuando se pacten convenios de pago diferidos por un monto superior a 10 SMLMV.
7. En caso de ser multiusuario, cumplir los requisitos de presentación de residuos y demás procedimientos contemplados por la regulación vigente para la aplicación de la opción tarifaria.
8. No depositar sustancias líquidas, excretas ni residuos considerados especiales, en recipientes destinados para la recolección en el servicio público domiciliario de aseo.

***"Estamos pensando en grande para mejorar tu calidad de vida"***

Carrera 22 No. 19 – 24 PBX: 553 77 88 Fax: 553 76 63 Email: [eepplc@epm.net.co](mailto:eepplc@epm.net.co)  
[www.eppdelaceja.gov.co](http://www.eppdelaceja.gov.co)

La Ceja – Antioquia – Colombia



## **EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CEJA E.S.P.**

**NUIR:** 1-5376002-7  
**NIT.:** 811.009.329-0

9. Presentar los residuos sólidos para su recolección en las condiciones establecidas en el Decreto 1713 de 2002, normas que lo modifiquen o sustituyan, de conformidad con el programa de aprovechamiento viable y sostenible que desarrolle la persona prestadora del servicio y en la forma y tipos de recipientes prescritos en el Anexo Nro. III.
10. Vincularse al servicio público domiciliario de aseo, siempre que haya servicios públicos disponibles o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad, previa certificación de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en los términos del Artículo 16 de la Ley 142 de 1994.
11. Mantener limpios y cerrados los lotes de terreno de su propiedad, así como las construcciones que amenacen ruina. Cuando por ausencia o deficiencia en el cierre y/o mantenimiento de estos se acumulen residuos sólidos en los mismos, la recolección y transporte hasta el sitio de disposición final será responsabilidad del propietario del lote, quien deberá contratarlo como servicio especial con la persona prestadora del servicio de aseo legalmente autorizada.
12. Recoger los residuos sólidos originados por el cargue, descargue o transporte de cualquier mercancía.
13. No cambiar la destinación del inmueble receptor del servicio sin el lleno de los requisitos exigidos por las autoridades competentes.
14. Ubicar los recipientes de residuos sólidos en el andén, evitando obstrucción peatonal o en lugares de recolección y en los días y horarios previamente determinados por la persona prestadora. Los recipientes no deberán permanecer en los sitios señalados durante días diferentes a los establecidos por la persona prestadora para la prestación del servicio.

**CLÁUSULA 13. DERECHOS DE LAS PARTES.** Se entienden incorporados en el **CSP**, además de los que se desprendan de este contrato, los derechos que a favor de los suscriptores y/o usuarios y de las personas prestadoras, se encuentran consagrados en la Constitución Política, la Ley 142 de 1.994, en el Título IV del Decreto 605 de 1996, el Decreto 1713 de 2002, el Decreto 1140 de 2003 y demás disposiciones concordantes así como las normas que las modifiquen, adicionen o subroguen.

**CLÁUSULA 14. DERECHOS DE LA PERSONA PRESTADORA.** Constituyen derechos de la persona prestadora:

1. Cobrar, de conformidad con la normatividad vigente, el valor de los servicios prestados.
2. Solicitar a los suscriptores y/o usuarios no residenciales una garantía adicional de pago para la prestación del servicio, en los términos dispuestos en la Ley 142 de 1994.
3. Incluir dentro de la facturación cualquier obligación, a favor o en contra del suscriptor y/o usuario, derivada de la prestación del servicio público domiciliario de aseo o de los aforos solicitados por el suscriptor y/o usuario, conforme a la normatividad vigente.

*"Estamos pensando en grande para mejorar tu calidad de vida"*

Carrera 22 No. 19 – 24 PBX: 553 77 88 Fax: 553 76 63 Email: [eepplc@epm.net.co](mailto:eepplc@epm.net.co)  
[www.eeppdelaceja.gov.co](http://www.eeppdelaceja.gov.co)

La Ceja – Antioquia – Colombia



**EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CEJA E.S.P.**

**NUIR: 1-5376002-7**

**NIT.: 811.009.329-0**

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

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

1. A ser tratado dignamente por la persona prestadora.
2. Al debido proceso y defensa, de acuerdo con lo establecido en el Capítulo VI del presente **CSP**.
3. A no ser discriminado por la persona prestadora de servicios públicos domiciliarios. Los suscriptores y/o usuarios tienen derecho a obtener tratamiento igual para situaciones iguales.
4. A ser informado clara y oportunamente de sus obligaciones y de las consecuencias de incumplirlas.
5. A la libre elección del prestador del servicio.
6. A obtener, a su costa, el aforo de los residuos sólidos, de conformidad con la regulación vigente. La persona prestadora debe estimar estos costos para darlos a conocer al suscriptor y/o usuario antes de prestar el servicio. No habrá costos para el suscriptor y/o usuario en los casos de reclamación debidamente justificados.
7. A obtener información completa, precisa y oportuna sobre asuntos relacionados con la prestación del servicio.
8. A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a las peticiones, actuaciones, solicitudes o quejas que se propongan realizar, así como a llevarlas a cabo.
9. A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados y obtener copias, a su costa, de documentos contenidos en ellos.
10. A abstenerse de presentar documentos no exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.
11. A reclamar cuando la empresa aplique un estrato diferente al establecido por la respectiva entidad territorial competente para tales fines.
12. A reclamar en contra del uso asignado por la persona prestadora al inmueble objeto del servicio, cuando se le hubiere asignado uno diferente al real.
13. A conocer las condiciones uniformes de los contratos de servicios públicos.
14. A ser protegido contra el abuso de posición dominante contractual de las personas prestadoras de servicios públicos.
15. A la prestación continua de un servicio de buena calidad y a las reparaciones por falla en la prestación del servicio, de conformidad con el Artículo 137 de la Ley 142 de 1994.
16. A una información clara, completa, precisa y oportuna en las facturas.
17. A presentar peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos.

***“Estamos pensando en grande para mejorar tu calidad de vida”***

Carrera 22 No. 19 – 24 PBX: 553 77 88 Fax: 553 76 63 Email: [eepplc@epm.net.co](mailto:eepplc@epm.net.co)  
[www.eeppdelaceja.gov.co](http://www.eeppdelaceja.gov.co)

La Ceja – Antioquia – Colombia



**EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CEJA E.S.P.**

**NUIR: 1-5376002-7**  
**NIT.: 811.009.329-0**

18. A recibir la factura a su cargo por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma.
19. A la participación en los comités de desarrollo y control social.
20. Al cobro individual por la prestación del servicio en los términos previstos en la legislación y la regulación vigente.
21. A obtener los bienes y servicios ofrecidos en calidad o cantidad superior a las proporcionadas de manera masiva, siempre que ello no perjudique a terceros y que el usuario asuma los costos correspondientes.

### **CAPITULO III FACTURACIÓN**

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

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

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

*"Estamos pensando en grande para mejorar tu calidad de vida"*

Carrera 22 No. 19 – 24 PBX: 553 77 88 Fax: 553 76 63 Email: [eepplc@epm.net.co](mailto:eepplc@epm.net.co)  
[www.eeppdelaceja.gov.co](http://www.eeppdelaceja.gov.co)

La Ceja – Antioquia – Colombia



**EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CEJA E.S.P.**

**NUIR: 1-5376002-7**  
**NIT.: 811.009.329-0**

**CLÁUSULA 18. FACTURACIÓN DE OTROS COBROS Y SERVICIOS.** En la factura podrán incluirse otros cobros a los que la persona prestadora tenga derecho, relacionados con la prestación del servicio, pero éstos se distinguirán de los que originan los servicios facturados y la razón de los primeros se explicará en forma precisa. En las facturas expedidas por la persona prestadora, ésta cobrará el servicio público domiciliario de aseo, prestado directamente.

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

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

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

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

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

**Parágrafo 3.** Facturación del servicio ordinario de aseo para inmuebles desocupados. Los usuarios que deseen obtener los beneficios tarifarios establecidos para los inmuebles desocupados, acorde con la normatividad vigente, deberán acreditar ante la persona prestadora la desocupación del inmueble, para lo cual el solicitante deberá presentar al prestador uno (1) de los siguientes documentos:

- a. Factura del último periodo del servicio de acueducto, en la que se pueda establecer que no se presentó consumo de agua potable.
- b. Factura del último periodo del servicio de energía, en la que conste un consumo inferior o igual a cincuenta (50) kilowats/ hora -mes.

***"Estamos pensando en grande para mejorar tu calidad de vida"***

Carrera 22 No. 19 – 24 PBX: 553 77 88 Fax: 553 76 63 Email: [eepplc@epm.net.co](mailto:eepplc@epm.net.co)  
[www.eeppdelaceja.gov.co](http://www.eeppdelaceja.gov.co)

La Ceja – Antioquia – Colombia



**EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CEJA E.S.P.**

**NUIR: 1-5376002-7**  
**NIT.: 811.009.329-0**

- c. Acta de la inspección ocular al inmueble por parte de la persona prestadora, en la que conste la desocupación del predio.
- d. Carta de aceptación de la persona prestadora del servicio de acueducto de la solicitud de suspensión del servicio por mutuo acuerdo.

La persona prestadora del servicio de aseo, una vez acreditado por el usuario la desocupación del inmueble conforme a lo previsto anteriormente, deberá tomar todas las medidas necesarias para que el usuario cancele únicamente el valor correspondiente a la tarifa del inmueble desocupado, de conformidad con la fórmula de cálculo que se fija en la normatividad vigente.

La acreditación de la desocupación del inmueble tendrá una vigencia de tres (3) meses, al cabo de los cuales deberá presentarse nuevamente la documentación respectiva ante la persona prestadora del servicio de aseo.

La persona prestadora del servicio ordinario de aseo podrá dar aplicación, de oficio, a la tarifa definida para inmuebles desocupados y viviendas desocupadas, según la normatividad vigente.

**CLÁUSULA 19. PERÍODO DE FACTURACIÓN.** Las facturas se entregarán mensualmente, en cualquier hora y día hábil, en el predio en el que se presta el servicio. En todo caso, la factura se pondrá en conocimiento de los suscriptores y/o usuarios vinculados al contrato antes del día 25 de cada mes y en todo caso con no menos de cinco (5) días de antelación a la fecha del primer vencimiento en el pago, mediante los mecanismos de reparto y sectorización que garanticen su entrega oportuna.

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

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

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

***"Estamos pensando en grande para mejorar tu calidad de vida"***

Carrera 22 No. 19 – 24 PBX: 553 77 88 Fax: 553 76 63 Email: [eepplc@epm.net.co](mailto:eepplc@epm.net.co)  
[www.eppdelaceja.gov.co](http://www.eppdelaceja.gov.co)

La Ceja – Antioquia – Colombia



**EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CEJA E.S.P.**

**NUIR: 1-5376002-7**

**NIT.: 811.009.329-0**

En todo caso la persona prestadora podrá realizar y/o el gran productor podrá solicitar la medición permanente de su producción de residuos, para que dicha medición sea la base para el cobro mensual.

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

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

#### **CAPITULO IV OBLIGACIONES ACCESORIAS Y FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

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

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

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

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

*“Estamos pensando en grande para mejorar tu calidad de vida”*

Carrera 22 No. 19 – 24 PBX: 553 77 88 Fax: 553 76 63 Email: [eepplc@epm.net.co](mailto:eepplc@epm.net.co)  
[www.eeppdelaceja.gov.co](http://www.eeppdelaceja.gov.co)

La Ceja – Antioquia – Colombia



**EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CEJA E.S.P.**

**NUIR: 1-5376002-7**  
**NIT.: 811.009.329-0**

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

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

El acaecimiento de una falla en la prestación del servicio confiere el derecho al suscriptor y/o usuario, desde el momento en que se presente a su cumplimiento con las reparaciones de que trata el Artículo 137 de la Ley 142 de 1.994, en especial a que no se le cobre el servicio de recolección, transporte y disposición final de residuos sólidos, si en cualquier lapso de treinta días la frecuencia de recolección es inferior al cincuenta por ciento (50%) de lo previsto en el contrato para la zona en la que se halla el inmueble. La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito.

#### **CAPITULO V**

#### **PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES Y RECURSOS**

**CLÁUSULA 27. PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS.** El suscriptor y/o usuario tiene derecho a presentar peticiones, quejas y recursos.

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

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

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

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

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

*"Estamos pensando en grande para mejorar tu calidad de vida"*

Carrera 22 No. 19 – 24 PBX: 553 77 88 Fax: 553 76 63 Email: [eepplc@epm.net.co](mailto:eepplc@epm.net.co)  
[www.eppdelaceja.gov.co](http://www.eppdelaceja.gov.co)

La Ceja – Antioquia – Colombia



**EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CEJA E.S.P.**

**NUIR: 1-5376002-7**  
**NIT.: 811.009.329-0**

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

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

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

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

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

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

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

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

***"Estamos pensando en grande para mejorar tu calidad de vida"***

Carrera 22 No. 19 – 24 PBX: 553 77 88 Fax: 553 76 63 Email: [eepplc@epm.net.co](mailto:eepplc@epm.net.co)  
[www.eeppdelaceja.gov.co](http://www.eeppdelaceja.gov.co)

La Ceja – Antioquia – Colombia



**EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CEJA E.S.P.**

**NUIR: 1-5376002-7**  
**NIT.: 811.009.329-0**

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

1. Los recursos se presentarán, tramitarán y decidirán de conformidad con lo previsto en el Código Contencioso Administrativo cuando no exista norma aplicable en la Ley 142 de 1994, y demás disposiciones que la modifiquen, adicionen o reglamenten, se tendrán en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela, siempre y cuando estas últimas no contraríen disposiciones legales, reglamentarias, regulatorias o contractuales.
2. Contra los actos en los cuales se niegue la prestación del servicio, así como los actos de facturación que realice la persona prestadora proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo contempla la Ley.
3. El recurso de reposición debe interponerse por escrito, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a aquél en que la persona prestadora ponga el acto en conocimiento del suscriptor y/o usuario en la oficina de Archivo y Documentación de la persona prestadora. El funcionario encargado de resolverlo será el Gerente General de la persona prestadora.
4. El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse por escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión.
5. Estos recursos no requieren de presentación personal ni intervención de abogado aunque se emplee un mandatario.
6. La persona prestadora podrá practicar pruebas, cuando quien interpuso el recurso las haya solicitado o cuando el funcionario que ha de decidir el recurso considere necesario decretarlas de oficio. La práctica de dichas pruebas se sujetará a lo previsto en el Código Contencioso Administrativo.
7. La persona prestadora no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con ésta. Sin embargo, para interponer los recursos contra el acto que decida la reclamación, el suscriptor y/o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso o del promedio de la producción de residuos de los últimos cinco períodos, salvo que las sumas en discusión correspondan precisamente al promedio del consumo de los últimos cinco períodos.
8. El recurso de apelación será subsidiario del recurso de reposición y procede contra los actos que resuelvan reclamaciones por facturación y terminación, debiendo interponerse ante el prestador, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. El prestador deberá remitirlo junto con el expediente respectivo a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para que lo resuelva, dentro de los 3 días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el recurso de reposición.

**Parágrafo:** En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de 5 meses de haber sido expedidas por la persona prestadora.

***“Estamos pensando en grande para mejorar tu calidad de vida”***

Carrera 22 No. 19 – 24 PBX: 553 77 88 Fax: 553 76 63 Email: [eepplc@epm.net.co](mailto:eepplc@epm.net.co)  
[www.eeppdelaceja.gov.co](http://www.eeppdelaceja.gov.co)

La Ceja – Antioquia – Colombia



**EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CEJA E.S.P.**

**NUIR: 1-5376002-7**  
**NIT.: 811.009.329-0**

**CLÁUSULA 35. TÉRMINO PARA RESOLVER LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS.** Las peticiones en interés particular, así como las quejas y los recursos que presente un suscriptor y/o usuario en desarrollo de la ejecución del contrato de servicios públicos, deberán ser resueltas dentro del término de 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación.

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

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

## **CAPITULO VI MODIFICACIONES Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO**

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

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

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

*“Estamos pensando en grande para mejorar tu calidad de vida”*

Carrera 22 No. 19 – 24 PBX: 553 77 88 Fax: 553 76 63 Email: [eepplc@epm.net.co](mailto:eepplc@epm.net.co)  
[www.eeppdelaceja.gov.co](http://www.eeppdelaceja.gov.co)

La Ceja – Antioquia – Colombia



**EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CEJA E.S.P.**

**NUIR: 1-5376002-7**  
**NIT.: 811.009.329-0**

**CLÁUSULA 38. TERMINACIÓN DEL CONTRATO.** El contrato de servicios públicos se terminará:

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

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

En vista de que el presente contrato es a término indefinido, el mismo podrá terminarse unilateralmente previo cumplimiento del preaviso, que no podrá ser inferior a 2 meses.

**Parágrafo.** No será procedente la terminación del contrato de servicios públicos cuando no exista otra empresa en disposición de prestar el servicio, salvo que se cumplan las previsiones del Artículo 16 de la Ley 142 de 1994. La desvinculación de un suscriptor y/o usuario que tenga por objeto su vinculación con otro prestador, no perjudica a la comunidad. El prestador respecto del cual se solicita la desvinculación no podrá negarla aludiendo falta de capacidad legal, técnica u operativa del operador al cual se pretende vincular el usuario y/o suscriptor.

## **CAPITULO VII DISPOSICIONES FINALES**

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

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

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

***“Estamos pensando en grande para mejorar tu calidad de vida”***

Carrera 22 No. 19 – 24 PBX: 553 77 88 Fax: 553 76 63 Email: [eepplc@epm.net.co](mailto:eepplc@epm.net.co)  
[www.eeppdelaceja.gov.co](http://www.eeppdelaceja.gov.co)

La Ceja – Antioquia – Colombia



**EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CEJA E.S.P.**

**NUIR: 1-5376002-7**  
**NIT.: 811.009.329-0**

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

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

**CLÁUSULA 41. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.** Las diferencias que surjan entre la persona prestadora y cualquiera de las otras personas que sean partes en el contrato, con ocasión de la celebración, ejecución, terminación o liquidación del contrato, y que no hayan podido resolverse aplicando las normas que éste contiene sobre recursos, se someterán a la decisión judicial. Lo anterior, sin perjuicio de que las partes puedan acudir a otros mecanismos alternativos de solución de conflictos.

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

1. Se someterá a la decisión de un árbitro único, quien decidirá en Derecho, de acuerdo con las normas vigentes sobre la materia;
2. El arbitramento se llevará a cabo en el municipio en el que deben prestarse los servicios objeto de este contrato;
3. El proceso no deberá durar más de seis meses.

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

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

**CLÁUSULA 42. ANEXOS.** Hacen parte del contrato, y son obligatorios de acuerdo con lo dispuesto en las cláusulas anteriores, los siguientes anexos:

***"Estamos pensando en grande para mejorar tu calidad de vida"***

Carrera 22 No. 19 – 24 PBX: 553 77 88 Fax: 553 76 63 Email: [eepplc@epm.net.co](mailto:eepplc@epm.net.co)  
[www.eeppdelaceja.gov.co](http://www.eeppdelaceja.gov.co)

La Ceja – Antioquia – Colombia



## **EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CEJA E.S.P.**

**NUIR:** 1-5376002-7  
**NIT.:** 811.009.329-0

**Anexo I. Zona de prestación del servicio.** Comprende el mapa de la zona dentro de la cual la persona prestadora está dispuesta a prestar el servicio; y dentro de esa zona, encerradas en líneas rojas, las áreas dentro de las cuales la prestación no es posible.

**Anexo II. Condiciones técnicas y de acceso.** Descripción de las condiciones técnicas y de acceso y oportunidad que deben cumplirse por parte de los usuarios, para que la persona prestadora pueda comprometerse a prestar el servicio público objeto de este contrato en un inmueble ubicado en la zona hábil. Asimismo, el anexo contiene las especificaciones de volumen, peso y calidad de los residuos.

**Anexo III. Condiciones técnicas para la prestación del servicio.** Describe las condiciones técnicas, de calidad y frecuencias en que la persona prestadora sujetándose a la normatividad vigente, se compromete a prestar el servicio de aseo, al igual que las características que deben cumplir los distintos tipos de recipientes.

En constancia de lo cual, suscribo este original, en mi calidad de representante legal de Empresas Públicas de La Ceja E.S.P., el día 14 del mes de Junio del año 2007.

  
**HERNÁN ANDRÉS RAMÍREZ RÍOS**  
Gerente General  
C.C.15.384.657 de La Ceja

*"Estamos pensando en grande para mejorar tu calidad de vida"*

Carrera 22 No. 19 – 24 PBX: 553 77 88 Fax: 553 76 63 Email: [eepplc@epm.net.co](mailto:eepplc@epm.net.co)  
[www.eeppdelaceja.gov.co](http://www.eeppdelaceja.gov.co)

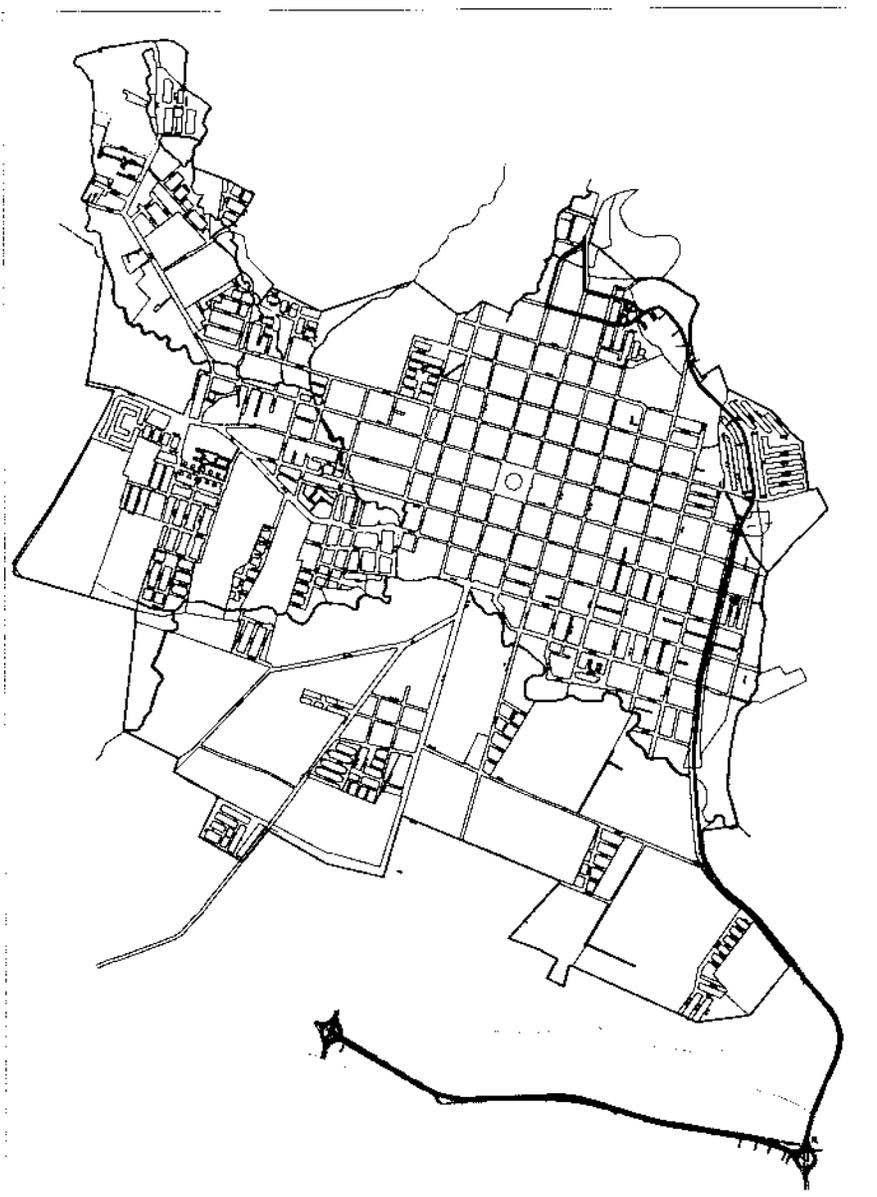
La Ceja – Antioquia – Colombia



**EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CEJA E.S.P.**

**NUIR: 1-5376002-7**  
**NIT.: 811.009.329-0**

**ANEXO I. ZONA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO**



*"Estamos pensando en grande para mejorar tu calidad de vida"*

Carrera 22 No. 19 – 24 PBX: 553 77 88 Fax: 553 76 63 Email: [eeppic@epm.net.co](mailto:eeppic@epm.net.co)  
[www.eeppdelaceja.gov.co](http://www.eeppdelaceja.gov.co)

La Ceja – Antioquia – Colombia



**EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CEJA E.S.P.**

**NUIR: 1-5376002-7**  
**NIT.: 811.009.329-0**

**ANEXO II. CONDICIONES TÉCNICAS Y DE ACCESO**

COMPONENTE	CONDICIONES TÉCNICAS
<p><b>PRESENTACIÓN</b></p>	<p>Las condiciones técnicas requeridas para la presentación de los diferentes tipos de residuos serán las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Los residuos sólidos que se entreguen para la recolección deben estar presentados de manera separada acorde a lo establecido por la empresa en el MIRS, de tal forma tal que se evite su contacto con el medio ambiente y con las personas encargadas de la actividad y deben colocarse en los sitios determinados para tal fin, con una anticipación no mayor de tres (3) horas a la hora inicial de recolección establecida para la zona. (Artículo 15 Decreto 1713 de 2002).</li> <li>➤ La presentación se adecuará a los programas de separación en la fuente en tres tipos de residuos (orgánicos, inorgánicos e inservibles) establecidos en el Programa MIRS con participación comunitaria. (Concordante con el Artículo 15 Decreto 1713 de 2002).</li> <li>➤ La presentación debe evitar la obstrucción peatonal o vehicular, facilitar el acceso para los vehículos y personas encargadas de la recolección y permitir la fácil limpieza en caso de presentarse derrames accidentales. (Artículo 2 Decreto 1140 de 2003).</li> <li>➤ El usuario que sea propietario de un inmueble o lo ocupe en calidad de arrendamiento y su acceso sea mediante peatonal o zona verde y en este caso no pueda ingresar el vehículo recolector, no debe presentar sus residuos en la esquina, zona verde o cualquier otra área pública, debe dejarlos frente a su vivienda para que los operarios de la Empresa encargados de la recolección ingresen por ellos.</li> </ul>
<p><b>ALMACENAMIENTO</b></p>	<p>El almacenamiento se sujetará a lo dispuesto en el Anexo III del presente <b>CSP</b> y en todo caso los recipientes retornables para almacenamiento de residuos sólidos en el servicio ordinario, suministrados para la presentación de residuos orgánicos, inorgánicos e inservibles, deberán ser lavados por el usuario con una frecuencia tal que sean presentados en condiciones sanitarias adecuadas. (Artículo 17 Decreto 1713 de 2002).</p>
<p><b>ALMACENAMIENTO Y PRESENTACIÓN CONJUNTA</b></p>	<p>Los residuos sólidos provenientes del barrido de andenes e interiores de las edificaciones deberán ser almacenados y presentados por los usuarios junto con los residuos sólidos originados en las mismas edificaciones (Decreto 1713 de 2002).</p>

*"Estamos pensando en grande para mejorar tu calidad de vida"*

Carrera 22 No. 19 – 24 PBX: 553 77 88 Fax: 553 76 63 Email: [eepplc@epm.net.co](mailto:eepplc@epm.net.co)  
[www.eeppdelaceja.gov.co](http://www.eeppdelaceja.gov.co)

La Ceja – Antioquia – Colombia



## EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CEJA E.S.P.

NUIR: 1-5376002-7  
NIT.: 811.009.329-0

COMPONENTE	CONDICIONES TÉCNICAS
<p align="center"><b>UNIDAD DE ALMACENAMIENTO MULTIUSUARIOS</b></p>	<p>Las unidades de almacenamiento, además de las características definidas en el Anexo III del presente CSP, deberá darle cumplimiento a las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Las unidades de almacenamiento deberán ser aseadas, fumigadas y desinfectadas por el usuario, con la regularidad que exige la naturaleza de la actividad que en ellas se desarrolla de conformidad con los requisitos y normas establecidas. (Artículo 1° Decreto 1140 de 2003).</li> <li>➤ En las zonas en qué se desarrollen programas de recuperación, las áreas de la unidad de almacenamiento deberán disponer de espacio suficiente para realizar el almacenamiento selectivo de los materiales, los cuales deben ser separados en la fuente para evitar el deterioro y contaminación conforme a lo determinado por Empresas Públicas de La Ceja E.S.P.. (Artículo 1° Decreto 1140 de 2003).</li> <li>➤ Las plazas de mercado, cementerios, mataderos y/o frigoríficos deben establecer programas internos de almacenamiento y presentación de residuos de tal manera que se reduzca la heterogeneidad de los mismos y facilite el manejo y posterior aprovechamiento, en especial los de origen orgánico. (Artículo 1° Decreto 1140 de 2003).</li> </ul>
<p align="center"><b>EVACUACIÓN POR DUCTOS</b></p>	<p>Los residuos sólidos objeto del servicio ordinario, que sean evacuados por ductos, serán empacados en recipientes desechables que reúnan las características del Anexo III (Artículo 20 Decreto 1713 de 2002).</p>
<p align="center"><b>UBICACIÓN DE LOS RESIDUOS</b></p>	<p>La presentación de los residuos se podrá realizar en alguno de los siguientes lugares: en el caso de multiusuarios, en la unidad de almacenamiento o en el andén; en el caso de los demás usuarios en el andén del inmueble del generador. (Artículo 2 Decreto 1140 de 2003).</p>
<p align="center"><b>TRASLADO DE RESIDUOS</b></p>	<p>Por regla general, no será necesario que el usuario traslade sus residuos, según lo establece el componente técnico denominado "PRESENTACIÓN", no obstante, en caso de ser necesario se sujetará a las siguientes condiciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. En el caso de urbanizaciones, barrios o conglomerados cuyas condiciones impidan la circulación del vehículo de recolección (definida por la Empresa), así como en situaciones de emergencia, los usuarios están en la obligación de trasladar los residuos sólidos hasta el sitio determinado por Empresas Públicas de La Ceja E.S.P., actividad que deberá reflejarse en las tarifas. (Artículo 22 Decreto 1713 de 2002).</li> </ol>

*"Estamos pensando en grande para mejorar tu calidad de vida"*

Carrera 22 No. 19 – 24 PBX: 553 77 88 Fax: 553 76 63 Email: [eepplc@epm.net.co](mailto:eepplc@epm.net.co)  
[www.eeppdelaceja.gov.co](http://www.eeppdelaceja.gov.co)

La Ceja – Antioquia – Colombia



**EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CEJA E.S.P.**

**NUIR: 1-5376002-7**  
**NIT.: 811.009.329-0**

COMPONENTE	CONDICIONES TÉCNICAS
<p><b>TRASLADO DE RESIDUOS</b></p>	<p>Acorde con el área de prestación del servicio definida en el plano, los usuarios del sector rural que presenten las condiciones aquí descritas y se encuentren en un radio de 200 metros hasta la vía donde pasa el vehículo recolector, deberán efectuar el traslado de dichos residuos hasta la vía.</p> <p>2. Las Empresas Públicas de La Ceja E.S.P., instalará dispositivos de almacenamiento para aquellos sitios antes enunciados, de tal manera que se evite la acumulación prolongada de los residuos en el espacio público y se causen problemas ambientales y/o de salud.</p> <p>3. Los usuarios rurales que cumplan con lo planteado en el punto No. 1, deben acogerse al sistema de recolección selectiva, lo anterior quiere decir que deben presentar sus residuos de manera separada y los días que corresponda para la zona y para el tipo de residuo.</p>
<p><b>ACCESO AL SERVICIO</b></p>	<p>Empresas Públicas de La Ceja E.S.P., garantiza la prestación del servicio de aseo en las condiciones uniformes del CSP a todos los usuarios que lo requieran dentro del perímetro de prestación del servicio del Municipio de La Ceja y no será negado por razones socioeconómicas, geográficas, climatológicas, topográficas o por cualquier otra condición discriminatoria, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 142 de 1994. Se exceptúan aquellas zonas por fuera de la cobertura establecida en el Anexo I. (Artículo 106 Decreto 1713 de 2002).</p>
<p><b>USO DEL SERVICIO</b></p>	<p>Todo usuario debe hacer buen uso del servicio, de modo que no genere riesgos o se constituya en un obstáculo para la prestación del servicio a los demás miembros de la comunidad. (Artículo 125 Decreto 1713 de 2002).</p>
<p><b>MEDICIÓN</b></p>	<p>Todo usuario está en la obligación de facilitar la medición periódica de sus residuos sólidos, de conformidad con las normas de aforo vigentes. (Artículo 125 Decreto 1713 de 2002).</p>
<p><b>SEPARACIÓN</b></p>	<p>Todo usuario debe realizar la separación de los residuos sólidos en la fuente de manera que se permita la recolección selectiva, de acuerdo con el actual programa de separación de residuos (orgánicos, inorgánicos o reciclables e inservibles o basuras). En caso contrario se sancionará conforme al Decreto Municipal No. 109 del 14 de Octubre de 2005. (Concordante con el Artículo 125 Decreto 1713 de 2002).</p>

*"Estamos pensando en grande para mejorar tu calidad de vida"*

Carrera 22 No. 19 – 24 PBX: 553 77 88 Fax: 553 76 63 Email: [eepplc@epm.net.co](mailto:eepplc@epm.net.co)  
[www.eeppdelaceja.gov.co](http://www.eeppdelaceja.gov.co)

La Ceja – Antioquia – Colombia



## EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CEJA E.S.P.

NUIR: 1-5376002-7  
NIT.: 811.009.329-0

COMPONENTE	CONDICIONES TÉCNICAS
LOTES	Todo propietario de lotes, los deberá mantener limpios y cerrados, así como los propietarios de construcciones que amenacen ruina. Cuando por ausencia o deficiencia en el cierre y/o mantenimiento de estos se acumulen residuos sólidos en los mismos, la recolección y transporte hasta el sitio de disposición final será responsabilidad del propietario del lote, quien deberá contratarlo como servicio especial con Las Empresas Públicas de La Ceja E.S.P.. (Artículo 125 Decreto 1713 de 2002).
CARGUE Y DESCARGUE	Es obligación del usuario recoger los residuos sólidos originados por el cargue, descargue o transporte de cualquier mercancía, en esta parte se incluye los residuos líquidos para lo cual deberá realizar el lavado respectivo. (Concordante con el Artículo 125 Decreto 1713 de 2002).
DESTINACIÓN	Frente a la destinación del inmueble se tendrán en cuenta las siguientes obligaciones: <ul style="list-style-type: none"><li>➤ No se puede cambiar la destinación del inmueble receptor del servicio, sin el lleno de los requisitos exigidos por el Municipio de La Ceja. (Artículo 125 Decreto 1713 de 2002).</li><li>➤ Se debe dar aviso a Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. del cambio en la destinación del inmueble. (Artículo 125 Decreto 1713 de 2002).</li></ul>

*"Estamos pensando en grande para mejorar tu calidad de vida"*

Carrera 22 No. 19 – 24 PBX: 553 77 88 Fax: 553 76 63 Email: [eepplc@epm.net.co](mailto:eepplc@epm.net.co)  
[www.eeppdelaceja.gov.co](http://www.eeppdelaceja.gov.co)

La Ceja – Antioquia – Colombia



**EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CEJA E.S.P.**

**NUIR: 1-5376002-7**  
**NIT.: 811.009.329-0**

### ANEXO III. CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Las condiciones técnicas de prestación del servicio son:

CONDICIONES	PARÁMETRO
Tipo de servicio	Ordinario
Tipo de recolección y transporte	Compactador
Tipo de barrido	Manual
Tipo de disposición final	Relleno Sanitario Mecánico
Tipo de tratamiento	Compostaje
Continuidad del servicio de aseo	Ininterrumpida
Cobertura de barrido en el sector	60%
Recolección y transporte, sector residencial	Cuatro (4) veces a la semana
Recolección y transporte, sector no residencial	Cuatro (4) veces a la semana
Barrido vías y áreas públicas, sector residencial	Tres (3) veces a la semana
Barrido vías y áreas públicas, sector no residencial	Siete (7) veces a la semana
Barrido vías y áreas públicas, parque principal	Siete (7) veces a la semana
Sitio de recolección de los residuos	Puerta a puerta
Sitio de barrido de vías y áreas públicas	Al frente del domicilio o predio

Las anteriores condiciones técnicas se sujetarán en un todo a las disposiciones establecidas por el Decreto 1713 de 2002 y las normas que lo modifiquen, adicionen o deroguen.

Los horarios asociados a la operación de la recolección y el transporte son:

HORARIOS DE RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE					
DÍA	MACRO RUTA	MICRO RUTA	TIPO RESIDUO	HORARIO	TIEMPO DE RECOLECCIÓN EN HORAS
Lunes	1	01	Orgánico	6:00 am a 2:00 pm	8:00
Miércoles		02	Inorgánico	6:00 am a 3:00 pm	9:00
Jueves		03	Orgánico	6:00 am a 2:00 pm	8:00
y Sábado		04	Inservible	6:00 am a 6:00 pm	12:00
Martes	2	01	Orgánico	6:00 am a 2:00 pm	8:00
Miércoles		02	Inorgánico	6:00 am a 3:00 pm	9:00
Viernes		03	Orgánico	6:00 am a 2:00 pm	8:00
y Sábado		04	Inservible	6:00 am a 6:00 pm	12:00

Véase en el plano de la página siguiente, el detalle de las respectivas macro y micro rutas de operación de la recolección.

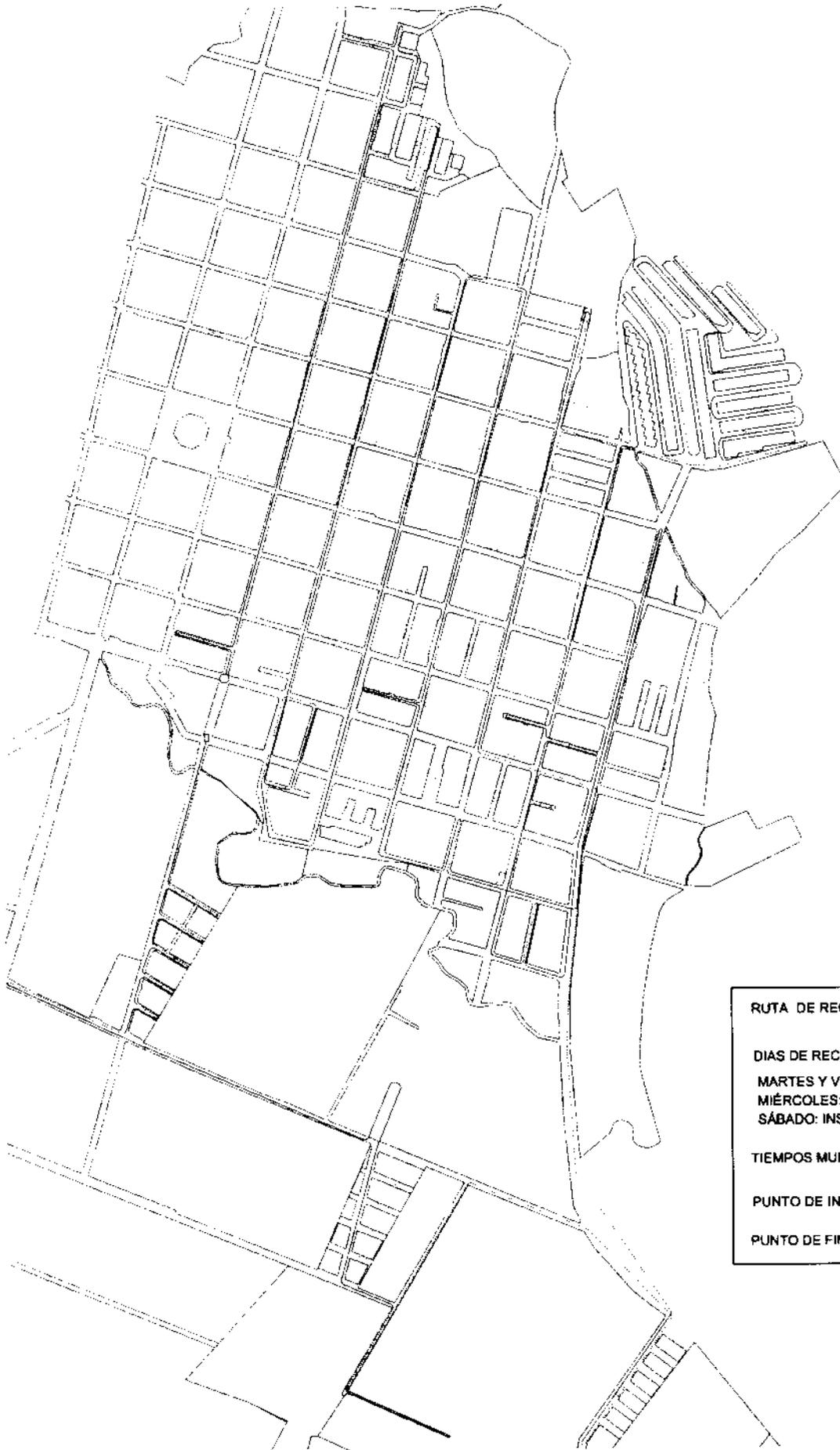
*"Estamos pensando en grande para mejorar tu calidad de vida"*

Carrera 22 No. 19 – 24 PBX: 553 77 88 Fax: 553 76 63 Email: [eepplc@epm.net.co](mailto:eepplc@epm.net.co)  
[www.eeppdelaceja.gov.co](http://www.eeppdelaceja.gov.co)

La Ceja – Antioquia – Colombia

MACRO Y MICRO RUTAS DE RECOLECCIÓN





CONVENCIONES

RUTA DE RECOLECCIÓN: 1

DIAS DE RECOLECCIÓN:

MARTES Y VIERNES: ORGÁNICO

MIÉRCOLES: INORGÁNICO O RECICLABLE

SÁBADO: INSERVIBLE

TIEMPOS MUERTOS EN LA RECOLECCIÓN: 

PUNTO DE INICIO DE LA RECOLECCIÓN: 

PUNTO DE FINALIZACIÓN DE LA RECOLECCIÓN: 

CONVENCIONES

RUTA DE RECOLECCIÓN: 2

DIAS DE RECOLECCIÓN:

LUNES Y JUEVES: ORGÁNICO

MIÉRCOLES: INORGANICO O RECICLABLE

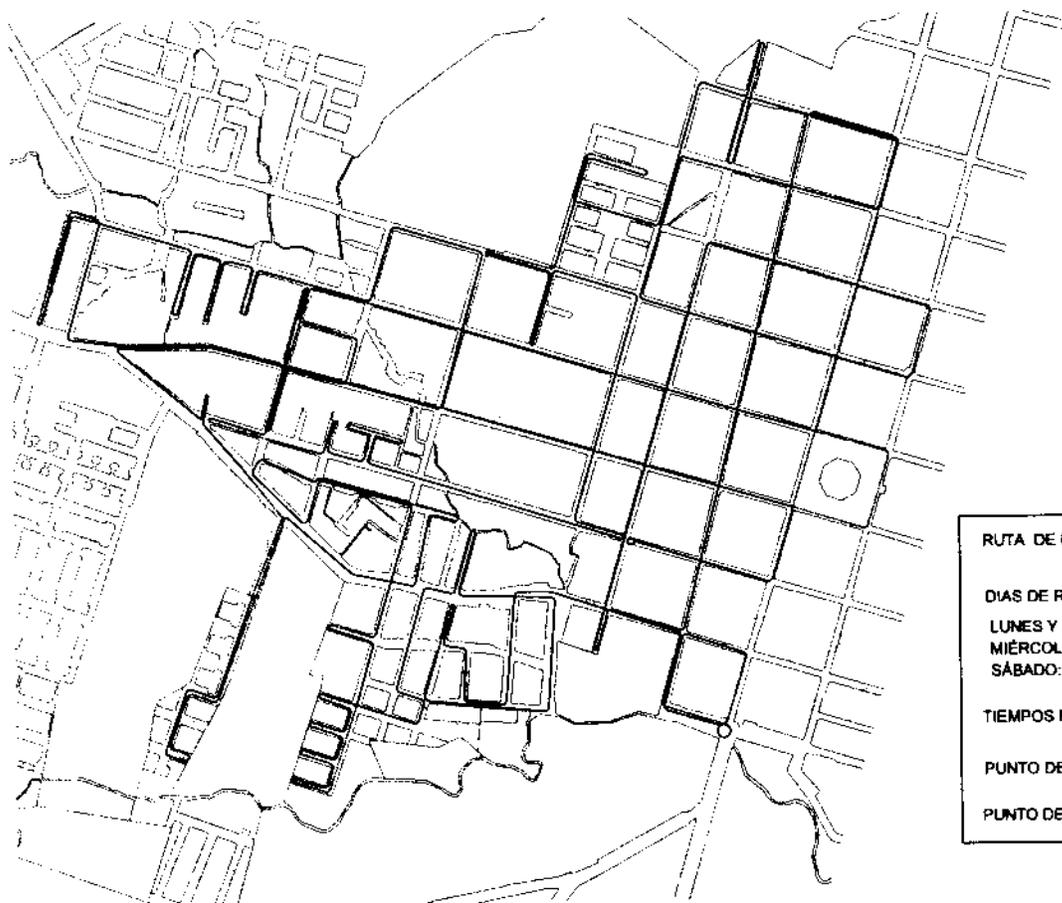
SÁBADO: INSERVIBLE

TIEMPOS MUERTOS EN LA RECOLECCIÓN:

PUNTO DE INICIO DE LA RECOLECCIÓN: ○

PUNTO DE FINALIZACIÓN DE LA RECOLECCIÓN: □





CONVENCIONES

RUTA DE RECOLECCIÓN: 3

DIAS DE RECOLECCIÓN:

LUNES Y JUEVES: ORGÁNICO

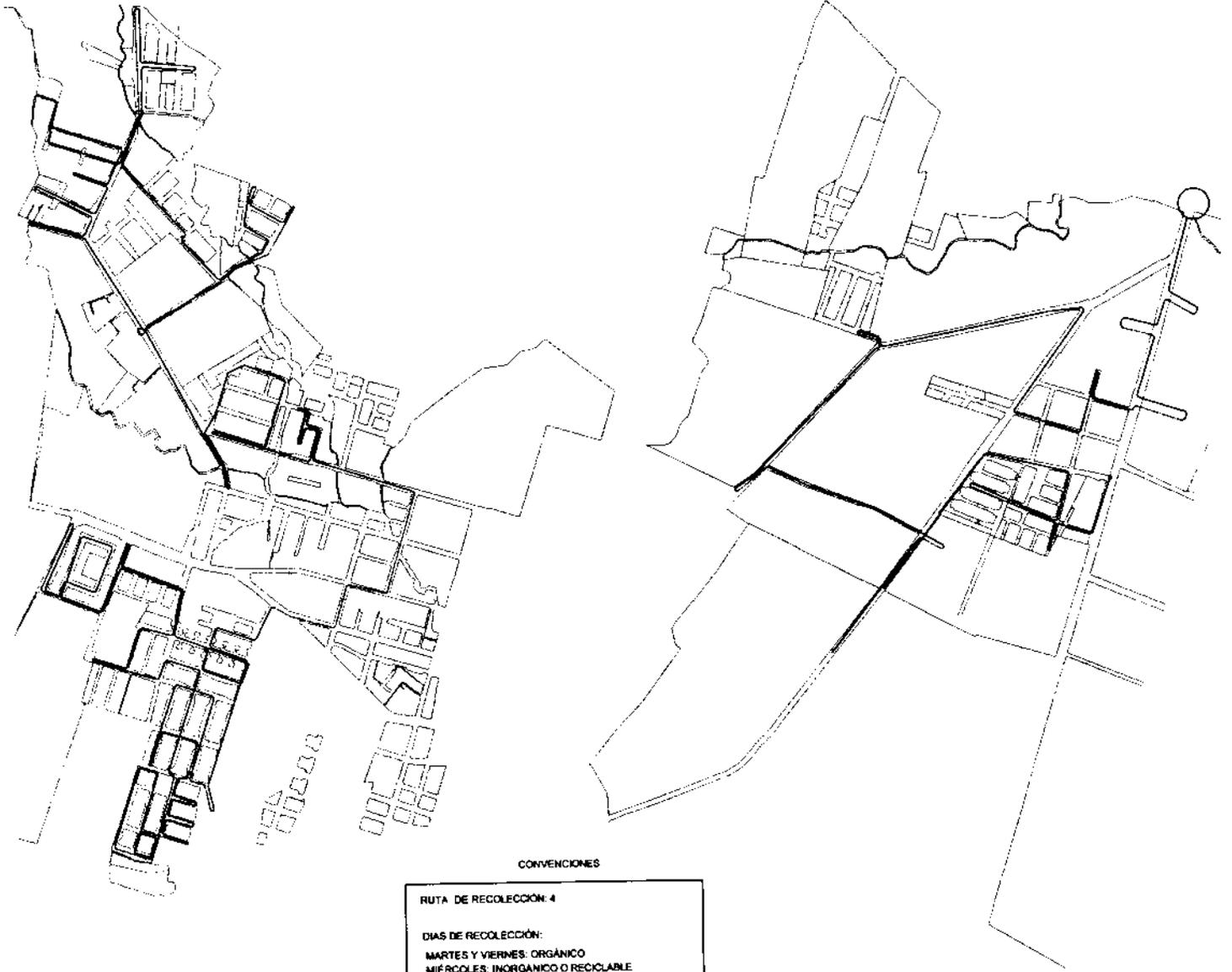
MIÉRCOLES: INORGÁNICO O RECICLABLE

SÁBADO: INSERVIBLE

TIEMPOS MUERTOS EN LA RECOLECCIÓN: \_\_\_\_\_

PUNTO DE INICIO DE LA RECOLECCIÓN: ○

PUNTO DE FINALIZACIÓN DE LA RECOLECCIÓN: □



CONVENCIONES

RUTA DE RECOLECCIÓN: 4

DÍAS DE RECOLECCIÓN:  
MARTES Y VIERNES: ORGÁNICO  
MIÉRCOLES: INORGÁNICO O RECICLABLE  
SÁBADO: INSERVIBLE

TIEMPOS MUERTOS EN LA RECOLECCIÓN: \_\_\_\_\_

PUNTO DE INICIO DE LA RECOLECCIÓN: ○

PUNTO DE FINALIZACIÓN DE LA RECOLECCIÓN: □



**EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CEJA E.S.P.**

**NUIR: 1-5376002-7**  
**NIT.: 811.009.329-0**

Dentro de las macro y microrutas de recolección anteriormente definidas, los respectivos usuarios según tipo de recipiente, deben garantizar las siguientes características en los mismos:

TIPO DE RECIPIENTE	CARACTERÍSTICAS
<b>RETORNABLE</b>	<p>Los recipientes retornables utilizados por los usuarios del servicio de aseo para el almacenamiento y presentación de los residuos sólidos, deberán estar contruidos de material impermeable, liviano, resistente, de fácil limpieza y cargue, de forma tal que faciliten la recolección y reduzcan el impacto sobre el medio ambiente y la salud humana. (Art. 17 Dec. 1713/02).</p>
<b>DESECHABLES</b>	<p>Los recipientes desechables, utilizados para almacenamiento y presentación de los residuos sólidos deberán tener las siguientes características básicas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Proporcionar seguridad, higiene y facilitar el proceso de recolección convencional o recolección selectiva.</li> <li>2. Permitir el aislamiento de los residuos generados del medio ambiente.</li> <li>3. Tener una capacidad proporcional al peso, volumen y características de los residuos que contengan.</li> <li>4. Ser de material resistente y preferiblemente biodegradable.</li> <li>5. Facilitar su cierre o amarre.</li> </ol> <p>Todo es concordante con el Artículo 18 Decreto 1713 de 2002.</p>
<b>UNIDAD DE ALMACENAMIENTO MULTIUSUARIOS</b>	<p>Si algún Multiusuario del servicio de aseo, cuenta con una unidad de almacenamiento de residuos sólidos esta debe cumplir como mínimo con los siguientes requisitos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Los acabados deberán permitir su fácil limpieza e impedir la formación de ambientes propicios para el dlo de microorganismos en general.</li> <li>2. Tendrán sistemas que permitan la ventilación como rejillas o ventanas; y de prevención y control de incendios, como extintores y suministro cercano de agua y drenaje.</li> <li>3. Serán construidas de manera que se evite el acceso y proliferación de insectos, roedores y otras clases de vectores e impida el ingreso de animales domésticos.</li> <li>4. Deberán tener una adecuada accesibilidad para los usuarios.</li> <li>5. La ubicación del sitio no debe causar molestias e impactos a la comunidad.</li> <li>6. Deberán contar con cajas de almacenamiento de residuos sólidos para realizar su adecuada presentación.</li> <li>7. Deberá contar con canales de distribución y un tanque para el almacenamiento de los lixiviados.</li> <li>8. Deberá tener tapa o estar en una zona cubierta que impida que el agua lluvia entre en contacto con los residuos.</li> </ol> <p>Todo es concordante con el Artículo 1° Decreto 1140 de 2003.</p>

*"Estamos pensando en grande para mejorar tu calidad de vida"*

Carrera 22 No. 19 – 24 PBX: 553 77 88 Fax: 553 76 63 Email: [eepplc@epm.net.co](mailto:eepplc@epm.net.co)  
[www.eeppdelaceja.gov.co](http://www.eeppdelaceja.gov.co)

La Ceja – Antioquia – Colombia



**EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CEJA E.S.P.**

**NUIR: 1-5376002-7**  
**NIT.: 811.009.329-0**

Los horarios asociados a la operación de barrido de vías y áreas públicas son:

<b>HORARIOS DE BARRIDO DE VÍAS Y ÁREAS PÚBLICAS</b>			
<b>DÍA</b>	<b>MACRO RUTA</b>	<b>MICRO RUTA</b>	<b>HORARIO</b>
Lunes, miércoles y viernes	1	1	6:00 a.m a 4:00 p.m
De Lunes a Sábado		2	6:00 a.m a 4:00 p.m Lunes a Viernes 6:00 a.m a 2:00 p.m Sábado
De lunes a sábado		3	6:00 a.m a 4:00 p.m Lunes a Viernes 6:00 a. a 2:00 p.m Sábado
De lunes a Sábado		4	6:00 a.m a 4:00 p.m Lunes a Viernes 6:00 a. a 2:00 p.m Sábado
De lunes a Sábado		5	6:00 a.m a 4:00 p.m Lunes a Viernes 6:00 a. a 2:00 p.m Sábado
Lunes, Miércoles y Viernes		6	6:00 a.m a 4:00 p.m
De lunes a viernes		7	6:00 a.m a 4:00 p.m
Una vez por semana		8	6:00 a.m a 4:00 p.m
Una vez por semana		9	6:00 a.m a 4:00 p.m
Una vez por semana		10	6:00 a.m a 4:00 p.m
Todos los días		11	6:00 a.m a 8:00 a.m Esta micro ruta corresponde al Parque principal.
Una ves por semana		12	6:00 a.m a 4:00 p.m

Véase en el plano de la página siguiente, el detalle de las respectivas micro rutas de operación del barrido de las vías y áreas públicas.

***"Estamos pensando en grande para mejorar tu calidad de vida"***

Carrera 22 No. 19 – 24 PBX: 553 77 88 Fax: 553 76 63 Email: [eepplc@epm.net.co](mailto:eepplc@epm.net.co)  
[www.eepdelaceja.gov.co](http://www.eepdelaceja.gov.co)

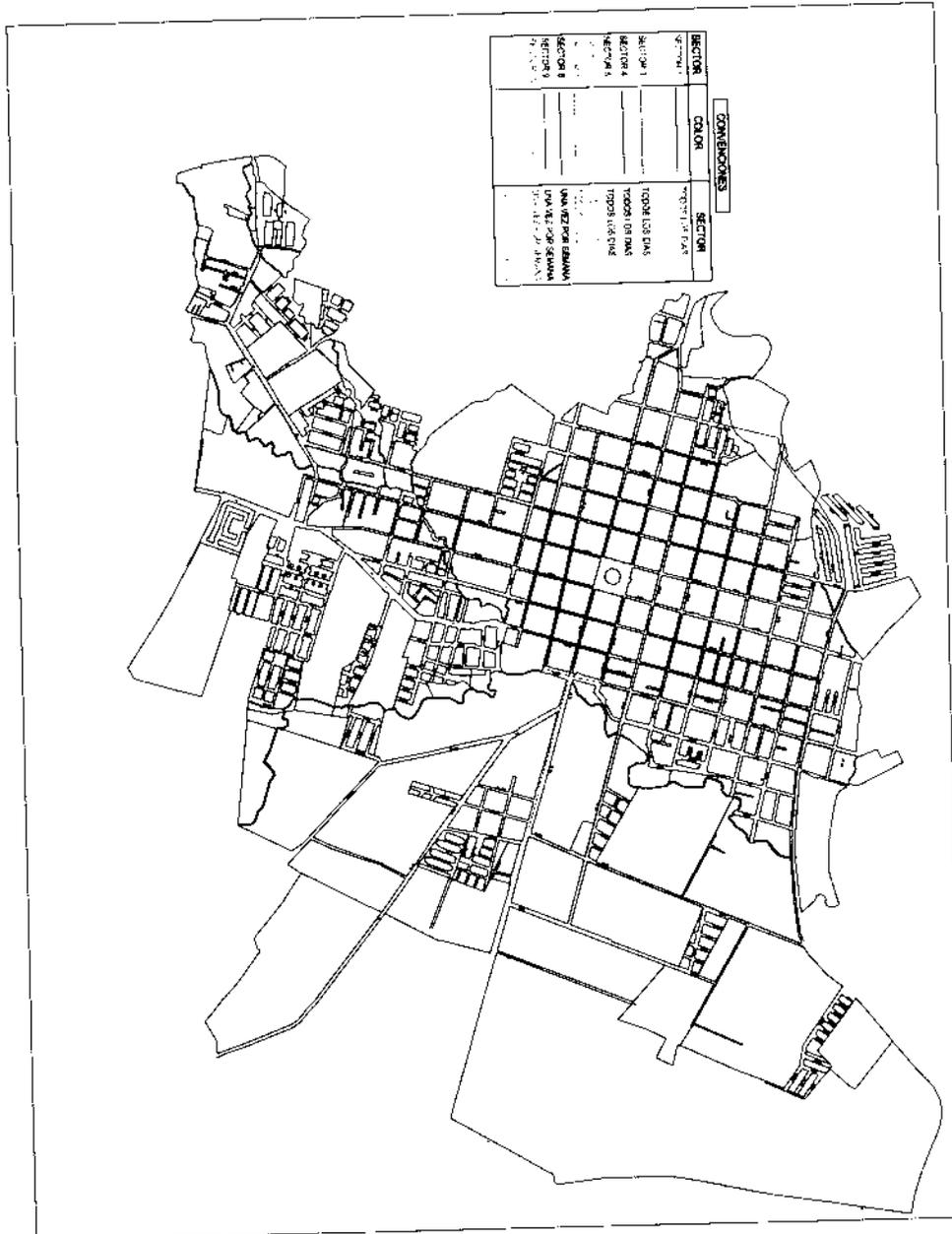
La Ceja – Antioquia – Colombia



**EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CEJA E.S.P.**

**NUIR: 1-5376002-7**  
**NIT.: 811.009.329-0**

**MACRO Y MICRO RUTAS DE BARRIDO DE VÍAS Y ÁREAS PÚBLICAS**



*“Estamos pensando en grande para mejorar tu calidad de vida”*

Carrera 22 No. 19 – 24 PBX: 553 77 88 Fax: 553 76 63 Email: [eepplc@epm.net.co](mailto:eepplc@epm.net.co)  
[www.eeppdelaceja.gov.co](http://www.eeppdelaceja.gov.co)

La Ceja – Antioquia – Colombia