

## **CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES**

**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.**

**YALÍ ANTIOQUIA**

**MARZO DE 2025**

**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES**  
**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.**

NIT: 900.282.327-7

DIRECCIÓN: Calle 19B # 19-88 Parque Principal

MUNICIPIO: Yalí

DEPARTAMENTO: Antioquia

LÍNEA DE ATENCIÓN: (4) 867 51 31

**DISPOSICIONES GENERALES PARA EL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO**

**CLÁUSULA 1. OBJETO,** El presente contrato tiene por objeto la prestación del servicio de aseo y sus actividades complementarias, por parte de la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS YALÍ S.A. E.S.P. a un suscriptor y/o usuario, a cambio de un precio en dinero.

**CLAUSULA 2. EL SERVICIO. LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS YALÍ** prestara las siguientes actividades del servicio público de aseo:

Recolección y transporte de residuos no aprovechables	X
Transferencia	
Barrido y Limpieza de vías y áreas públicas	X
Limpieza Urbana:	
Corte de césped	
Poda de árboles	
Lavado de vías y áreas públicas	
Limpieza de playas	
Instalación y mantenimiento de cestas	X
Tratamiento	
Disposición Final	X

La prestación del servicio público de aseo se realizará bajo los criterios regulatorios del segmento o esquema de la resolución CRA 853 de 2018 o la que la adicione, modifique o derogue:

Primer segmento	
Segundo segmento	X
Tercer segmento	
Esquema de prestación en zonas de difícil acceso:	
Esquema de prestación regional en donde todas las APS se encuentran en municipios con hasta 5000 suscriptores	

**Nota:** contrato de condiciones uniformes – CCU- del servicio de aseo de residuos no aprovechables esquema de prestación de Segundo Segmento. Corresponde a las personas prestadoras que atiendan en municipios de hasta 4.000 suscriptores en el área urbana (PARAGRAFO 1º ARTICULO 1º RESOLUCION CRA 894 DE 2019)

**CLAUSULA 3. INMUEBLE.** La **EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.** prestará el servicio en un inmueble urbano.

**CLAUSULA 4. ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO – APS.** La **EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.** Prestará el servicio público de aseo y sus actividades complementarias en la siguiente área: municipio de Yalí, Antioquia, área urbana.

**CLAUSULA 5. VIGENCIA** el contrato se pacta a término indefinido.

**CLAUSULA 6. RÉGIMEN LEGAL DEL CONTRATO.** Este contrato de condiciones uniformes se registrá por lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, por sus decretos reglamentarios, por la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, por la Resolución CRA 853 de 20182, compilada en la resolución CRA 943 de 2021; por el Decreto 1077 de 2015, por las condiciones especiales y/o adicionales que pacten las partes, por las normas del Código de Comercio y del Código Civil, normativa que se entiende incorporada al presente contrato de condiciones uniformes.

**Parágrafo 1.** Se entiende incorporada en el contrato de servicios públicos, toda la normatividad vigente aplicable al contrato de servicios públicos.

**Parágrafo 2.** Cuando haya conflicto entre las condiciones uniformes y las condiciones especiales se preferirán éstas. Se tendrá en cuenta que, a pesar de tener condiciones uniformes, el contrato de servicios públicos resulta celebrado con cada suscriptor y/o usuario en particular.

**CLAUSULA 7. PARTES.** Son partes en el contrato de condiciones uniformes, La **EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.** en el municipio de Yalí y el suscriptor y/o usuario.

**CLÁUSULA 8. SOLIDARIDAD.** Los propietarios o poseedores del inmueble en el que se presta el servicio y los suscriptores y/o usuarios 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 9. PUBLICIDAD.** El prestador del servicio deberá publicar de forma sistemática y permanente, en su página web, en los centros de atención al usuario y en las oficinas de peticiones, quejas y recursos, la siguiente información para conocimiento del suscriptor y/o usuario:

1. El contrato de condiciones uniformes, cuyas copias deberán estar en la página web con fácil acceso por el suscriptor y/o usuario, una vez el prestador se acoja al presente formato de contrato de condiciones uniformes, así como cuando se pretenda la modificación del mismo.
2. El mapa del Área de Prestación del Servicio (APS) dentro de la cual se compromete a cumplir los estándares de servicio establecidos en el estudio de costos vigente, producto de la aplicación de la metodología tarifaria prevista en la Resolución CRA 853 de 2018, o la que la modifique, adicione o aclare. En dicho mapa se deberán delimitar de forma clara las macro rutas y micro rutas en las que dividió el APS, para la prestación del servicio público de aseo.
3. Las tarifas vigentes.
4. Rutas, horarios y frecuencias de Recolección de residuos y Barrido para cada macro ruta.

5. Sitio, horario y la forma en la que los suscriptores y/o usuarios deben presentar los residuos sólidos para su recolección.
6. Sitio de disposición final de los residuos.

## **RÉGIMEN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES**

**CLAUSULA 10. DERECHOS Y OBLIGACIONES.** Son derechos y obligaciones del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** y de la **EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.** todos aquellos contenidos en la legislación, reglamentación y regulación vigente. Para efecto de las condiciones uniformes, los derechos y obligaciones generales de las partes se enlistan, de manera enunciativa, en las cláusulas que a continuación se presentan, y los específicos se consagran a lo largo del presente contrato.

**CLÁUSULA 11. DERECHOS DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.** Se entienden incorporados en el contrato de servicios públicos los derechos que a favor del suscriptor y/o usuario consagre la Constitución Política, la Ley 142 de 1994, los decretos reglamentarios y la regulación vigente, así como los siguientes:

1. A ser tratado dignamente por la persona prestadora.
2. A no ser discriminado por la persona prestadora y a recibir un trato igualitario.
3. Al debido proceso y de defensa y contradicción.
4. A obtener información completa, precisa y oportuna, entre otras cosas, sobre: sus obligaciones y las consecuencias de incumplirlas; los asuntos relacionados con la prestación del servicio; los requisitos jurídicos o técnicos de las peticiones, actuaciones, solicitudes o quejas; el estado de los trámites adelantados ante la persona prestadora, en los que tengan la condición de interesados; el contenido de la factura y las condiciones uniformes del contrato. Igualmente, a obtener copias a su costa de los trámites o documentos que requiera y que no estén sujetos a reserva.
5. 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.

6. A no presentar documentos que no sean exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.
7. A ser protegido contra el abuso de posición dominante contractual de las personas prestadoras, para lo cual se debe tener en cuenta las causales que presumen abuso de la posición dominante, previstas en el artículo 133 de la Ley 142 de 1994.
8. A la prestación continua de un servicio de buena calidad y a las reparaciones por falla en la prestación del servicio, de conformidad con el artículo 137 de la Ley 142 de 1994.
9. A participar en los comités de desarrollo y control social.
10. A que la persona prestadora mantenga la reserva de sus datos personales y garantice su derecho al habeas data.

**CLÁUSULA 12. DERECHOS DE LA PERSONA PRESTADORA.** Son derechos de la **EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS YALÍ SA ESP** los siguientes:

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

**CLÁUSULA 13. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.** Son obligaciones del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** las siguientes:

1. Vincularse como usuario y/o suscriptor y cumplir con los deberes respectivos, o acreditar que dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad, cuando haya servicio público de aseo disponible.
2. Hacer el pago por la prestación del servicio, en los términos descritos en la cláusula 18 y subsiguientes del presente contrato.

3. Hacer buen uso del servicio, de modo que no genere riesgos o se constituya en un obstáculo para la prestación del servicio a los demás miembros de la comunidad.
4. Informar de inmediato a la persona prestadora sobre cualquier cambio en las características, identificación o uso de los inmuebles reportados o la variación del propietario, dirección u otra novedad que implique modificación de los datos registrados con la persona prestadora o en el sistema de información comercial.
5. Facilitar la medición periódica de los residuos sólidos de conformidad con las normas de aforo vigentes. (En caso que aplique).
6. Almacenar y presentar los residuos sólidos de acuerdo con lo dispuesto en la normatividad vigente, en el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos de los municipios o distritos, en el respectivo programa para la prestación del servicio público de aseo y en el presente contrato de servicios públicos.
7. Trasladar los residuos sólidos hasta el sitio determinado por la persona prestadora del servicio público de aseo, cuando las condiciones de las urbanizaciones, barrios o agrupaciones de viviendas o demás predios impidan la circulación de los vehículos de recolección o cuando en los municipios donde el servicio público de aseo se presta bajo el esquema de zonas de difícil acceso se haya definido un sitio de recolección colectiva.
8. 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 o mantenimiento de estos se acumulen residuos sólidos en los mismos, el propietario del predio deberá contratar la recolección, transporte y disposición final con una persona prestadora del servicio público de aseo.
9. Recoger los residuos sólidos originados por el cargue, descargue o transporte de cualquier mercancía.
10. En caso de ser multiusuario, cumplir los requisitos de presentación de residuos y demás procedimientos contemplados en la regulación vigente para la aplicación de dicha opción tarifaria.
11. Dar aviso a la persona prestadora del servicio de la existencia de fallas en el servicio cuando estas se presenten.

**CLÁUSULA 14. OBLIGACIONES DE LA PERSONA PRESTADORA.** Son obligaciones de la **EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.** las siguientes:

1. Reportar al municipio o distrito el Área de Prestación del Servicio – APS que corresponde a la zona geográfica del municipio, debidamente delimitada, donde ofrece y presta el servicio público de aseo.
2. Suministrar continuamente un servicio de buena calidad, de acuerdo con los parámetros normativos vigentes de carácter obligatorio fijados por las autoridades competentes, las especificaciones técnicas y los estándares de servicio definidos en el programa de prestación del servicio y en el contrato de servicios públicos.
3. Informar a los suscriptores y/o usuarios sobre la manera de utilizar los servicios con eficiencia y seguridad, y adelantar campañas masivas de divulgación sobre el particular.
4. Responder por las actividades de barrido y limpieza de vías y áreas públicas y aquellas actividades de limpieza urbana que correspondan al segmento o esquema que le aplique, según la Resolución CRA 853 de 2018, en el Área de Prestación del Servicio que haya consignado en el presente contrato, y de conformidad con las normas sanitarias, ambientales y regulatorias vigentes.
5. Respetar el debido proceso y el derecho de defensa del suscriptor y/o usuario en todas las actuaciones frente al prestador, con observancia de la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa previstas en la Constitución Política, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en las demás normas que sean aplicables.
6. Aplicar al suscriptor y/o usuario la estratificación adoptada por el municipio.
7. Asignar al inmueble objeto de los servicios la categoría de uso correspondiente y modificarla en los casos que corresponda.
8. Mantener la reserva de los datos personales del suscriptor y/o usuario y garantizar su derecho al habeas data.
9. Realizar la medición periódica de la producción de residuos de conformidad con las normas de aforo vigentes. (En caso que aplique)



10. Ejecutar las medidas de mitigación y corrección pertinentes, en caso de presentarse un evento de riesgo.

11. Aplicar la tarifa ajustada para inmuebles desocupados a aquellos inmuebles que sean acreditados, bien sea por los suscriptores y/o usuarios o por la persona prestadora, según lo establecido en la Resolución CRA 853 de 2018, para el segmento o esquema que le aplique.

12. Recibir y trasladar las peticiones, quejas, reclamos y recursos – PQR relacionadas con la actividad de aprovechamiento. Igualmente, tramitar en su integralidad aquellas PQR de aprovechamiento relacionadas con la facturación.

13. Trasladar a la persona prestadora de la actividad de aprovechamiento las PQR relacionadas con las cantidades de residuos aprovechables facturadas, aforos y aspectos operativos relacionadas con horarios y frecuencias de recolección de residuos aprovechables. (En caso que aplique).

14. Contar con un estudio de costos que soporte las tarifas aplicadas a los suscriptores y/o usuarios, debidamente aprobado por la entidad tarifaria local y publicadas de conformidad con las normas vigentes.

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

**PARÁGRAFO 2.** Si la persona prestadora suministra el servicio bajo el esquema de zonas de difícil acceso, la obligación contenida en el numeral 4 corresponderá a: responder por las actividades de barrido y limpieza de vías y áreas públicas y aquellas actividades de limpieza urbana que se presten en las condiciones de gradualidad definidas en el programa de prestación del servicio, y de conformidad con las normas sanitarias, ambientales y regulatorias aplicables.

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

**CLÁUSULA 15. CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.** Para la prestación del servicio público de aseo y sus actividades complementarias, las Partes del Contrato deberán cumplir con las siguientes condiciones:

- La presentación de los residuos sólidos no aprovechables para recolección, deberá hacerse con una anticipación no mayor de tres (3) horas previas a las frecuencias y horarios de recolección establecidos por la persona prestadora.
- Los residuos no aprovechables deben ser recogidos por la persona prestadora, como mínimo dos (2) veces por semana.
- La frecuencia mínima de barrido y limpieza del área de prestación a cargo del prestador será de dos (2) veces por semana para municipios clasificados en categoría 1 o especiales, y de una (1) vez por semana para las demás categorías establecidas en la ley.
- Los residuos de barrido no podrán permanecer en las calles por más de ocho (8) horas una vez se hace la presentación para transportarlos.
- La recolección de los residuos no aprovechables por macro rutas y micro rutas deberá realizarse en las frecuencias y horarios establecidos en el presente contrato.
- Todo cambio en las rutas, horarios o frecuencias deberá ser comunicado con tres (3) días de anterioridad a los suscriptores y/o usuarios afectados, salvo caso fortuito o de fuerza mayor, utilizando medios masivos de difusión de amplia circulación local y página web.
- El relleno sanitario La Aurora, donde se disponen los residuos sólidos del municipio de Yalí, deberá contar con un reglamento operativo y llevar a cabo el seguimiento y control necesarios para la correcta operación de las actividades de disposición final.

**CLÁUSULA 16. FRECUENCIA Y HORARIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO PARA RESIDUOS NO APROVECHABLES EN EL APS DECLARADA.** La **PERSONA PRESTADORA** prestará los servicios, en el APS declarada, en las siguientes frecuencias y horarios:

## RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE DE RESIDUOS NO APROVECHABLES

MACRORRUTAS	FRECUENCIAS DE RECOLECCIÓN	HORARIOS DE RECOLECCION DE RESIDUOS
Residuos Ordinarios	2 veces por semana	Inicia: a las 6:00am Termina: a las 2:00 pm

## BARRIDO Y LIMPIEZA URBANA DE VÍAS Y ÁREAS PÚBLICAS

Sector	Tramo	Días barridos a la semana	Horario
1	LA LOMA	3	5:00 a.m. Hasta 1:00 p.m.
2	GUAYABITO	3	
	BUENOS AIRES	3	
3	LA VETA	3	
	CALVARIO	3	
	PUENTE LA VETA	2	
4	LA CITA	7	
5	CENTRO	7	
6	JUANCANCIO	3	
	LAS PALMAS	3	
	COLEGIO	3	
7	MANO MINERA	3	
	BASCULA	3	
	AUTOPISTA	2	
8	LA VIRGEN	2	
	PISCINA	1	

## COBRO DEL SERVICIO DE ASEO Y ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS

**CLÁUSULA 17. TARIFA DEL SERVICIO DE ASEO.** La tarifa del servicio público de aseo y sus actividades complementarias está compuesta por un cargo fijo y un cargo variable, que serán calculados por el prestador acorde con lo establecido en la metodología tarifaria vigente expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA o del contrato respectivo, cuando esta se haya definido contractualmente.

Para la estimación de la producción de residuos correspondiente a cada suscriptor y/o usuario, las personas prestadoras de recolección y transporte de residuos no aprovechables deberán calcular el promedio mensual del año fiscal anterior de las toneladas de residuos de: barrido y limpieza, limpieza urbana, recolección y transporte de residuos no aprovechables, rechazos de aprovechamiento y rechazos de tratamiento en los casos en que aplique. Así mismo, deberán recibir con una frecuencia mensual, por parte de las personas prestadoras de aprovechamiento, el cálculo de las toneladas efectivamente aprovechadas, de conformidad con la metodología tarifaria vigente.

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

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

**CLÁUSULA 18. FACTURACIÓN DEL SERVICIO.** La **EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.** facturará el servicio público de aseo de forma conjunta con el servicio público de Energía tal como lo especifica la Ley 142 de 1994. En este caso, no podrán pagarse estos últimos servicios con independencia del servicio público de aseo, salvo en aquellos casos en que exista prueba de mediar petición, queja o recurso debidamente interpuesto ante la persona prestadora del servicio de aseo.

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

1. El nombre de la persona prestadora y su NIT.
2. El nombre del suscriptor y/o usuario, al cual se presta el servicio y dirección del inmueble receptor de los servicios.
3. La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro.

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

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

Mensual: \_\_\_\_\_ X \_\_\_\_\_ Bimestral: \_\_\_\_\_

**CLÁUSULA 19. CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR.** La **PERSONA PRESTADORA** podrá recuperar los consumos dejados de facturar por causas imputables al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, garantizando, en todo caso, su derecho de defensa y contradicción, con base en:

1. Consumos promedios de otros periodos del mismo suscriptor y/o usuario.

2. Consumos promedios de suscriptores y/o usuarios que estén en circunstancias similares.

3. Aforos individuales.

**CLÁUSULA 20. COBROS NO AUTORIZADOS.** La **EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.** no cobrará servicios no prestados, tarifas, ni conceptos diferentes a los previstos en las condiciones uniformes de este contrato.

Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado la factura, la **EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.** no podrá cobrarle al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** bienes o servicios que no facturó por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**.

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

**CLÁUSULA 21. COBRO DE INTERESES.** La **EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.** podrá aplicar intereses de mora sobre saldos insolutos de conformidad con la tasa de interés moratorio señalada en el Código Civil, cuando los **SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS** incurran en mora en el pago de las facturas por concepto de la prestación de los servicios objeto del contrato de servicios públicos domiciliarios. Para el caso de inmuebles no residenciales, la tasa de interés moratorio aplicable será la que se determine convencionalmente o supletivamente, la que corresponda al régimen comercial.

### **DEFENSA DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**

**CLÁUSULA 22. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y RECURSOS.** El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** podrá presentar, ante la **EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.**, peticiones, quejas, reclamos y recursos relacionados, entre otras cosas, con el contrato de servicios públicos, la factura, el estrato aplicado cuando sea diferente al establecido por la entidad territorial competente y el uso asignado al inmueble objeto del servicio por la persona prestadora.

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

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

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

La **EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.**, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión que resolvió el recurso de reposición, remitirá el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - SSPD, para resolver el recurso de apelación, en caso de que haya sido interpuesto como subsidiario.

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

**CLÁUSULA 23. FORMA DE PRESENTACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y RECURSOS.** El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** podrá presentar las peticiones, quejas, reclamos y recursos, verbalmente o por escrito, a través de



cualquiera de los siguientes medios: físico en los puntos de atención de la persona prestadora, líneas telefónicas, fax, correo electrónico, correo certificado, o cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.

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

**Dirección:** Calle 19B # 19-88 Parque Principal

**Ciudad:** Yalí

**Departamento:** Antioquia

**Teléfono:** (4) 867 5131

**Correo:** [sp@serviciospublicosyali.com.co](mailto:sp@serviciospublicosyali.com.co)

**Página web:** <https://serviciospublicosyali.com.co/>

**Horario de atención:** lunes a viernes (8 am a 12 pm y 2 pm a 5 pm)

Sábado (8 am a 12 pm)

**CLÁUSULA 24. SUSPENSIÓN EN INTERÉS DEL SERVICIO.** En caso de presentarse suspensión en interés de la prestación del servicio público de aseo, por cualquier causa, la persona prestadora deberá mantener informados a los usuarios de dicha circunstancia e implementar las medidas transitorias requeridas.

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

**CLÁUSULA 25. FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.** El incumplimiento de la persona prestadora en la prestación continua del servicio público de aseo se denomina falla en la prestación del servicio, y su ocurrencia le confiere al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** el derecho, desde el momento en que se presente, a la resolución del contrato o su cumplimiento, con las reparaciones consagradas en el artículo 137 de la Ley 142 de 1994.



**PARÁGRAFO.** La falla en la prestación del servicio para los prestadores del esquema de prestación en zonas de difícil acceso aplicará conforme con las condiciones diferenciales con las que la **EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.** se compromete a prestar los servicios, de acuerdo con su programa de prestación del servicio.

## **MODIFICACIÓN, CESIÓN Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO**

**CLÁUSULA 26. MODIFICACIÓN.** El presente contrato puede ser modificado en las siguientes circunstancias: (i) por acuerdo entre las partes; (ii) por parte de la **EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.**, siempre y cuando hubiere informado la modificación propuesta con antelación de un mes y, (iii) por decisión de autoridad competente.

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

**CLÁUSULA 27. CESIÓN.** La cesión del contrato opera de pleno derecho e incluye la propiedad de los bienes utilizados para los servicios, cuando ocurre la venta del inmueble al que se le suministran los servicios.

La **EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.** podrá ceder el contrato cuando habiendo informado al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** de su interés en cederlo, con una antelación de por lo menos dos (2) meses, no haya recibido manifestación explícita al respecto.

**CLÁUSULA 28. TERMINACIÓN.** El presente contrato puede terminarse por mutuo acuerdo o de manera unilateral por parte de la **EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.**, ante el incumplimiento del contrato en los casos dispuestos en el régimen legal vigente.

**CLÁUSULA 29. TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO. EI SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** del servicio público de aseo tiene derecho a terminar anticipadamente el contrato, para lo cual deberá cumplir los siguientes requisitos:

1. Presentar solicitud ante la persona prestadora, en la que manifieste la voluntad de desvincularse, con un término de preaviso no superior a dos (2) meses.
2. Acreditar que va a celebrar un nuevo contrato con otra persona prestadora que preste las mismas actividades del servicio de las que desea desvincularse y en la misma APS. En este caso, la solicitud de desvinculación deberá ir acompañada de la constancia del nuevo prestador, en la que manifieste su disponibilidad para prestar las actividades del servicio público de aseo al solicitante, con la identificación del predio que será atendido.
3. En los casos en que no se vaya a vincular a un nuevo prestador, acreditar que dispone de otras alternativas que no causan perjuicios a la comunidad, conforme con lo establecido en el parágrafo del artículo 16 de la Ley 142 de 1994. La Superintendencia de Servicios Públicos será la entidad competente para determinar si la alternativa propuesta no causa perjuicios a la comunidad. Adicionalmente, las actividades de barrido y limpieza de vías y áreas públicas, las incluidas en el componente de limpieza urbana y la de aprovechamiento deberán ser atendidas por alguna persona prestadora del servicio público de aseo.
4. Estar a paz y salvo por las obligaciones asociadas a la prestación del servicio con la persona prestadora a la cual solicita la terminación anticipada del contrato, o haber celebrado un convenio de pago respecto de tales obligaciones económicas.

Si a la fecha de solicitud de terminación del contrato el suscriptor se encuentra a paz y salvo, sólo será necesario acreditar el pago de la última factura del servicio público de aseo y suscribir el acuerdo de pago de las obligaciones asociadas a la prestación del servicio pendientes o que puedan generarse respecto a la fecha efectiva de terminación del contrato. En los eventos de acuerdo de pago, el prestador expedirá el paz y salvo al momento de la solicitud de la terminación.

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

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

La **EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.** no podrá solicitar requisitos adicionales a los previstos en el Decreto 1077 de 2015.

La **EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.** del servicio público de aseo deberá tramitar y resolver de fondo la solicitud de terminación anticipada del contrato en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, de conformidad con lo previsto en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, subrogado por el artículo 123 del Decreto 2150 de 1995, y con los efectos allí previstos en caso de configurarse el silencio administrativo positivo.

La **EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.** no podrá negar la terminación anticipada del contrato con el argumento de que la nueva persona prestadora no está en capacidad de prestarlo.

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

**PARÁGRAFO 2.** Al momento de la terminación anticipada del contrato, la **EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.** del servicio público de aseo deberá notificar a la persona prestadora con la que tiene el convenio de facturación conjunta, sobre la desvinculación del suscriptor y/o usuario.

**CLÁUSULA 30. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.** Las diferencias que surjan entre la **EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.** del servicio público de aseo y de las actividades complementarias y el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, con ocasión de la celebración, ejecución y terminación del presente contrato, y que no hayan podido resolverse con la aplicación de las normas que el contrato contiene sobre interposición de recursos, podrán resolverse a través de los mecanismos alternativos de solución de conflictos previstos en la ley.

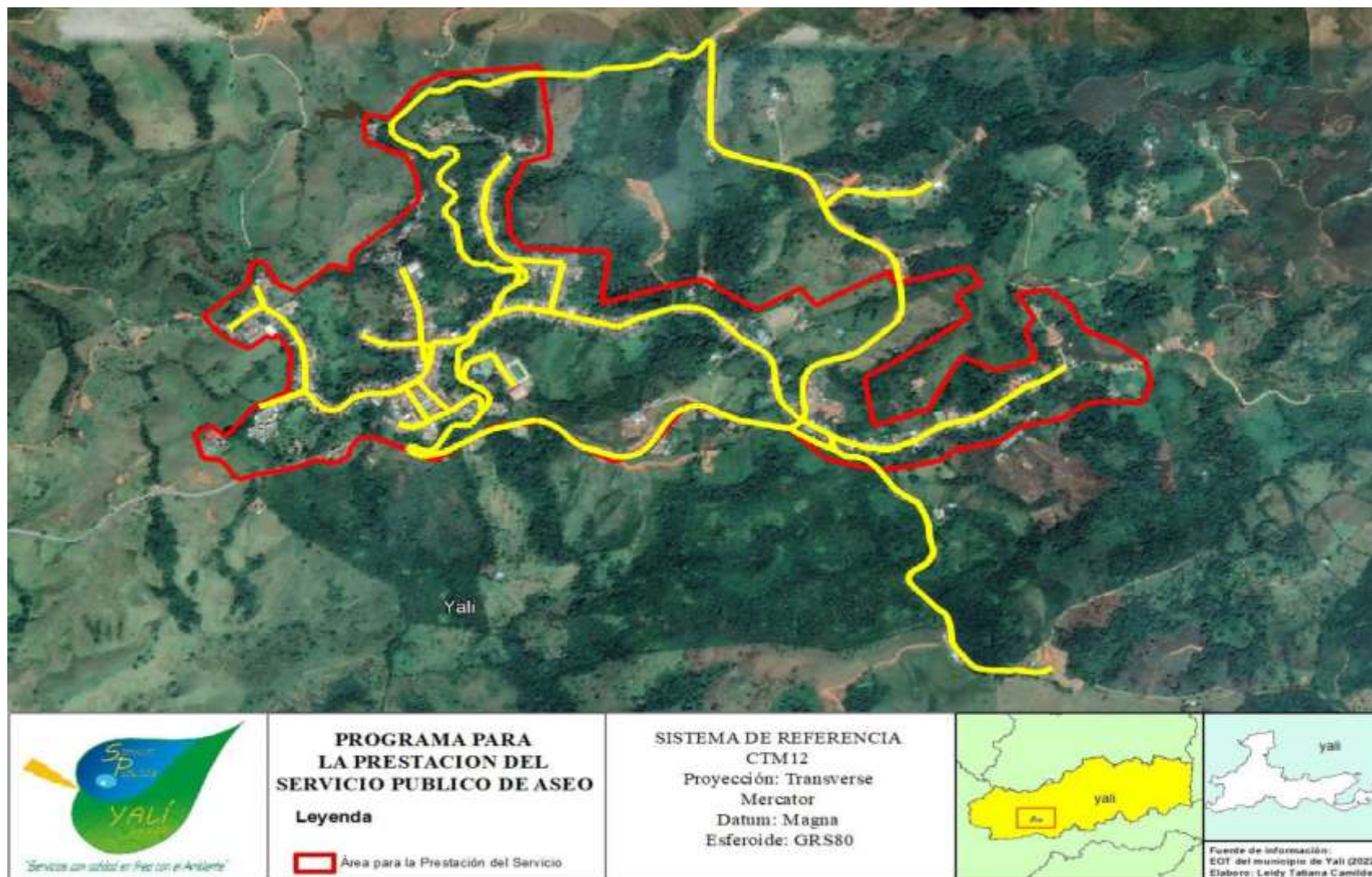
**PARÁGRAFO.** En aquellos casos en los que se hubiere pactado cláusula compromisoria, cuando opere la cesión del contrato en los términos del

artículo 129 de la Ley 142 de 1994, no se entenderá incluida dicha cláusula dentro de las condiciones objeto de cesión.

En constancia de todo lo anterior, suscribo este original en mi calidad de representante legal de la persona prestadora, a los 27 días del mes de marzo de 2025.

  
**NIDIA PETRONA PARODY RUA**  
Gerente

## ANEXO 1 – MACRO RUTA RECOLECCIÓN RESIDUOS SOLIDOS ORDINARIOS





## ANEXO 2 – MICRORUTAS DE BARRIDO

