



Providence And Kettlina Utilities Company SA ESP

☎ 315 326 6565

✉ atencion.clientes@pyk.com.co

🏠 Santa Isabel / Isla Providencia

Condiciones uniformes para la prestación del servicio público domiciliario de aseo

P&K S.A.S E.S.P

DISPOSICIONES GENERALES

CLÁUSULA 1. OBJETO. el presente contrato tiene por objeto definir las condiciones uniformes mediante las cuales **PROVIDENCE AND KETTLINA UTILITIES COMPANY SAS ESP - P&K SAS ESP.**, identificada con NIT 901352888-1, en adelante **P&K**, presta el servicio público de aseo a cambio de un precio en dinero, que se fijará según el régimen tarifario vigente, siempre que las condiciones técnicas lo permitan, y de acuerdo con el uso que se dé al servicio por parte de los usuarios, suscriptores o propietarios de inmuebles, en adelante el **USUARIO**, quien al beneficiarse del servicio de aseo que presta **P&K**, acepta y se acoge a todas las disposiciones aquí definidas.

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 de aseo. En especial, se aplicarán las siguientes definiciones:

AFORO DE RESIDUOS SÓLIDOS. Es el resultado de las mediciones puntuales que realiza un aforador debidamente autorizado por **P&K**, respecto de la cantidad de residuos sólidos que produce y presenta un usuario de manera individual o conjunta al prestador del servicio de aseo.

AFORO EXTRAORDINARIO DE ASEO. Es el resultado de las mediciones puntuales realizadas por **P&K** del servicio público de aseo, de oficio o a petición del usuario, cuando alguno de ellos considere que ha variado la cantidad de residuos producidos con respecto al aforo vigente.

AFORO PERMANENTE DE ASEO. Es el que realiza **P&K** a los suscriptores, grandes productores o pequeños productores de residuos sólidos, cuando efectúa la recolección de los residuos presentados por el usuario.

Hagámoslo juntos



Acueducto - Alcantarillado - Aseo

Providence And Kettlina Utilities Company SA ESP

☎ 315 326 6565

✉ atencion.clientes@pyk.com.co

🏠 Santa Isabel / Isla Providencia

APROVECHAMIENTO. Es la actividad complementaria del servicio público de aseo que comprende la recolección de residuos aprovechables separados en la fuente por los usuarios, el transporte selectivo hasta la estación de clasificación y aprovechamiento o hasta la planta de aprovechamiento, así como su clasificación y pesaje.

ÁREA DE PRESTACIÓN DE SERVICIO. Corresponde a la zona geográfica del municipio o distrito debidamente delimitado donde P&K presta el servicio de aseo. La cual está consignada en el presente contrato de condiciones uniformes.

ÁREA PÚBLICA. Es aquella destinada al uso, recreo o tránsito público, como parques, plazas, plazoletas y playas, salvo aquellas con restricciones de acceso.

BARRIDO Y LIMPIEZA DE VÍAS Y ÁREAS PÚBLICAS. Es la actividad del servicio público de aseo que consiste en el conjunto de acciones tendientes a dejar las áreas y las vías públicas libres de todo residuo sólido, esparcido o acumulado, de manera que dichas áreas queden libres de papeles, hojas, arenilla y similares y de cualquier otro objeto o material susceptible de ser removido manualmente o mediante el uso de equipos mecánicos.

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.

CORTE DE CÉSPED. Es la actividad del servicio público de aseo que consiste en cortar el pasto ubicado en áreas verdes públicas sin restricción de acceso, mediante el uso de equipos manuales o mecánicos que incluye el bordeado y plateo. Comprende la recolección y transporte del material obtenido hasta los sitios de aprovechamiento prioritariamente o de disposición final.

DESCUENTOS ASOCIADOS A LA CALIDAD DEL SERVICIO. Descuentos a los que tienen derecho los suscriptores y/o usuarios, asociados al nivel del cumplimiento de las metas de calidad del servicio público de aseo, por parte de P&K.

DISPOSICIÓN FINAL DE RESIDUOS SÓLIDOS. 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 ambiente.

Hagámoslo juntos



Acueducto - Alcantarillado - Aseo

Providence And Kettlina Utilities Company SA ESP

☎ 315 326 6565

✉ atencion.clientes@pyk.com.co

🏠 Santa Isabel / Isla Providencia

ESTÁNDARES DEL SERVICIO. Requisitos mínimos de calidad en la prestación del servicio público de aseo que debe cumplir **P&K**, de conformidad con los indicadores y metas establecidas por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), en la normatividad aplicable a la empresa.

FACTURA DE SERVICIOS PÚBLICOS. Cuenta presentada con la información mínima establecida en el presente contrato, que **P&K** 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 **P&K** y debidamente firmada por el representante legal de la entidad prestará mérito ejecutivo, de acuerdo con las normas del Derecho Civil y Comercial.

FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. Incumplimiento por parte de **P&K** 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.

FRECUENCIA DEL SERVICIO. Es el número de veces en un periodo definido que se presta el servicio público de aseo en sus actividades de barrido, limpieza, recolección y transporte, corte de césped y/o poda de árboles.

GRAN GENERADOR O PRODUCTOR. Suscriptor y/o Usuario no residencial que genera y presenta para la recolección de residuos sólidos en volumen igual o superior a un metro cúbico mensual o a la cantidad que defina la normatividad vigente.

INMUEBLE DESOCUPADO. Son aquellos inmuebles que, a pesar de tener las condiciones para recibir la prestación del servicio de aseo, se encuentran deshabitados o en ellos no se realiza ninguna actividad comercial, industrial o de otra índole.

INQUILINATO. Es una edificación clasificada en estratos 1, 2 o 3, con una entrada común desde la calle, que aloja varios hogares que comparten servicios públicos domiciliarios. Para efectos del cobro del servicio de aseo el inquilinato, en su conjunto, se considera como un solo suscriptor.

LAVADO DE ÁREAS PÚBLICAS. Es la actividad de remoción de residuos sólidos en áreas públicas, mediante el empleo de agua a presión.

Hagámoslo juntos



Acueducto - Alcantarillado - Aseo

Providence And Kettlina Utilities Company SA ESP

☎ 315 326 6565

✉ atencion.clientes@pyk.com.co

🏠 Santa Isabel / Isla Providencia

LIMPIEZA URBANA. Corresponde a las actividades de poda de árboles, corte de césped, lavado de áreas públicas, limpieza de playas e instalación de cestas dentro del perímetro urbano.

MACRORRUTA. Es la división geográfica del área de prestación del servicio para la distribución de los recursos y equipos con el fin de optimizar la prestación de las diferentes actividades que componen el servicio público de aseo.

MICRORRUTA. Es la descripción detallada a nivel de las calles y manzanas del trayecto de un vehículo o cuadrilla, para la prestación de las diferentes actividades del servicio público de aseo.

MULTIUSUARIOS DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO. Son todos aquellos suscriptores 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 P&K, en los términos del Decreto 1077 de 2015 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 público de aseo. P&K facturará a cada inmueble en forma individual, de acuerdo con la regulación que se expida para este fin.

PEQUEÑO PRODUCTOR. Suscriptor y/o Usuario no residencial que genera residuos sólidos en volumen menor a un metro cúbico mensual o en la cantidad que defina la normatividad vigente.

PERSONA PRESTADORA DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO. Es aquella encargada de una o varias actividades de la prestación del servicio público de aseo, en los términos del artículo 15 de la Ley 142 de 1994 y demás que la modifiquen o complementen.

PLAN DE GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS (PGIRS). Es el instrumento de planeación municipal o regional que contiene un conjunto ordenado de objetivos, metas, programas, proyectos, actividades y recursos definidos por uno o más entes territoriales para el manejo de los residuos sólidos, basado en la política de gestión integral de los mismos, el cual se ejecutará durante un período determinado, basándose en un diagnóstico inicial, en su proyección hacia el futuro y en un plan financiero viable que permita garantizar el mejoramiento continuo del manejo de residuos y la prestación del servicio de aseo a nivel municipal o regional, evaluado a través de la medición de resultados. Corresponde a la entidad territorial la formulación, implementación, evaluación, seguimiento y control y actualización del PGIRS.

Hagámoslo juntos



Acueducto - Alcantarillado - Aseo

Providence And Kettlina Utilities Company SA ESP

☎ 315 326 6565

✉ atencion.clientes@pyk.com.co

🏠 Santa Isabel / Isla Providencia

PODA DE ÁRBOLES. Es la actividad del servicio público de aseo que consiste en el corte de ramas de los árboles, ubicado en áreas públicas sin restricciones de acceso, mediante el uso de equipos manuales o mecánicos. Se incluye la recolección y transporte del material obtenido hasta las estaciones de clasificación y aprovechamiento o disposición final.

RECOLECCIÓN. Es la base de la prestación del servicio público de aseo y corresponde a las actividades que realiza **P&K** para la recolección municipal de residuos principalmente sólidos, presentados por los usuarios, además de los correspondientes a las actividades de barrido y limpieza urbana.

RESIDUO SÓLIDO. Es cualquier objeto, material, sustancia o elemento principalmente sólido, resultante del consumo o uso de un bien en actividades domésticas, industriales, comerciales, institucionales o de servicios, que el generador presenta para su recolección por parte de **P&K**. Igualmente, se considera como residuo sólido aquel proveniente del barrido y limpieza de áreas y vías públicas, corte de césped y poda de árboles. Los residuos sólidos que no tienen características de peligrosidad se dividen en aprovechables y no aprovechables.

RESIDUO SÓLIDO APROVECHABLE. Es cualquier material, objeto, sustancia o elemento sólido que no tiene valor de uso para quien lo genere, pero que es susceptible de aprovechamiento para su reincorporación a un proceso productivo.

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

RESIDUO SÓLIDO ORDINARIO. Es todo residuo sólido de características no peligrosas que por su naturaleza, composición, tamaño, volumen y peso es recolectado, manejado, tratado o dispuesto normalmente por **P&K**. El precio del servicio de recolección, transporte y disposición final de estos residuos se fija de acuerdo con la metodología adoptada por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico. Los residuos provenientes de las actividades de barrido y limpieza de vías y áreas públicas, corte de césped y poda de árboles ubicados en vías y áreas públicas serán considerados como residuos ordinarios para efectos tarifarios.

Hagámoslo juntos



Acueducto - Alcantarillado - Aseo

Providence And Kettlina Utilities Company SA ESP

☎ 315 326 6565

✉ atencion.clientes@pyk.com.co

🏠 Santa Isabel / Isla Providencia

SANEAMIENTO BÁSICO. Son las actividades propias del conjunto de los servicios domiciliarios de alcantarillado y aseo.

SERVICIO PÚBLICO DE ASEO. Se consideran como actividades del servicio público de aseo, las siguientes:

- a) Recolección y transporte de residuos no aprovechables.
- b) Barrido, limpieza de vías y áreas públicas.
- c) Corte de césped, poda de árboles en las vías y áreas públicas, lavado de áreas públicas, limpieza de playas, instalación y mantenimiento de cestas.
- d) Transferencia.
- e) Tratamiento.
- f) Aprovechamiento.
- g) Disposición final.

SUBSIDIO. Diferencia entre lo que se paga por un bien o servicio y el costo de este, 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 de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

SUSCRIPTOR. Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.

SUSCRIPTOR POTENCIAL. Persona natural o jurídica que ha iniciado consultas para convertirse en suscriptor del servicio público ofrecido por **P&K**.

TRANSPORTE. Corresponde a las actividades que realiza **P&K** para el transporte de los residuos, principalmente sólidos, hasta estaciones de clasificación y aprovechamiento, plantas de aprovechamiento, estaciones de transferencia o hasta el sitio de disposición final.

TRANSFERENCIA. Es la actividad complementaria del servicio público de aseo realizada al interior de una estación de transferencia, la cual consiste en trasladar los residuos sólidos de un vehículo recolector de menor capacidad a un vehículo de transporte a granel por medios mecánicos, previniendo el contacto manual y el esparcimiento de estos, con una mínima exposición al aire libre de los residuos.

UNIDAD HABITACIONAL. Apartamento o casa de vivienda independiente con acceso a la vía pública o a las zonas comunes del conjunto multifamiliar y separada de las otras

Hagámoslo juntos



Acueducto - Alcantarillado - Aseo

Providence And Kettlina Utilities Company SA ESP

☎ 315 326 6565

✉ atencion.clientes@pyk.com.co

🏠 Santa Isabel / Isla Providencia

viviendas, de tal forma que sus ocupantes puedan acceder sin pasar por las áreas privadas de otras viviendas.

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.

USUARIO NO RESIDENCIAL. Es la persona natural o jurídica que produce residuos sólidos derivados de la actividad comercial, industrial y oficial, que se beneficia con la prestación del servicio público de aseo.

USUARIO RESIDENCIAL. Es la persona que produce residuos sólidos derivados de la actividad residencial y se beneficia con la prestación del servicio público de aseo. Se considera usuario residencial del servicio público de aseo a los ubicados en locales que ocupen menos de veinte (20) metros cuadrados de área, exceptuando los que produzcan más de un (1) metro cúbico mensual, de conformidad con el Decreto 1077 de 2015 o la norma que lo modifique o sustituya.

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.

CLÁUSULA 3. EL SERVICIO. P&K prestará las siguientes actividades del servicio público de aseo:

Recolección, transporte y disposición final de residuos sólidos ordinarios domiciliarios, barrido y limpieza de vías y áreas públicas, corte de césped, lavado de áreas públicas, limpieza de playas, instalación y mantenimiento de cestas.

CLÁUSULA 4. ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO -APS. P&K prestará el servicio en el municipio de Providencia y Santa Catalina.

CLÁUSULA 5. VIGENCIA. Este contrato se entiende celebrado por término indefinido, y el **USUARIO** podrá darlo por terminado en cualquier momento dando preaviso a **P&K** por lo menos con dos (2) meses de antelación a su vencimiento, de conformidad con lo estipulado en el artículo 133.19 de la Ley 142 de 1994. En todo caso, el suscriptor o usuario no podrá optar por cambiar de operador antes del vencimiento de dos (2) años, contados a partir de la vinculación a la prestación del servicio. Así mismo, el usuario podrá dar por terminado el contrato cuando se presente falla en la prestación del servicio, de

Hagámoslo juntos



Acueducto - Alcantarillado - Aseo

Providence And Kettlina Utilities Company SA ESP

☎ 315 326 6565

✉ atencion.clientes@pyk.com.co

🏠 Santa Isabel / Isla Providencia

conformidad con lo estipulado en el artículo 137 de la Ley 142 de 1994. La modificación del término de duración de este contrato, debe contar con el consentimiento expreso y escrito del suscriptor o usuario, de acuerdo con lo establecido en el artículo 7 de la Resolución CRA 413 de 2006, o aquella que la modifique o sustituya.

CLÁUSULA 6. RÉGIMEN LEGAL DEL CONTRATO. El contrato se rige por la normatividad vigente del servicio público de aseo y, en particular, por la Ley 142 de 1994 y los decretos reglamentarios, las normas del Código de Comercio y del Código Civil, la regulación de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA¹, las condiciones uniformes y los acuerdos especiales que pacten las partes.

Parágrafo. La modificación de la normativa a la que hace alusión el presente CCU, se entenderá incluida en el mismo, desde el momento en que entre en vigor la modificación respectiva

CLÁUSULA 7. PARTES. Son partes en el contrato **P&K** y el **USUARIO** o aquel a quien este último haya cedido el contrato, bien sea por convenio o por disposición legal. Una vez celebrado el contrato, serán solidarios en los derechos y deberes del primero, el propietario del inmueble o de la parte de éste donde se preste el servicio; los poseedores o tenedores, en cuantos beneficiarios del contrato y, por lo tanto, usuarios. (Artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el Artículo 18 de la Ley 689 de 2001)

CLÁUSULA 8. SOLIDARIDAD. Los propietarios o poseedores del inmueble en el que se presta el servicio y los **USUARIOS** son solidarios en los derechos y obligaciones de este contrato.

El arrendador de bienes inmuebles urbanos no será responsable y su inmueble dejará de estar afecto al pago de los servicios públicos, a partir del vencimiento del periodo de facturación correspondiente a aquél en el que el arrendatario efectúe la denuncia del contrato de arrendamiento ante **P&K** y remita las garantías o depósitos constituidos para el pago de las facturas correspondientes.

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

CLÁUSULA 9. PUBLICIDAD. **P&K** publicará en la cartelera de sus oficinas la siguiente información para conocimiento del **USUARIO**:

Hagámoslo juntos



Acueducto - Alcantarillado - Aseo

Providence And Kettlina Utilities Company SA ESP

☎ 315 326 6565

✉ atencion.clientes@pyk.com.co

🏠 Santa Isabel / Isla Providencia

1. El contrato de servicios públicos domiciliarios, así como la modificación de este.
2. El mapa del Área de Prestación del Servicio -APS-.
3. Las tarifas vigentes.
4. Línea de Atención y Servicio al Cliente.
5. Oficina de Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos
6. Rutas, horarios y frecuencias de las diferentes actividades prestadas.
7. Sitio, horario y forma en la que los suscriptores y/o usuarios deben presentar los residuos sólidos para su recolección.
8. Sitio de disposición final de los residuos

RÉGIMEN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES

CLÁUSULA 10. DERECHOS Y OBLIGACIONES. Son derechos y obligaciones del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** y de **P&K** todos aquellos contenidos en la legislación, reglamentación y regulación vigente. Para efectos de las condiciones uniformes, los derechos y obligaciones generales de las partes se enlistan, de manera enunciativa, en las cláusulas que a continuación se presentan, y los específicos se consagran a lo largo del presente contrato.

CLÁUSULA 11. DERECHOS DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. Son derechos del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** los siguientes:

1. A ser tratado dignamente por **P&K**.
2. A no ser discriminado 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 **P&K**, 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 la libre elección de la persona prestadora del servicio.
6. A no presentar documentos que no sean exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.
7. A ser protegido contra el abuso de posición dominante contractual de las personas prestadoras, para lo cual se debe tener en cuenta las causales que presumen abuso de la posición dominante, previstas en el artículo 133 de la Ley 142 de 1994.
8. A la prestación continua de un servicio de buena calidad y a las reparaciones por falla en la prestación del servicio, de conformidad con el artículo 137 de la Ley 142 de 1994.

Hagámoslo juntos



Acueducto - Alcantarillado - Aseo

Providence And Kettlina Utilities Company SA ESP

☎ 315 326 6565

✉ atencion.clientes@pyk.com.co

🏠 Santa Isabel / Isla Providencia

9. A participar en los comités de desarrollo y control social.
10. A obtener el aforo de sus residuos de conformidad con la regulación vigente.
11. A reclamar cuando hubiere inconsistencias en la facturación.
12. A que **P&K** mantenga la reserva de sus datos personales y garantice su derecho al *habeas data*.

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

CLÁUSULA 12. DERECHOS DE P&K. Son derechos de **P&K** 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.
3. Cobrar ejecutivamente el valor del servicio público prestado o ejercer el cobro coactivo si está facultado legalmente para ello.
4. Verificar que los usuarios del servicio no depositen en los recipientes donde están los residuos ordinarios propios de la recolección y transporte, residuos peligrosos, líquidos, ofensivos o especiales.

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 17 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 **P&K** 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.
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 del

Hagámoslo juntos



Acueducto - Alcantarillado - Aseo

Providence And Kettlina Utilities Company SA ESP

☎ 315 326 6565

✉ atencion.clientes@pyk.com.co

🏠 Santa Isabel / Isla Providencia

- municipio, 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 **P&K**, 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. Avisar a **P&K** de la existencia de fallas en el servicio cuando estas se presenten.
 12. No depositar sustancias líquidas, excretas, ni residuos considerados especiales o peligrosos en recipientes destinados para la recolección en el servicio público de aseo.
 13. Presentar los residuos para su recolección en la frecuencia y horarios establecidos por sector y señalados en el programa de prestación del servicio; igualmente presentarlos según los horarios establecidos por el prestador y en las condiciones establecidas en el decreto 1077 de 2015 o normas que lo modifiquen o sustituyan.
 14. Realizar separación de los residuos sólidos en la fuente de tal manera que se permita su recolección selectiva en el momento de establecerse el programa de recolección, transporte y aprovechamiento de los mismos.
 15. Vincularse al servicio de aseo, siempre que haya servicios disponibles o acreditar que se disponen de alternativas que no perjudican a la comunidad, previa certificación de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en los términos del artículo 16 ley 142 de 1994.
 16. Las demás obligaciones contenidas en la ley 142 de 1994 y en las disposiciones que la modifiquen y adicionen, así como las demás disposiciones consagradas en las reglamentaciones expedidas por las autoridades competentes y las que por naturaleza del contrato les pertenecen.

CLÁUSULA 14. OBLIGACIONES DE P&K. Son obligaciones de **P&K** las siguientes:

Hagámoslo juntos



Acueducto - Alcantarillado - Aseo

Providence And Kettlina Utilities Company SA ESP

☎ 315 326 6565

✉ atencion.clientes@pyk.com.co

🏠 Santa Isabel / Isla Providencia

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. 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.
5. Aplicar al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** la estratificación adoptada por el municipio.
6. Asignar al inmueble objeto de los servicios la categoría de uso correspondiente y modificarla en los casos que corresponda.
7. Mantener la reserva de los datos personales del suscriptor y/o usuario y garantizar su derecho al *habeas data*.
8. Realizar la medición periódica de la producción de residuos de conformidad con las normas de aforo vigentes, para los casos que aplique.
9. Ejecutar las medidas de mitigación y corrección pertinentes, en caso de presentarse un evento de riesgo.
10. Aplicar la tarifa ajustada para inmuebles desocupados a aquellos inmuebles que sean acreditados, bien sea por los **SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS** o por **P&K**, según lo establecido en la Resolución CRA 853 de 2018, para el segmento o esquema que le aplique.
11. 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 en caso de que aplique para esta actividad
12. Trasladar a la persona prestadora de la actividad de aprovechamiento en caso de que aplique; las PQR relacionadas con las cantidades de residuos aprovechables facturadas, aforos y aspectos operativos relacionadas con horarios y frecuencias de recolección de residuos aprovechables.
13. 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.

Hagámoslo juntos



Acueducto - Alcantarillado - Aseo

Providence And Kettlina Utilities Company SA ESP

☎ 315 326 6565

✉ atencion.clientes@pyk.com.co

🏠 Santa Isabel / Isla Providencia

14. Disponer de formatos y/o medios que faciliten a los suscriptores y/o usuarios presentar las quejas, peticiones o reclamos.
15. Suministrar al suscriptor la información que le permita evaluar el servicio prestado en los términos establecidos en el artículo 9,4 de la ley 142 de 1994
16. Remitir a la Superintendencia de Servicios Públicos domiciliarios, los expedientes para resolver los recursos 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.
17. No exigir la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con esta. Sin embargo, el prestador deberá recibir el pago de las sumas que no son objeto de reclamación por el servicio de los últimos cinco períodos, conforme lo establece el artículo 155 de la ley 142 de 1994, siempre y cuando corresponda a valores no cuestionados.
18. Mantener la reserva de los datos personales del suscriptor y/o usuario para garantizar su derecho al habeas data.
19. Está prohibido a las personas prestadoras en todos sus actos y contratos, discriminar o conceder privilegios a ningún suscriptor y/o usuario.

FACTURACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO Y ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS

CLÁUSULA 15. 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 **P&K** 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.

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

CLÁUSULA 16. FACTURACIÓN DEL SERVICIO. **P&K** facturará el servicio público de aseo de forma directa o conjunta con cualquiera de los servicios públicos a los que se refiere la Ley 142 de 1994. En este caso, no podrán pagarse estos últimos servicios con independencia del servicio público de aseo, salvo en aquellos casos en que exista prueba de mediar petición, queja o recurso debidamente interpuesto ante la persona prestadora del servicio de aseo.

P&K facturará de manera integral el servicio público de aseo junto con la actividad de aprovechamiento, de acuerdo con la tarifa resultante de la aplicación de la metodología

Hagámoslo juntos



Acueducto - Alcantarillado - Aseo

Providence And Kettlina Utilities Company SA ESP

☎ 315 326 6565

✉ atencion.clientes@pyk.com.co

🏠 Santa Isabel / Isla Providencia

tarifaria vigente o del contrato respectivo, cuando la tarifa se hubiere definido contractualmente y con la periodicidad señalada en el presente contrato.

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

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

La producción de residuos base para el cálculo de la factura correspondiente a cada suscriptor o usuario, será estimada conforme con lo establecido en la regulación vigente.

Parágrafo. En caso de 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 17. COBROS DEJADOS DE FACTURAR. P&K podrá recuperar los cobros dejados de facturar por causas imputables al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, garantizando, en todo

Hagámoslo juntos



Acueducto - Alcantarillado - Aseo

Providence And Kettlina Utilities Company SA ESP

☎ 315 326 6565

✉ atencion.clientes@pyk.com.co

🏠 Santa Isabel / Isla Providencia

caso, su derecho de defensa y contradicción.

Las deudas derivadas del contrato; podrán ser cobradas ejecutivamente ante los jueces competentes; la factura expedida por la persona prestadora y debidamente firmada por el representante legal de la misma prestará mérito ejecutivo.

Al cabo de 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/ o usuario.

LÁUSULA 18. COBROS NO AUTORIZADOS. P&K no cobrará servicios no prestados, tarifas, ni conceptos diferentes a los previstos en las condiciones uniformes de este contrato que no hayan sido autorizados previamente por los **USUARIOS**.

Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado la factura, **P&K** 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 19. COBRO DE INTERESES. P&K 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 tasa máxima vigente al momento de elaborar las facturas, es decir, una y media veces del interés bancario corriente certificado por la Superintendencia Financiera.

CLÁUSULA 20. GARANTÍAS EXIGIBLES: P&K podrá exigir garantías mediante títulos valores para el pago de la factura a cargo del Suscriptor y/o Usuario de inmuebles no residenciales.

DEFENSA DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO

CLÁUSULA 21. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y RECURSOS. El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** podrá presentar, ante la **P&K**, peticiones, quejas, reclamos y recursos relacionados, entre otras cosas, con el contrato de servicios públicos, la factura, el estrato

Hagámoslo juntos



Acueducto - Alcantarillado - Aseo

Providence And Kettlina Utilities Company SA ESP

☎ 315 326 6565

✉ atencion.clientes@pyk.com.co

🏠 Santa Isabel / Isla Providencia

aplicado cuando sea diferente al establecido por la entidad territorial competente y el uso asignado al inmueble objeto del servicio por la persona prestadora.

P&K 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 **P&K** 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.

En caso de no dar respuesta de fondo en el término mencionado anteriormente, dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes al vencimiento del término de los quince (15) días hábiles, **P&K** 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 **P&K**, 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.

P&K, 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 22. 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 **P&K**, línea telefónica definida por **P&K** para la atención de usuarios, correo electrónico o correo certificado.

Hagámoslo juntos



Acueducto - Alcantarillado - Aseo

Providence And Kettlina Utilities Company SA ESP

☎ 315 326 6565

✉ atencion.clientes@pyk.com.co

🏠 Santa Isabel / Isla Providencia

CLÁUSULA 23. SUSPENSIÓN EN INTERÉS DEL SERVICIO. En caso de presentarse suspensión en interés de la prestación del servicio público de aseo, por cualquier causa, **P&K** 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, **P&K** 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 24. FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. El incumplimiento de **P&K** 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. Así mismo el incumplimiento en los indicadores de calidad definidos por el ente regulador para la gestión técnica y comercial en la prestación del servicio de aseo, le confiere el derecho al suscriptor y /o usuario a obtener los descuentos que apliquen en la factura correspondiente, según la normatividad vigente.

MODIFICACIÓN, CESIÓN Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO

CLÁUSULA 25. MODIFICACIÓN. El presente contrato puede ser modificado en las siguientes circunstancias: (i) por acuerdo entre las partes; (ii) por parte de **P&K**, siempre y cuando hubiere informado la modificación propuesta con antelación no inferior a 1 mes calendario (P&K deberá permitir al Suscriptor y/o Usuario el ejercicio efectivo de su derecho a no aceptar la modificación propuesta) y, (iii) por decisión de autoridad competente.

Una vez se lleve a cabo la modificación, la persona prestadora deberá dejar constancia de la misma en el Sistema único de Información (SUI) a cargo de la SSPD, en los términos señalados por esa entidad.

Parágrafo. Lo dispuesto en el numeral (ii) 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 26. CESIÓN. 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

Hagámoslo juntos



Acueducto - Alcantarillado - Aseo

Providence And Kettlina Utilities Company SA ESP

☎ 315 326 6565

✉ atencion.clientes@pyk.com.co

🏠 Santa Isabel / Isla Providencia

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, **P&K** 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 CCU.

P&K 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.

PARÁGRAFO. Cuando el inmueble cambie de propietario, el suscriptor y/o usuario deberá dar aviso a **P&K** para la respectiva actualización de la información.

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.

CLÁUSULA 27. TERMINACIÓN. El presente contrato puede terminarse por mutuo acuerdo o de manera unilateral por parte de **P&K**, ante el incumplimiento del contrato en los casos dispuestos en el presente CCU y en el régimen legal vigente.

CLÁUSULA 28. TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO. EL SUScriptor Y/O USUARIO del servicio público de aseo tiene derecho a terminar anticipadamente el contrato, para lo cual deberá cumplir los siguientes requisitos:

1. Presentar solicitud ante P&K, 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

Hagámoslo juntos



Acueducto - Alcantarillado - Aseo

Providence And Kettlina Utilities Company SA ESP

☎ 315 326 6565

✉ atencion.clientes@pyk.com.co

🏠 Santa Isabel / Isla Providencia

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.

P&K no podrá solicitar requisitos adicionales a los previstos en el Decreto 1077 de 2015.

P&K 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.

P&K 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, **P&K** del servicio público de aseo deberá notificar a la persona prestadora con la que tenga convenio de facturación conjunta, sobre la desvinculación del suscriptor y/o usuario.

CLÁUSULA 32. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS. **P&K**, conforme con lo establecido en la Ley 1581 de 2012,

Hagámoslo juntos



Acueducto - Alcantarillado - Aseo

Providence And Kettlina Utilities Company SA ESP

☎ 315 326 6565

✉ atencion.clientes@pyk.com.co

🏠 Santa Isabel / Isla Providencia

usará los datos personales obtenidos con motivo de la prestación del servicio público de aseo para los fines dispuestos en este contrato y acorde con el lineamiento que para el efecto promulgó. El tratamiento de esta información para fines diferentes a los vinculados con la prestación del servicio deberá ser previamente informado y autorizado por el usuario y/o suscriptor, titular del dato. informado y autorizado por el Usuario y/o Suscriptor, titular del dato.

P&K, como entidad socialmente responsable, adopta las medidas de seguridad previstas en la ley y en las normas técnicas internacionales con el objetivo de proteger y preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de los Usuarios y/o Suscriptores contenida en bases de datos, independiente del medio en el que se encuentre, de su ubicación o de la forma en que esta sea transmitida.

CLÁUSULA 29. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS. Las diferencias que surjan entre **P&K** 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.

Las partes pueden solicitar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios concepto sobre el cumplimiento de los contratos relacionados con los servicios públicos regulados por la Ley 142 de 1994, así como 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).

CLAUSULA 30. ANEXOS. Hace parte de este contrato el anexo que contiene el programa de prestación del servicio público de aseo; el cual incluye:

1. Zona de prestación del servicio
2. Condiciones para la prestación del servicio: describe condiciones de calidad, frecuencia, horarios que debe llenar el servicio de aseo.

Hagámoslo juntos