



Para contestar cite:
Radicado CRA N°: 20162110096831
Fecha: 01-11-2016

Bogotá, D.C.

Señores
SERVICIUDDAD ESP
Doctor
Fernando José Da Pena Montenegro
Representante Legal
Avenida Simón Bolívar 36 - 44 Cam - Piso 1
Teléfono: 311 69 40
Dosquebradas, Risaralda.

Asunto: Radicado 2016-321-006891- 2 de 26 de septiembre de 2016.

Respetado doctor Fernando:

Mediante la comunicación del asunto, se recibió solicitud de concepto de legalidad, del documento contentivo del contrato de condiciones uniformes para la prestación del servicio público de aseo, junto con sus respectivos anexos técnicos, por parte de Serviciudad ESP del Municipio Dosquebradas - Risaralda.

Así las cosas, se informa que una vez revisado el clausulado del contrato de condiciones uniformes junto con su respectivo anexo técnico, se observó que se encuentra conforme a derecho, razón por la cual, se otorga **concepto de legalidad** a las cláusulas incluidas en él. De la misma manera, se precisa que de conformidad con el artículo 133 de la Ley 142 de 1994, el mismo tendrá el valor de una prueba pericial en firme, precisa y debidamente fundada.

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

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

A su turno, es menester señalar, que atendiendo lo dispuesto en el artículo 131 ibidem, "es deber de las empresas de servicios públicos informar con tanta amplitud como sea posible en el territorio donde prestan sus servicios, acerca de las condiciones uniformes de los contratos que ofrecen". De acuerdo con lo anterior, se sugiere comunicar a esta Unidad Administrativa Especial las diversas modalidades con las que ha dado cumplimiento a tal deber. Así mismo, se informa que cualquier modificación que se haga a las condiciones uniformes del contrato, deja sin efecto el concepto de legalidad emitido, en relación con las cláusulas modificadas.

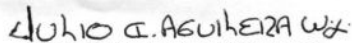



Para contestar cite:
Radicado CRA N°: 20162110096831
Fecha: 01-11-2016

Aunado a lo anterior, se señala que la empresa deberá permanecer al tanto de la normatividad sectorial que sea expedida a fin de ajustar, en lo pertinente, las condiciones uniformes de su contrato. En tal sentido, la modificación de la normatividad aplicable a este contrato de servicios públicos, se entenderá incluida en el mismo, desde el momento en que entre en vigencia la modificación respectiva.

Finalmente, para esta Comisión de Regulación es importante informar que en la dirección web: bit.ly/videosCRA encontrará los videos institucionales explicativos sobre: los nuevos marcos tarifarios para los grandes prestadores de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo; la facturación de dichos servicios; la actividad de aprovechamiento de residuos y el consumo básico de agua en Colombia.¹

Atentamente

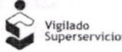

JULIO CESAR AGUILERA WILCHES
Director Ejecutivo


Elaboró: Jda Sanabria - Luis Vargas *ste*
Revisó: ¹ Adriana Tobón
Aprobó: Juliana Sánchez - Patricia Pinzón

¹ El material que encontrará en la mencionada dirección, obedece a una herramienta pedagógica dirigida a los usuarios y a las personas prestadoras de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, su contenido puede ser descargado, compartido y reproducido únicamente con fines informativos, queda prohibida su edición, alteración o comercialización, sin contar con la autorización expresa por parte de esta Comisión de Regulación, en los términos de la Ley 23 de 1982.



SERVICIUDAD ESP
Empresa Industrial y Comercial del Estado
NIT. 816.001.609-1
NUIR 1-661700002



RESOLUCIÓN No. 357
Noviembre 17 de 2016

“POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA EL CONTRATO CONDICIONES UNIFORMES DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO”.

EL GERENTE DE SERVICIUDAD E.S.P., en uso de sus facultades legales y estatutarias, en especial las conferidas por la Ley 142 de 1994, y...

CONSIDERANDO

- 1- Que SERVICIUDAD E.S.P, es una Empresa Industrial y Comercial del Estado cuyo objeto social es la prestación de servicios públicos domiciliarios.
- 2- Que el contrato de servicios públicos se rige por lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, por las condiciones especiales que se pacten con los usuarios, por las condiciones uniformes que señalen las empresas de servicios públicos y por las normas del Código Civil y del Código de Comercio.
- 3- Que Serviciudad ESP puso a consideración de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA, el documento contentivo del contrato de condiciones uniformes para la prestación del servicio público domiciliario de Aseo.
- 4- Que mediante oficio CRA No. 20162110096831 del 1 de noviembre de 2016, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, otorgó concepto de legalidad a las cláusulas del contrato de condiciones uniformes presentado por Serviciudad ESP para el servicio público de Aseo.
- 5- Que la Ley 142 de 1994 en el artículo 131 señala: “Es deber de las empresas de servicios públicos informar con tanta amplitud como sea posible en el territorio donde prestan sus servicios a cerca de las condiciones uniformes de los contratos que ofrecen.”



SERVICIUDAD ESP
Empresa Industrial y Comercial del Estado
NIT. 816.001.609-1
NUIR 1-661700002



Por lo anteriormente expuesto,

RESUELVE

ARTICULO PRIMERO: Adoptase el modelo de condiciones del contrato del servicio público de Aseo, el cual se anexa para que haga parte de la presente Resolución.

ARTICULO SEGUNDO: Declárese ajustado a la ley 142 de 1994 y a las normas que la desarrollen y, por tanto, conceptuadas como legales por esta Empresa, las condiciones que ofrece la misma, a los suscriptores y/o usuarios del servicio público de Aseo, que se adecua en todo al modelo al que se refiere el artículo anterior.

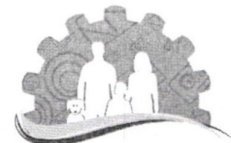
ARTICULO TERCERO: La presente resolución rige a partir de su publicación en diarios de amplia circulación en el municipio de Dosquebradas y en el Departamento de Risaralda.

Dado en Dosquebradas a los 17 días del mes de noviembre de 2016

PUBLIQUESE Y CUMPLASE

FERNANDO JOSÉ DA PENA MONTENEGRO
Gerente

LEONARDO RAMOS RAMÍREZ
Secretario General



EMPRESA SERVICIUDAD ESP

**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA
PRESTACIÓN DEL SERVICIO PUBLICO DOMICILIARIO
DE ASEO EN EL MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS**

SEPTIEMBRE DE 2016

Contenido

CAPITULO I.....	9
DISPOSICIONES GENERALES.....	9
CLAUSULA 1. – IDENTIDAD DE LA EMPRESA.....	9
CLAUSULA 2. – NATURALEZA Y OBJETO DEL CONTRATO:.....	9
CLAUSULA 3. – RÉGIMEN LEGAL	9
CLAUSULA 4. – PARTES DEL CONTRATO	10
CLAUSULA 5. – VIGENCIA DEL CONTRATO	10
CLAUSULA 6. – CONDICIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO	10
CLAUSULA 7. – SOLICITUD DEL SERVICIO	10
CLÁUSULA 8. – PERFECCIONAMIENTO	11
CLÁUSULA 9. - PUBLICIDAD.....	11
CLAUSULA 10. – DEFINICIONES	12
CLAUSULA 11. - SOLIDARIDAD	17
CAPITULO II.....	17
DE LAS OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LAS PARTES	17
CLÁUSULA 12.- OBLIGACIONES DE SERVICIUDAD E.S.P.....	17
CLÁUSULA 13. - OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO ...	19
CLÁUSULA 14. - DERECHOS DE LAS PARTES	21
CLÁUSULA 15. – DERECHOS DE SERVICIUDAD E.S.P.	21
CLÁUSULA 16. - DERECHOS DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.....	21
CAPITULO III.....	22
FACTURACIÓN.....	22
CLÁUSULA 17. - PRINCIPIO GENERAL DE FACTURACIÓN	22
CLÁUSULA 18. - CONTENIDO MÍNIMO DE LAS FACTURAS	22
CLÁUSULA 19. - FACTURACIÓN DE OTROS COBROS Y SERVICIOS .	23
CLÁUSULA 20. - PERÍODO DE FACTURACIÓN	23
CLÁUSULA 21. - SITIO DE ENTREGA DE LA FACTURA.....	24
CLÁUSULA 22. - ESTIMACIÓN DE LA PRODUCCIÓN	24

CLÁUSULA 23. - COBRO DE SUMAS ADEUDADAS	24
CAPITULO IV	24
OBLIGACIONES ACCESORIAS Y FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	24
CLAUSULA 24. - INTERESES DE MORA.....	24
CLÁUSULA 25. - REPORTE A CENTRALES DE RIESGO.....	25
CLÁUSULA 26. - GARANTÍAS EXIGIBLES	25
CLÁUSULA 27. - FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	25
CAPÍTULO V	25
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES Y RECURSOS.....	25
CLÁUSULA 28. - PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES Y RECURSOS.....	25
CLÁUSULA 29. - PROCEDENCIA	26
CLÁUSULA 30. - CONDICIONES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES Y RECURSOS	26
CLÁUSULA 31. - EXCEPCIONES A LA ATENCIÓN DE PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS.....	27
CLÁUSULA 32. - DECISIÓN DE PETICIONES VERBALES.....	27
CLÁUSULA 33. - CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS O INFORMACIÓN ADICIONAL.....	27
CLÁUSULA 34. - PETICIONES INCOMPLETAS.	28
CLÁUSULA 35. - RECHAZO DE LAS PETICIONES.....	28
CLÁUSULA 36. – TRAMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES Y RECURSOS.....	28
CLÁUSULA 37. - RECURSOS.....	29
CLÁUSULA 38. - VÍA GUBERNATIVA.....	31
CLÁUSULA 39. - NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES	32
CLÁUSULA 40. – DESISTIMIENTO.....	32
CLÁUSULA 41. – VISITA TÉCNICA DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES Y RECURSOS.....	32
CAPÍTULO VI	33
MODIFICACIONES Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO	33
CLÁUSULA 42. - MODIFICACIONES.....	33
CLÁUSULA 43. - TERMINACIÓN DEL CONTRATO	33
CAPITULO VII	34
DISPOSICIONES FINALES.....	34
CLÁUSULA 44. - CESIÓN DEL CONTRATO.....	34
CLÁUSULA 45. - ACUERDOS ESPECIALES.....	35
CLÁUSULA 46. - SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.....	35

CLÁUSULA 47.- ANEXO TECNICO.....	35
PLANOS Y TABLAS.....	39

CAPITULO I

DISPOSICIONES GENERALES

CLAUSULA 1. – IDENTIDAD DE LA EMPRESA:

SERVICIUDAD E.S.P es una empresa industrial y comercial del estado, autónoma, descentralizada, con personería jurídica y patrimonio propio. Las labores que realiza la empresa de acuerdo con su objeto social y por las cuales cobra unas tarifas a sus suscriptores, son las relacionadas con la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, aseo y alcantarillado, con una cobertura del 73%, 90% y 87% respectivamente en la zona urbana del municipio de Dosquebradas según sus estatutos de conformidad con la ley 142 de 1994.

CLAUSULA 2. – NATURALEZA Y OBJETO DEL CONTRATO:

Este contrato es de carácter uniforme sin perjuicio de las estipulaciones legales que se señalen como especiales, el objeto del presente contrato es que **SERVICIUDAD E.S.P.** preste el servicio público domiciliario de aseo, a favor del suscriptor y/o usuario, en los inmuebles urbanos siempre que las vías de acceso y las condiciones técnicas lo permitan, dentro de la zona en la que **SERVICIUDAD E.S.P.**, ha indicado en el Programa de Prestación de Servicio Público de Aseo con que se presta el servicio, a cambio de un precio en dinero, el cual se determinará de conformidad con la regulación tarifaria expedida por la CRA.

CLAUSULA 3. – RÉGIMEN LEGAL:

El presente contrato se rige por lo dispuesto y por tanto hacen parte del mismo, en las leyes 142 y 143 de 1994, 689 de 2001, Decreto 2981 de 2013 compilado en el decreto 1077 de 2015, Resolución 0154 de Marzo de 2014 y 0288 de Abril de 2015 del Ministerio de vivienda , ciudad y territorio respectivamente, y demás normas que las desarrollen, reglamenten o modifiquen, por las condiciones especiales que se pacten con los suscriptores y/o usuarios, por las condiciones uniformes aquí previstas, por las normas del código de comercio y del código civil y por todas aquellas disposiciones expedidas por la autoridad competente establecidas por la regulación.

Parágrafo Primero: La modificación de la normatividad hace parte del presente Contrato de Condiciones Uniformes y se entenderá incluida en el mismo, desde el momento en que entre en vigencia la modificación respectiva.

Parágrafo Segundo: Las adiciones, modificaciones o derogatorias de las normas que se surtan con posterioridad, se entienden incorporadas al presente contrato a partir de su entrada en vigencia, sin que para el efecto sea necesario expedir un nuevo contrato o reforma, salvo cuando **SERVICIUDAD ESP** lo estime conveniente, a efectos de dar claridad sobre los mismos.

Parágrafo Tercero: El presente contrato podrá ser modificado por **SERVICIUDAD E.S.P.**, siempre que ello no implique abuso de la posición dominante; dicha modificación será notificada a la CRA para su aprobación y posteriormente notificada a los usuarios o suscriptores a través de medios de amplia circulación

dentro de los quince (15) días calendarios siguientes a la fecha en la cual se haya realizado.

CLAUSULA 4. – PARTES DEL CONTRATO:

Son partes del presente contrato SERVICIUDAD E.S.P y el (los) USUARIO(S) y/o, SUSCRIPTOR (ES). Una vez celebrado el contrato de condiciones uniformes, serán solidarios en los derechos y deberes el SUSCRIPTOR y/o USUARIO.

CLAUSULA 5. – VIGENCIA DEL CONTRATO:

Se entiende celebrado por término indefinido, pero el usuario una vez vencido el plazo de permanencia mínimo de dos años, podrá darlo por terminado en cualquier momento dando preaviso a SERVICIUDAD E.S.P. 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 publicación del presente contrato y en los casos que ingrese como nuevo suscriptor deberá respetar el plazo de permanencia mínimo, para no afectar la prestación del servicio de aseo en general.

CLAUSULA 6. – CONDICIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO:

SERVICIUDAD ESP 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, reúne las condiciones de acceso a que se refiere las cláusulas primera y octava de este documento.

CLAUSULA 7. – SOLICITUD DEL SERVICIO.

La solicitud para prestación del servicio puede presentarse verbalmente o por escrito en las oficinas de Atención al Cliente de SERVICIUDAD E.S.P ubicada en el piso 1 del Centro Administrativo CAM Dosquebradas, bien sea de modo personal, por el correo electrónico serviciu@serviciudad.gov.co ; o por otro medio que permita 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 este efecto. Los formularios se ofrecerán de manera gratuita a todos los suscriptores y/o usuarios.

SERVICIUDAD E.S.P. definirá, dentro de los quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de presentación de la solicitud, si ésta se ajusta a las condiciones que se expresan en este CCU 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 estas 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.

SERVICIUDAD E.S.P. podrá negar la solicitud por encontrarse el inmueble fuera del área definida de la prestación del servicio, de conformidad con lo establecido en el anexo técnico.

La iniciación en la prestación del servicio solicitado no podrá superar 15 días hábiles contados desde el momento en que SERVICIUDAD E.S.P. indique que está en posibilidad de prestar el servicio y el suscriptor y/o usuario ha atendido las condiciones uniformes.

Parágrafo primero.-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 natural o jurídica procederán a sellar los inmuebles residenciales y no residenciales abiertos al público, que estando ubicados en zonas en las que se pueden recibir los servicios de saneamiento básico no se hayan hecho usuarios de ellos y conserven tal carácter.

Parágrafo segundo.- 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 Domiciliarios será la entidad competente para determinar si la alternativa propuesta no causa perjuicios a la comunidad.

CLÁUSULA 8. – PERFECCIONAMIENTO:

El CCU se perfecciona cuando SERVICIUDAD E.S.P. 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 SERVICIUDAD E.S.P. del mismo modo se entenderá que existe CCU, en el caso de haber recibido efectiva y legalmente la prestación del servicio objeto del presente CCU.

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

CLÁUSULA 9. - PUBLICIDAD.

El CCU será objeto de adecuada publicidad por parte de SERVICIUDAD E.S.P., 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 en medio físico o magnético, 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. Publicación del CCU y sus anexos en la página web de SERVICIUDAD E.S.P. (<http://www.serviciudad.gov.co>) para lectura directa o descarga.

CLAUSULA 10. – 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 Domiciliarios, 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:

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

2. AFORO EXTRAORDINARIO DE ASEO PARA MULTIUSUARIOS: Es el resultado de las mediciones puntuales realizadas por **SERVICIUDAD ESP**, de oficio o a petición del multiusuario, cuando alguno de ellos considere que ha variado la cantidad de residuos producidos con respecto al aforo vigente.

3. AFORO ORDINARIO DE ASEO PARA MULTIUSUARIOS: Es el resultado de las mediciones puntuales realizadas por **SERVICIUDAD ESP**, para categorizar y cobrar como multiusuarios a aquellos suscriptores que optaron por ésta opción tarifaria.

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

5. ALMACENAMIENTO DE RESIDUOS SÓLIDOS: Es la acción del usuario de guardar temporalmente los residuos sólidos en depósitos, recipientes o cajas de almacenamiento, retornables o desechables, para su recolección por **SERVICIUDAD ESP** con fines de aprovechamiento o de disposición final.

6. 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.

7. ÁREA DE PRESTACIÓN DE SERVICIO: Corresponde a la zona geográfica del municipio o distrito debidamente delimitada donde **SERVICIUDAD ESP** ofrece y presta el servicio de aseo. Esta deberá consignarse en el contrato de condiciones uniformes.

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

9. 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.

10. BARRIDO Y LIMPIEZA MANUAL: Es la labor realizada manualmente para retirar de las vías y áreas públicas papeles, hojas, arenilla acumulada y cualquier otro objeto o material.

11. BARRIDO Y LIMPIEZA MECÁNICA: Es la labor realizada mediante el uso de equipos mecánicos para retirar de las vías y áreas públicas, papeles, hojas, arenilla acumulada y cualquier otro objeto o material.

12. BÁSCULA: Instrumento técnico de medida mecánico o electrónico debidamente calibrado y certificado por la entidad competente, acorde con las normas vigentes que regulan la materia, para determinar el peso de los residuos sólidos.

13. CAJA DE ALMACENAMIENTO: Es el recipiente técnicamente apropiado, para el depósito temporal de residuos sólidos de origen comunitario, en condiciones de aislamiento que facilite el manejo o remoción por medios mecánicos o manuales.

14. 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.

15. CUNETAS: Zanja, revestida o no, ubicada a cada lado de las vías, destinadas a facilitar el drenaje superficial longitudinal de las mismas y que son objeto de barrido o limpieza por parte del prestador del servicio de aseo en su área de atención.

16. ESTACIÓN DE CLASIFICACIÓN Y APROVECHAMIENTO: Son instalaciones técnicamente diseñadas con criterios de ingeniería y eficiencia económica, dedicadas al pesaje y clasificación de los residuos sólidos aprovechables, mediante procesos manuales, mecánicos o mixtos y que cuenten con las autorizaciones ambientales a que haya lugar.

17. ESTACIONES DE TRANSFERENCIA: Son las instalaciones dedicadas al traslado de residuos sólidos de un vehículo recolector a otro con mayor capacidad de carga, que los transporta hasta su sitio de tratamiento o disposición final.

18. 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 poda de árboles.

19. GENERADOR O PRODUCTOR: Persona que produce y presenta sus residuos sólidos a **SERVICIUDDAD ESP** para su recolección y por tanto es usuario del servicio público de aseo.

20. GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS: Es el conjunto de actividades encaminadas a reducir la generación de residuos, a realizar el aprovechamiento teniendo en cuenta sus características, volumen, procedencia, costos, tratamiento con fines de valorización energética, posibilidades de aprovechamiento y comercialización. También incluye el tratamiento y disposición final de los residuos no aprovechables.

21. GRANDES GENERADORES O PRODUCTORES: Son los suscriptores y/o usuarios no residenciales que generan y presentan para la recolección residuos sólidos en volumen igual o superior a un metro cúbico mensual.

22. 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.

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

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

25. LIXIVIADO: Es el líquido residual generado por la descomposición biológica de la parte orgánica o biodegradable de los residuos sólidos bajo condiciones aeróbicas o anaeróbicas y/o como resultado de la percolación de agua a través de los residuos en proceso de degradación.

26. MACRORRUTA: Es la división geográfica de una ciudad, zona o área de prestación del servicio para la distribución de los recursos y equipos a fin de optimizar la actividad de recolección de residuos, barrido y limpieza de vías y áreas públicas y/o corte de césped y poda de árboles ubicados en las vías y áreas públicas.

27. MICRORRUTA: Es la descripción detallada a nivel de las calles y manzanas del trayecto de un vehículo o cuadrilla, para la prestación del servicio público de recolección de residuos; de barrido y limpieza de vías y áreas públicas; y/o corte de césped y poda de árboles ubicados en las vías y áreas públicas, dentro de una frecuencia predeterminada.

28. MINIMIZACIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS EN PROCESOS PRODUCTIVOS: Es la optimización de los procesos productivos tendiente a disminuir la generación de residuos sólidos.

29. 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 **SERVICIUDAD ESP** en los términos del Decreto 2981 de 2013 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. **SERVICIUDAD ESP** facturará a cada inmueble en forma individual, en un todo de acuerdo con la regulación que se expida para este fin.

30. PEQUEÑOS GENERADORES O PRODUCTORES: Son los suscriptores y/o usuarios no residenciales que generan y presentan para la recolección residuos sólidos en volumen menor a un (1) metro cúbico mensual.

31. 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.

32. 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.

33. 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.

34. PRESENTACIÓN DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS: Es la actividad del usuario de colocar los residuos sólidos debidamente almacenados, para la recolección por parte de **SERVICIUDAD ESP**.

La presentación debe hacerse, en el lugar e infraestructura prevista para ello, bien sea en el área pública correspondiente o en el sitio de presentación conjunta en el caso de multiusuarios y grandes productores.

35. PUNTOS CRÍTICOS: Son aquellos lugares donde se acumulan residuos sólidos, generando afectación y deterioro sanitario que conlleva la afectación de la limpieza del área, por la generación de malos olores, focos de propagación de vectores, y enfermedades, entre otros.

36. RECICLADOR DE OFICIO: Es la persona natural o jurídica que se ha organizado de acuerdo con lo definido en el artículo 15 de la Ley 142 de 1994 y en el Decreto 2981 de 2013 para prestar la actividad de aprovechamiento de residuos sólidos.

37. RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE DE RESIDUOS APROVECHABLES: Son las actividades que realiza la persona prestadora del servicio público de aseo consistente en recoger y transportar los residuos aprovechables hasta las estaciones de clasificación y aprovechamiento.

38. RECOLECCIÓN PUERTA A PUERTA: Es el servicio de recolección de los residuos sólidos en el andén de la vía pública frente al predio del usuario.

39. RESIDUOS DE CONSTRUCCIÓN Y DEMOLICIÓN: Es todo residuo sólido resultante de las actividades de construcción, reparación o demolición, de las obras civiles o de otras actividades conexas, complementarias o análogas.

40. 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 **SERVICIUDAD ESP**.

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.

41. 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.

42. 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 **SERVICIUDAD ESP**. El precio del servicio de recolección, transporte y disposición de los mismos será pactado libremente entre **SERVICIUDAD ESP** y el usuario, sin perjuicio de los que sean objeto de regulación del Sistema de Gestión Postconsumo.

43. 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 **SERVICIUDAD ESP**. 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.

44. SEPARACIÓN EN LA FUENTE: Es la clasificación de los residuos sólidos, en aprovechables y no aprovechables por parte de los usuarios en el sitio donde se generan, de acuerdo con lo establecido en el PGIRS, para ser presentados para su recolección y transporte a las estaciones de Clasificación y aprovechamiento, o de disposición final de los mismos, según sea el caso.

45. SISTEMA DE PESAJE: Es el conjunto ordenado y sistemático de equipos, elementos y maquinaria que se utilizan para la determinación certera del peso de los residuos objeto de gestión en uno o varios de las actividades del servicio público de aseo y que proporciona información con datos medibles y verificables.

46. 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 los mismos, con una mínima exposición al aire libre de los residuos.

47. TRASBORDO: Es la actividad de trasladar los residuos sólidos recolectados, de un vehículo a otro de mayor capacidad, evitando el contacto manual y el esparcimiento de los residuos principalmente sólidos.

48. UNIDAD DE ALMACENAMIENTO: Es el área definida y cerrada, en la que se ubican las cajas de almacenamiento o similares para que el usuario almacene temporalmente los residuos sólidos, mientras son presentados a **SERVICIUDAD ESP** para su recolección y transporte.

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

50. 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.

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

52. 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.

53. VEHÍCULO RECOLECTOR: Es el vehículo utilizado en las actividades de recolección de los residuos sólidos desde los lugares de presentación y su transporte hasta las estaciones de clasificación y aprovechamiento, plantas de aprovechamiento, estaciones de transferencia o hasta el sitio de disposición final.

54. 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.

CLAUSULA 11. - 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.

CAPITULO II

DE LAS OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LAS PARTES

CLÁUSULA 12.- OBLIGACIONES DE SERVICIUDAD E.S.P.

- Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones de **SERVICIUDAD E.S.P.**, las siguientes:

1. Suministrar continuamente un servicio de buena calidad, de acuerdo con los parámetros fijados por las autoridades competentes y con las especificaciones técnicas determinadas por **SERVICIUDAD E.S.P.**, las cuales se encuentran

contenidas en el Programa de prestación de servicio de aseo, el cual se entiende que forma parte integrante de este documento.

2. Iniciar la prestación del servicio, en los términos del numeral 1 de la presente cláusula, dentro del término previsto en la cláusula octava de este contrato.

3. Realizar los aforos de la producción de residuos cuando lo solicite el suscriptor y/o usuario, o cuando así lo determine **SERVICIUDAD E.S.P.**, mediante un aforo ordinario, extraordinario o permanente. El costo de dicho aforo se establecerá de acuerdo al artículo 4.4.1.11 de la resolución CRA 151 de 2001.

4. Facturar el servicio de acuerdo con la normatividad vigente y con la periodicidad señalada en el presente CCU. Al cabo de 5 meses de haber entregado las facturas, **SERVICIUDAD E.S.P.** no podrá cobrar bienes o servicios que no facturó por error, omisión, o, en el caso de grandes productores, por investigación de la producción de residuos sólidos de períodos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor y/o usuario. Para efectos de la determinación de la fecha de entrega de la factura, se tomará aquella señalada para el primer vencimiento.

5. Permitir al suscriptor y/o usuario elegir libremente al proveedor de los bienes necesarios para la utilización del servicio.

6. Entregar oportunamente las facturas 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, **SERVICIUDAD E.S.P.**, deberá avisar a los suscriptores y/o usuarios con cinco (5) días de anticipación, a través de medio de difusión más efectivo que se disponga en la población o sector atendido.

En cumplimiento de las rutas, todo cambio en la ruta horario o frecuencia deberá ser comunicado con tres (3) de anterioridad a los usuarios afectados, salvo caso fortuito o de fuerza mayor, utilizando medios masivos de difusión de amplia circulación local y página Web cuando se disponga de ella.

11. Observar la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa prevista en el presente CCU.

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 y para el caso del uso residencial se aplicará el estrato correspondiente definido por la oficina de Planeación Municipal y/o comité permanente de estratificación socioeconómica del Municipio.

16. Cobrar las contribuciones de solidaridad y otorgar los subsidios de acuerdo con los niveles establecidos por acuerdo Municipal y por lo que determina 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 a las normas sanitarias, ambientales y regulatorias vigentes.

19. Dar a conocer los días y horarios de recolección que le correspondan a cada suscriptor y/o usuario.

20. 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.

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

22. SERVICIUDAD E.S.P. en su oficina de peticiones, quejas y recursos, recibirá, atenderá, tramitará y responderá las peticiones o reclamos y recursos escritos y/o verbales que presenten los suscriptores y/o usuarios o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta.

23. Responsabilidad en el manejo de los residuos sólidos. La responsabilidad por los impactos generados por las actividades del servicio público de aseo, incluido el aprovechamiento, recaerá en la persona prestadora a partir del momento en que deba efectuar la recolección, la cual deberá cumplir con las disposiciones del presente decreto y demás normatividad vigente.

A sí mismo cuando se realice la comercialización de residuos sólidos aprovechables, la responsabilidad por los impactos causados será del agente económico que ejecute la actividad.

CLÁUSULA 13. - 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 **SERVICIUDAD E.S.P.**, o los demás

miembros de la comunidad. Todo usuario está en la obligación de facilitar la medición periódica de sus residuos sólidos de conformidad con la norma vigente.

2. Informar de inmediato a **SERVICIUDAD E.S.P.**, 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 **SERVICIUDAD E.S.P.**

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

5. Solicitar la factura a **SERVICIUDAD E.S.P.**, cuando aquella no haya llegado oportunamente. El no recibir la factura no lo exonera del pago, salvo que **SERVICIUDAD E.S.P.**, no haya efectuado la facturación en forma oportuna.

6. Los suscriptores y/o usuarios podrán garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo, en el siguiente evento:

Cuando el usuario solicite financiación o acuerdos de pago de la deuda del servicio recibido con una mora superior a los 360 días.

7. En caso de ser multiusuario, cumplir los requisitos de presentación de residuos y demás procedimientos contemplados por la regulación vigente para la aplicación de la opción tarifaria.

8. No depositar sustancias líquidas, excretas ni residuos considerados especiales, en recipientes destinados para la recolección en el servicio público domiciliario de aseo.

9. Presentar los residuos sólidos para su recolección en las condiciones establecidas en el Decreto 2981 de 2013, normas que lo modifiquen o sustituyan, de conformidad con el programa de aprovechamiento viable y sostenible que desarrolle **SERVICIUDAD E.S.P.**, y en la forma y tipos de recipientes prescritos en el Anexo Técnico.

10. Vincularse al servicio público domiciliario de aseo, siempre que haya servicios públicos disponibles o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad, previa certificación de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en los términos del Artículo 16 de la Ley 142 de 1994 y del artículo 108 del decreto 2981 del 2013.

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 **SERVICIUDAD ESP** 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 **SERVICIUDAD E.S.P.** Los recipientes no deberán permanecer

en los sitios señalados durante días diferentes a los establecidos por **SERVICIUDAD E.S.P.**, para la prestación del servicio.

15. Realizar la separación de los residuos sólidos en la fuente de manera que se permita la recolección selectiva, de acuerdo con el plan de gestión integral de residuos sólidos y los programas de prestación del servicio de aseo establecidos.

CLÁUSULA 14. - DERECHOS DE LAS PARTES:

Se entienden incorporados en el CCU, 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, el Decreto 2981 de 2013 y demás disposiciones concordantes así como las normas que las modifiquen, adicionen o subroguen.

CLÁUSULA 15. – DERECHOS DE SERVICIUDAD E.S.P.

Constituyen derechos de **SERVICIUDAD ESP:**

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

SERVICIUDAD E.S.P. se reserva el derecho de facturar el servicio de aseo público, conjuntamente con otros servicios públicos domiciliarios y no podrá cancelarse este último con independencia del servicio prestado por **SERVICIUDAD E.S.P.** salvo en aquellos casos en que exista prueba de mediar petición, queja o recurso debidamente interpuesto ante **SERVICIUDAD ESP.**

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.

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 16. - DERECHOS DEL SUScriptor Y/O USUARIO.

Constituyen derechos del suscriptor y/o usuario:

1. A ser tratado dignamente por **SERVICIUDAD E.S.P.**

2. Al debido proceso y defensa, de acuerdo con lo establecido en el Capítulo VI del presente CCU.

3. A no ser discriminado por **SERVICIUDAD E.S.P.**, 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. **SERVICIUDAD E.S.P.**, 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 **SERVICIUDAD E.S.P.** aplique un estrato diferente al establecido por la respectiva entidad territorial competente para tales fines.
12. A reclamar en contra del uso asignado por **SERVICIUDAD E.S.P.**, 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.
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 17. - PRINCIPIO GENERAL DE FACTURACIÓN.

La factura solo incluirá valores expresamente autorizados conforme a la ley, la regulación y las condiciones uniformes del presente CCU.

CLÁUSULA 18. - CONTENIDO MÍNIMO DE LAS FACTURAS

La factura que expida **SERVICIUDAD E.S.P.**, deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

1. El nombre de **SERVICIUDAD ESP** 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.
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 los seis períodos inmediatamente anteriores.
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

CLÁUSULA 19. - FACTURACIÓN DE OTROS COBROS Y SERVICIOS.

SERVICIUDAD E.S.P., 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. **SERVICIUDAD E.S.P.** velará porque en dichos acuerdos se respete lo establecido en el presente CCU 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 primero. 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 segundo. 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 20. - PERÍODO DE FACTURACIÓN.

Las facturas se entregarán mensualmente en cualquier hora y día hábil, en el predio en el que se presta el servicio. En todo caso, la factura deberá ponerse en conocimiento de los suscriptores y/o usuarios vinculados al contrato con al menos cinco (5) días de antelación a la fecha de primer vencimiento, mediante los mecanismos de reparto y sectorización que garanticen su entrega oportuna.

Parágrafo. En caso que sea necesario para la adecuada facturación del servicio prestado, **SERVICIUDAD E.S.P.**, 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 21. - 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 22. - 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.

CLÁUSULA 23. - COBRO DE SUMAS ADEUDADAS.

Las deudas derivadas del contrato podrán ser cobradas ejecutivamente ante los jueces competentes. La factura expedida por **SERVICIUDAD E.S.P.**, 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, **SERVICIUDAD E.S.P.** 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

CLAUSULA 24. - INTERESES DE MORA.

En el evento en que el suscriptor o usuario incurra en mora en el pago de las tarifas por concepto de la prestación del servicio objeto del CCU, **SERVICIUDAD E.S.P.** cobrará de conformidad con la ley, intereses de mora civiles, a la tasa prevista en el artículo 2.231 del Código Civil, equivalente a una vez y media el interés bancario corriente, sin perjuicios de que **SERVICIUDAD E.S.P.** pueda ejercer las acciones legales pertinentes para obtener el pago del servicio, sin necesidad de los requerimientos judiciales para constituirlo en mora.

PARAGRAFO: CAUSACION DE INTERESES DE MORA. El interés de mora se causará a partir del vencimiento de los plazos para el pago señalados por **SERVICIUDAD E.S.P.** en cada factura. No será necesario la constitución en mora y para todos los efectos el suscriptor o usuario renuncia a todos los requerimientos legales para constituirlo en mora. En caso de que el suscriptor o usuario llegare a celebrar algún convenio de pago para la satisfacción de sus facturas insolutas, se encontrará en mora al vencimiento del plazo acordado por el cliente. El suscriptor o

usuario se obliga solidariamente a cancelar los costos que por todo concepto incurra **SERVICIUDAD E.S.P** en razón del cobro judicial y extrajudicial de la deuda.

Con respecto a los suscriptores o usuarios no residenciales, la tasa de interés moratorio aplicable podrá ser el interés bancario corriente certificado por la Superintendencia Financiera, sin exceder el límite de usura. Sin embargo **SERVICIUDAD E.S.P.** se reserva el derecho de cobrar a favor de los usuarios una tasa de interés menor a la máxima permitida por el régimen comercial.

CLÁUSULA 25. - REPORTE A CENTRALES DE RIESGO.

SERVICIUDAD E.S.P. podrá, con 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 del suscriptor y/o usuario, para informar sobre las deudas que se encuentren en mora con la entidad, se perfecciona con la firma del CCU.

CLÁUSULA 26. - GARANTÍAS EXIGIBLES:

SERVICIUDAD E.S.P. podrá exigir garantías mediante títulos valores para el pago de la factura a cargo del suscriptor y/o usuario de inmuebles no residenciales.

CLÁUSULA 27. - FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

El incumplimiento de **SERVICIUDAD ESP** en la prestación continua de un servicio de buena calidad, atendiendo los parámetros establecidos en el programa de prestación de servicio de aseo del presente documento, se denomina falla en la prestación del servicio.

El acaecimiento de una falla en la prestación del servicio confiere el derecho al suscriptor y/o usuario, desde el momento en que se presente a su cumplimiento con las reparaciones de que trata el Artículo 137 de la Ley 142 de 1994, en especial a que no se le cobre el servicio de recolección, transporte y disposición final de residuos sólidos, si en cualquier lapso de treinta días la frecuencia de recolección es inferior al cincuenta por ciento (50%) de lo previsto en el contrato para la zona en la que se halla el inmueble. La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito.

CAPÍTULO V

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES Y RECURSOS

CLÁUSULA 28. - PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES 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. **SERVICIUDAD E.S.P.**, no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender la reclamación.

En caso de controversias por negación para contratar, terminación del servicio, facturación y en general, todas las decisiones administrativas y/o actos con los que

SERVICIUDAD E.S.P. niegue o afecte la prestación del servicio o la ejecución del contrato y que den lugar al inicio de una actuación administrativa a solicitud de parte, mediante petición, queja, reclamo, en adelante PQR's o recursos, serán atendidas por **SERVICIUDAD E.S.P.** a través de personal directo, en las oficinas destinadas para tal fin o a una actuación administrativa de oficio.

Las PQR's se recibirán, tramitarán y responderán conforme con las condiciones uniformes que se señalan a continuación, cumpliendo en todo caso con los principios y garantías constitucionales y legales que le asisten a los SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS durante el trámite de las mismas, en especial el derecho a la defensa y el debido proceso consagrado en el Art. 29 de la Constitución Nacional y en el código contencioso administrativo y demás normas que lo reglamenten, modifiquen o complementen.

CLÁUSULA 29. - PROCEDENCIA.

Las peticiones se presentarán en la oficina de **SERVICIUDAD E.S.P.**, y podrán formularse verbalmente o por escrito, a través de cualquier sistema, Internet u otro medio electrónico.

CLÁUSULA 30. - CONDICIONES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES Y RECURSOS:

A efecto que EL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO ejerza su derecho a presentar PQR's ante **SERVICIUDAD E.S.P.**, éste tendrá en cuenta los siguientes requisitos establecidos en la ley 1755 del 30 de Junio de 2015:

1. Las peticiones, quejas y recursos podrán ser presentadas en cualquier tiempo; sin embargo, las que pretendan discutir un acto de facturación, deberán elevarse antes del quinto mes de expedida la factura.

2. Cualquier PQR's no requiere de presentación personal ni intervención de abogado; de formularse a través de un mandatario, deberá acreditarse el mandato.

3. EL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO deberá suministrar la información mínima necesaria para que **SERVICIUDAD E.S.P.** pueda realizar el análisis correspondiente y dar contestación o tomar la decisión respectiva, en particular a:

A. Indicar el nombre y apellido completo del el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO y/o de su representante legal o apoderado, si es el caso, con indicación de la dirección donde se recibirán las respuestas o notificaciones. En caso de una queja bastará el nombre y apellido del quejoso.

B. Exponer el objeto de la petición, queja o reclamo identificando o señalando claramente en qué consiste la misma o de las razones concretas que motivan un recurso;

C. En caso de petición, reclamo o recurso indicar el Número del código del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, si cuenta con él y el cual aparece señalado en la factura del servicio;

D. Relacionar los documentos que se acompañan o de las pruebas que se pretendan hacer valer. Cuando una petición no se acompañe de los documentos o informaciones necesarias, en el acto de recibo se le indicará al peticionario los que faltan; si insiste en que se radique, se le recibirá la petición dejando constancia expresa de las advertencias que le fueron hechas.

E. Indicar la dirección de notificación y/o correspondencia a la cual requiere le sea notificado.

F. Firmar la petición, queja, reclamo o recurso cuando fuere el caso. Si quien presenta una petición verbal afirma no saber o no poder escribir y pide constancia de haberla presentado, se procederá de conformidad.

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

CLÁUSULA 31. - EXCEPCIONES A LA ATENCIÓN DE PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS.

No es posible que terceros puedan ejercer el derecho de petición ante **SERVICIUDAD E.S.P.** con el fin de obtener datos, informaciones y documentos que hacen parte del ámbito de la gestión privada de la **SERVICIUDAD E.S.P.** y de cuyo conocimiento están excluidos dichos terceros, por no tratarse de documentos públicos a los cuales pueden tener acceso todas las personas en los términos del Art. 74 de la Constitución Política, y porque los referidos datos y documentos están sujetos a la protección a que aluden los incisos 3 y 4 del Art. 15 de la Constitución.

CLÁUSULA 32. - 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 33. - CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS O INFORMACIÓN ADICIONAL.

Si la información o documentos que proporciona el peticionario no son suficientes para decidir y **SERVICIUDAD E.S.P.** constate que la petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en un término máximo de un (1) mes. Si en este término no aporta lo requerido para dar una respuesta de fondo a la solicitud de cumplimiento de requisitos o de información adicional, se entenderá que el peticionario ha desistido de la misma, procediéndose en consecuencia a ordenar su archivo, sin perjuicio de que el interesado presente posteriormente una nueva solicitud.

No obstante el peticionario antes de vencerse el plazo concedido para el requerimiento, podrá solicitar prórroga hasta por un término igual.

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 34. - 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 35. - RECHAZO DE LAS PETICIONES.

Habrà lugar a rechazar las peticiones si ellas son presentadas en forma irrespetuosa o des obligante, utilizando amenazas, improperios, insultos, ofensas, afrentas o provocaciones, entre otros.

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

CLÁUSULA 36. – TRAMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES Y RECURSOS.

SERVICIUDAD E.S.P. tramitará las PQR's siguiendo en general las siguientes pautas:

1. Las PQR's se resolverán en la misma forma como se hayan presentado. Si estas fueran verbales o por correo electrónico **SERVICIUDAD E.S.P.** las podrá resolver de la misma forma; no obstante, el colaborador que los reciba en forma verbal, si lo solicitaré el peticionario, estará obligado a expedir y entregar a quien la presente una certificación o constancia del contenido de la misma, si se presenta por correo deberá enviar por el mismo medio la constancia de su recibo o el formato electrónico diligenciado y si se presenta en forma escrita estará obligado a fechar, firmar, sellar y entregar una copia de la misma.

2. SERVICIUDAD E.S.P. responderá las peticiones reclamaciones y recursos dentro del término de quince días (15) contados a partir su presentación, sin perjuicio de la actuación que sobre la materia pueda adelantar la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios; si no fuere posible resolver o contestar dentro de dicho termino se aplicará lo señalado al respecto en el código contencioso administrativo. Las quejas por el hecho mismo de su definición no tienen término de contestación.

3. El recurso de reposición se resolverá igualmente dentro del término de quince días (15) hábiles a menos que se requiera la práctica de pruebas, caso en el cual **SERVICIUDAD E.S.P.** señalará un término no mayor de treinta (30) días hábiles, ni menor de diez días (10) hábiles. Los términos podrán prorrogarse por una sola vez, sin que con la prórroga el término exceda de treinta (30) días hábiles. La decisión empresarial o el acto administrativo que **SERVICIUDAD E.S.P.** expida decretando la práctica de pruebas, como acto de trámite indicarán con toda exactitud, el día en que vence el término probatorio y se comunicará al SUCRIPTOR y/o USUARIO.

4. El efecto general de una reclamación de facturación consiste en que la exigibilidad de las sumas objetadas queda suspendida hasta tanto no se decida de fondo dicha petición.

4.1). Si se le resuelve desfavorablemente, los valores objetados, se cargarán en la siguiente factura, o en su defecto, dentro de los cinco (5) meses siguientes de conformidad con el artículo 150 de la ley 142 de 1994.

4.2). Si la reclamación se presenta después de efectuado el pago de la factura y la decisión es favorable al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, se le descontarán dichos valores y el descuento se ordenará junto con la decisión, realizando el ajuste correspondiente para la siguiente factura.

5. Si las informaciones o documentos que proporcione el SUCRIPTOR y/o USUARIO al elevar una petición o una queja no son suficientes para decidir, **SERVICIUDAD E.S.P.** lo requerirá por escrito, por una sola vez, con toda precisión, para que aporte lo que haga falta. Este requerimiento

Interrumpirá los términos establecidos en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994. Desde el momento en que el SUCRIPTOR y/o USUARIO aporte la información requerida, comenzarán otra vez a correr los términos. En adelante, **SERVICIUDAD E.S.P.** no podrá pedir más complementos y decidirá de fondo. **SERVICIUDAD E.S.P.** se abstendrá de solicitar información que repose en su poder.

6. En caso de que el SUCRIPTOR y/o USUARIO no esté conforme con la respuesta a su petición o reclamo, puede presentar o interponer recursos al tenor con lo que adelante se dispone.

CLÁUSULA 37. - RECURSOS.

En los casos que proceda **SERVICIUDAD ESP** indicará en la notificación de la decisión empresarial o acto administrativo los recursos que el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO podrá interponer frente a sus decisiones, los plazos para su interposición, las autoridades ante quienes deben interponerse y dispondrá de formularios o formatos sin que su uso sea obligatorio, para facilitar su presentación teniendo en cuenta lo siguiente:

1. Los recursos deberán cumplir con los requisitos señalados en esta cláusula. 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. El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a **SERVICIUDAD E.S.P.** a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice **SERVICIUDAD E.S.P.** proceden el recurso de reposición, y en subsidio el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley. Contra los actos en los cuales se niegue la prestación del servicio, así como los actos de facturación que realice **SERVICIUDAD E.S.P.**, proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo contempla la Ley. No son procedentes los recursos contra los actos de terminación, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.

El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de

conocimiento de la decisión. En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.

Si el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, solo interpuso el recurso de reposición este se resolverá en tiempo y no procederá el de apelación.

3. El recurso de reposición debe interponerse por escrito, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a aquél en que **SERVICIUDAD E.S.P.**, ponga el acto en conocimiento del suscriptor y/o usuario en las oficinas de Atención Al Cliente, habilitadas por **SERVICIUDAD E.S.P** para tal fin. El funcionario encargado de resolverlo será el Jefe de la Oficina de Peticiones, quejas y Reclamos de conformidad con lo previsto en el Artículo 156 de la Ley 142 de 1994).

4. 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 la **SERVICIUDAD E.S.P.**, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión.

5. De resolverse el recurso de Reposición negativamente para el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO y habiéndose presentado subsidiariamente el recurso de Apelación junto con el escrito del de Reposición, **SERVICIUDAD E.S.P.** remitirá copia de la actuación a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para que ésta resuelva el recurso de Apelación, si este ha sido concedido.

6. No son procedentes igualmente los recursos contra las decisiones o actos de trámite, de servicios especiales, solicitud de información, frecuencias adicionales de recolección, solicitud de capacitaciones, entrega de volantes, solicitudes de recolección de escombros y de más solicitudes que no afecten la prestación del servicio y/o la ejecución del presente contrato.

7. Cuando **SERVICIUDAD E.S.P** deniegue el recurso de apelación, el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO podrá interponer el de queja ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para que esta lo conceda si fuera procedente, mediante escrito al que deberá acompañarse copia de la decisión empresarial que haya negado el recurso, y dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación de la decisión. El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO presentará ante **SERVICIUDAD E.S.P** dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la interposición, copia del recurso de queja radicado ante la Superintendencia.

8. Estos recursos no requieren de presentación personal ni intervención de abogado aunque se emplee un mandatario.

9. Si el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO no presenta los recursos con el lleno de los requisitos, o si los presenta en forma extemporánea, **SERVICIUDAD E.S.P** los rechazará de plano y la decisión quedará en firme.

10. **SERVICIUDAD E.S.P.** 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.

11. **SERVICIUDAD E.S.P.** 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.

CLÁUSULA 38. - VÍA GUBERNATIVA:

Mediante la vía gubernativa se da la oportunidad al SUCRIPTOR y/o USUARIO para acceder al control de legalidad de los actos expedidos por **SERVICIUDAD E.S.P.** El procedimiento de la vía gubernativa se inicia a partir de la notificación del acto administrativo que ponga fin a una actuación administrativa y su agotamiento es a la vez presupuesto necesario para acudir a la vía jurisdiccional. En la vía gubernativa procede el recurso de reposición y en subsidio de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

La interposición de estos recursos deberá hacerse dentro de los cinco días hábiles siguientes a la notificación del acto y deberán reunir los siguientes requisitos:

1. Los recursos deben contar con los requisitos que exige la ley.
2. Interponerse dentro del plazo legal por medio escrito por el interesado o por su representante o apoderado debidamente constituido.
3. Sustentarse con expresión concreta de los motivos de inconformidad, y con indicación del nombre del recurrente.
4. Relacionar las pruebas que pretenda hacer valer.
5. Indicar el nombre y la dirección de la persona que presenta el recurso.
6. El SUCRIPTOR y/o USUARIO, deberá interponer los recursos ante el funcionario que profirió el acto.
7. **Si el SUCRIPTOR y/o USUARIO no presenta los recursos con el lleno de los requisitos, o si los presenta en forma extemporánea, SERVICIUDAD E.S.P los rechazará de plano y la decisión quedará en firme.**
8. **SERVICIUDAD E.S.P** está en la obligación de resolver el recurso de reposición dentro de los quince (15) días hábiles siguientes contados a partir de la fecha de su radicación. Cuando sea del caso practicar pruebas, se señalará para ello un término no mayor de treinta (30) días hábiles, ni menor de diez (10) días hábiles. Los términos inferiores a treinta (30) días podrán prorrogarse por una sola vez sin que con la prórroga el término exceda de treinta (30) días.
Si el SUCRIPTOR y/o USUARIO solo interpuso el recurso de reposición este se resolverá y No procederá el de apelación.
9. **SERVICIUDAD E.S.P** una vez interpuesto los recursos los admitirá o rechazará.
10. **SERVICIUDAD E.S.P** notificará el Acto al SUCRIPTOR y/o USUARIO, observando el procedimiento previsto en el presente contrato.
11. El fallo quedará en firme en los siguientes casos: cuando los recursos fueren interpuestos dentro de la oportunidad procesal, se decidan y se notifiquen, o se haya renunciado expresamente a ellos.
12. Una vez en firme el citado acto administrativo en los términos señalados en el código contencioso administrativo, o si **SERVICIUDAD E.S.P** ha llegado a algún tipo de acuerdo con el SUCRIPTOR y/o USUARIO para el pago del monto del aseo dejado de facturar, se podrá incluir el valor en la factura la cual se hará llegar al SUCRIPTOR y/o USUARIO para su pago y prestará mérito ejecutivo.
13. No procederán recursos contra la decisión en firme y/o la factura que contenga el cobro de aseo dejado de facturar, si con estos se pretende discutir un asunto que

debió debatirse en el trámite investigativo en el que se liquidó el aseo dejado de facturar.

14. SERVICIUDAD E.S.P y los SUCRIPTORES y/o USUARIOS podrán transar en cualquier etapa del proceso. Suscrito el contrato de transacción o en firme la decisión, **SERVICIUDAD E.S.P** incluirá el valor transado en la factura la cual hará llegar al SUCRIPTOR y/o USUARIO para su pago.

CLÁUSULA 39. - 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 los artículos, 67,68 y 69 del 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, 44 de dicha norma.

CLÁUSULA 40. – DESISTIMIENTO.

Los SUCRIPTORES y/o USUARIOS podrán desistir en cualquier tiempo de sus PQR's y recursos. Igualmente, se entenderá que el SUCRIPTOR y/o USUARIO ha desistido de su solicitud si hecho el requerimiento para que complemente una información no da respuesta o no remite la misma en el término de un (1) mes contado a partir de la remisión del requerimiento. En este evento se archivará el expediente.

CLÁUSULA 41. – VISITA TÉCNICA DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES Y RECURSOS.

En caso de que se requiera, **SERVICIUDAD E.S.P** realizará el siguiente procedimiento para atender cualquier PQRS presentada por el SUCRIPTOR y/o USUARIO. Para ello en los procesos adelantados para la determinación de unidades residenciales, ubicación del predio en el área de prestación del servicio, identificación de medidores de Agua y Energía, etc., **SERVICIUDAD E.S.P** realizará una visita técnica al predio con fin de determinar las características y conformación del mismo.

En virtud de lo anterior **SERVICIUDAD E.S.P** procederá de la siguiente manera:

La visita que **SERVICIUDAD E.S.P** haga al inmueble en ejercicio del derecho de revisión consagrado en los artículos 143 y 145 de la ley 142 de 1994, deberá realizarse en presencia del SUCRIPTOR y/o USUARIO; de lo cual se levantará un acta en donde quede constancia de:

- Objeto de la revisión realizada por **SERVICIUDAD E.S.P**.
- Nombre y firma de los colaboradores de **SERVICIUDAD E.S.P** que realizan la visita.
- Nombre y firma del SUCRIPTOR y/o USUARIO que atiende la visita; en caso de que el SUCRIPTOR y/o USUARIO se niegue a firmar, se dejara constancia de la ejecución de esta labor a través de un testigo.
- Fecha de la revisión.

- Dirección del predio.
- Número de matrícula o código del predio.
- Teléfono del predio, si lo tiene.
- Datos del medidor y/o medidores instalados en el predio.
- Las demás observaciones que consideren las partes necesarias relacionar dentro del acta de revisión.

Cuando alguna de las personas que atendieron la visita no saben, no pueden, o no quieren firmar, el representante de **SERVICIUDAD E.S.P** expresará esta circunstancia en el documento o acta y en su reemplazo firmará un testigo.

El representante de **SERVICIUDAD E.S.P**, la persona que atendió la visita y los testigos si los hubiere, firmarán el acta de verificación o visita. Podrán obtenerse en forma adicional pruebas como videos, fotografías y en general todas aquellas que permitan establecer el estado general del predio y la conformación del mismo.

En caso que el SUSCRIPTOR y/o USUARIO no atiendan la visita o no designe a un representante, se entenderá que existe omisión por parte de este, lo cual dará lugar para que **SERVICIUDAD E.S.P** efectúe la revisión con la firma de un testigo hábil que se encuentre en el sitio.

En caso de que el SUSCRIPTOR y/o USUARIO no se encontrare en el predio, **SERVICIUDAD E.S.P** dejará constancia de la visita e informará al usuario de la misma dejando constancia en sitio.

CAPÍTULO VI

MODIFICACIONES Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO

CLÁUSULA 42. - MODIFICACIONES.

El CCU sólo podrá ser modificado en los siguientes eventos:

1. Por acuerdo entre las partes.
2. Por parte de **SERVICIUDAD E.S.P**, 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.
 - c. 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 **SERVICIUDAD E.S.P**, dado el evento de caso fortuito o fuerza mayor, en los términos del Artículo 64 del Código Civil.

CLÁUSULA 43. - TERMINACIÓN DEL CONTRATO.

Todo usuario del servicio público de aseo tiene derecho a terminar el contrato de prestación del servicio público de aseo. Para lo anterior el suscriptor deberá cumplir los siguientes requisitos:

1. Presentar solicitud ante la persona prestadora, en la cual manifieste su voluntad de desvincularse, cumpliendo para ello con el termino de preaviso contemplado en el contrato del servicio público de aseo, el cual no podrá ser superior a dos meses conforme al numeral 21 artículo 133 de la Ley 142 de 1994.
2. Acreditar que va a celebrar un nuevo contrato con otra persona prestadora del servicio público de aseo. En este caso, la solicitud de desvinculación deberá ir acompañada de la constancia del nuevo prestador en la que manifieste su disponibilidad para prestar el servicio público de aseo al solicitante determinando 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 a lo establecido en el parágrafo del artículo 16 de la Ley 142 de 1994.
4. Estar a paz y salvo con **SERVICIUDAD E.S.P** a la cual le solicita la terminación anticipada del contrato. Si a la fecha de solicitud de terminación del contrato la persona se encuentra a paz y salvo, pero se generan obligaciones con respecto a la fecha efectiva de terminación del contrato, el pago de tales obligaciones deberá pactarse en un acuerdo de pago y expedir la respectiva paz y salvo al momento de la solicitud de terminación.

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

La persona prestadora no podrá solicitar requisitos adicionales a los previstos en este artículo.

La persona prestadora 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, so pena de imposición de sanciones por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

SERVICIUDAD E.S.P no podrá negar la terminación del contrato argumentando que la nueva persona prestadora no está en capacidad de prestarlo.

CAPITULO VII

DISPOSICIONES FINALES

CLÁUSULA 44. - 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, **SERVICIUDAD E.S.P**, 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.

SERVICIUDAD E.S.P, podrá ceder el contrato cuando en éste se identifique al cesionario. Igualmente, **SERVICIUDAD 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 (2) meses, no ha recibido manifestación explícita al respecto.

CLÁUSULA 45. - 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 **SERVICIUDAD E.S.P**, 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 CCU. Cuando haya conflicto entre las condiciones uniformes y las condiciones especiales se preferirán estas.

CLÁUSULA 46. - SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.

Las diferencias que surjan entre **SERVICIUDAD E.S.P**, 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:

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

Así mismo, 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 47.- ANEXO TECNICO

1. Zona de prestación del servicio

Plano de área de prestación del servicio Urbano
(Ver plano 1)

2. Condiciones técnicas y de acceso.

El inmueble deberá estar ubicado dentro del área de operación de **SERVICIUDAD E.S.P**, según la zona de prestación del servicio y cumplir con lo indicado en la cláusula Décima cuarta del presente contrato.

En las calles, vías peatonales y donde es difícil el acceso de los vehículos recolectores los residuos sólidos son recogidos puerta a puerta por operarios de la empresa y trasladados a los sitios donde llega el vehículo recolector. En aquellos casos donde **SERVICIUDAD E.S.P** no realice la recolección puerta a puerta se aplica lo estipulado en el Artículo 44. Resol-CRA-720-2015 “Descuentos por recolección efectuada sin servicio puerta a puerta. Cuando por imposibilidad operativa de la entrada de vehículos o de los operarios del servicio, la recolección de residuos no aprovechables no se realice puerta a puerta, los suscriptores tendrán un descuento del diez por ciento (10%) en el precio máximo correspondiente a la actividad de recolección y transporte, de acuerdo con lo definido en el Decreto 1077 de 2015 o aquel que lo modifique, adicione o sustituya”.

Los usuarios del servicio de Aseo, deberán presentar los residuos en las aceras, de la vía pública. Estos residuos deben estar debidamente empacados en bolsas de cualquier color y deben ser presentados con una anticipación no mayor de tres (3) horas previas a la recolección de acuerdo con las frecuencias y horarios establecidos para cada sector

3. Condiciones para la prestación del servicio.

Evidencia las frecuencias y rutas de recolección las que se realizan en un horario de lunes a sábado entre las 6:00 a.m. y las 16:00 p.m. **(Ver plano 2).**

Calidad: SERVICIUDAD E.S.P., prestará el servicio de recolección de residuos sólidos con continuidad, frecuencia y eficiencia a todos los usuarios de acuerdo a lo establecido en el Decreto 2981 de 2013, barrido de vías y Áreas Públicas, Recolección, Transporte y Disposición Final de Residuos Sólidos en el Relleno Sanitario La Glorita ubicado en la ciudad de Pereira – Risaralda, operado por la empresa ATESA DE OCCIDENTE S.A E.S.P., con un debido programa de atención de emergencias, una atención al usuario completa, precisa y oportuna, un eficiente aprovechamiento y una adecuada disposición de los residuos sólidos de tal forma que garantice la salud pública y la preservación del medio ambiente manteniendo limpias las zonas programadas y atendidas.

Frecuencias: La recolección domiciliaria de residuos sólidos se prestará de la siguiente manera: En la zona urbana con frecuencia de dos (2) veces por semana en jornada diurna. **Ver tablas 1, 2 y 3**

El barrido y limpieza de calles y áreas públicas se realizará de acorde con la normatividad vigente, en todas las calles y avenidas principales. **Ver tablas 4,5 y 6**

Recolección para usuarios de tipo diferente al residencial:

Recolección de residuos acumulados por el barrido manual de calles. La recolección y el transporte de los residuos sólidos provenientes del barrido manual de calles deben efectuarse por la persona prestadora del servicio de público de aseo en su área de prestación del servicio. Los residuos de barrido no podrán permanecer en las calles por más de ocho (8) horas una vez se hace la presentación para transportarlos.

Recolección de residuos de poda de árboles y corte de césped. La recolección y transporte de los residuos sólidos originados por poda de árboles o arbustos, y

corte del césped en áreas públicas, se realizará por SERVICIUDAD ESP en las zonas que le ha establecido el PGIRS Municipal. En lo posible estos residuos deben destinarse a procesos de aprovechamiento.

Recolección en plazas de mercado, mataderos y cementerios. Para la recolección de los residuos ordinarios generados en las plazas de mercado, mataderos y cementerios del municipio o distrito, se utilizarán cajas de almacenamiento ubicadas estratégicamente, tanto para residuos aprovechables como no aprovechables.

La recolección de los residuos sólidos en estos lugares estará a cargo de las personas prestadoras del servicio de aseo y se debe efectuar en horarios que no interfieran el adecuado flujo vehicular y peatonal de la zona ni el desarrollo normal de las actividades de estos establecimientos.

Recolección de animales muertos. Para la recolección de animales muertos de especies menores, que no excedan los 50 kg, abandonados en las vías y áreas públicas, SERVICIUDAD ESP efectuará el retiro en el transcurso de las seis (6) horas siguientes a la recepción de la solicitud, la cual puede ser presentada por cualquier ciudadano, para ser trasladados al sitio donde le indique la entidad territorial, en cumplimiento de las normas vigentes para el manejo y disposición final de este tipo de residuos. El pago de este servicio de recolección y transporte, así como de disposición final estará a cargo de la entidad territorial. La recolección de animales muertos que excedan los 50 kg, abandonados en las vías y áreas públicas, es responsabilidad del Municipio.

Recolección de residuos de construcción y demolición. La responsabilidad por el manejo y disposición de los residuos de construcción y demolición serán del generador, con sujeción a las normas que regulen la materia.

El municipio o distrito deberá coordinar con las personas prestadoras del servicio público de aseo o con terceros la ejecución de estas actividades y pactar libremente su remuneración para garantizar la recolección, transporte y disposición final adecuados. No obstante, la entidad territorial deberá tomar acciones para la eliminación de los sitios de arrojo clandestinos de residuos de construcción y demolición en vías, andenes, separadores y áreas públicas según sus características.

SERVICIUDAD ESP podrá prestar este servicio solamente cuando exista convenio con el Municipio y se hará de acuerdo con las disposiciones vigentes. En cualquier caso, la recolección, transporte y disposición final de residuos de construcción y demolición deberá efectuarse en forma separada del resto de residuos.

El prestador del servicio público de aseo será responsable de la recolección de residuos de construcción y demolición residenciales cuando se haya realizado la solicitud respectiva por parte del usuario y la aceptación por parte del prestador. En tales casos, el plazo para prestar el servicio solicitado no podrá superar cinco (5) días hábiles.

Tipo de Recipientes: La presentación de los residuos sólidos en contenedores se deberá realizar de acuerdo a lo señalado en el Artículo 19 del Decreto 2981 de 2013 cumpliendo con las siguientes características básicas:

1. Proporcionar seguridad, higiene y facilitar el proceso de recolección de acuerdo con la tecnología utilizada por el Prestador, tanto para la recolección de residuos con destino a disposición final como a procesos de aprovechamiento.
2. Tener una capacidad proporcional al peso, volumen y características de los residuos que contengan.
3. De material resistente para soportar su manipulación.
4. Facilitar su cierre o amarre.

Ver tabla 7

Planes de contingencia

SERVICIUDAD E.S.P estableció un programa de gestión de riesgo para atender aquellas eventualidades que puedan interrumpir la prestación del servicio y en relación con lo establecido en el artículo 2.3.2.2.1.15 del decreto 1077 de 2015.

Ver tabla 8

En constancia de lo cual, suscribo este original, en mi calidad de representante legal de **SERVICIUDAD E.S.P.** el día 22 de Septiembre de 2016.

CONTRATANTE:

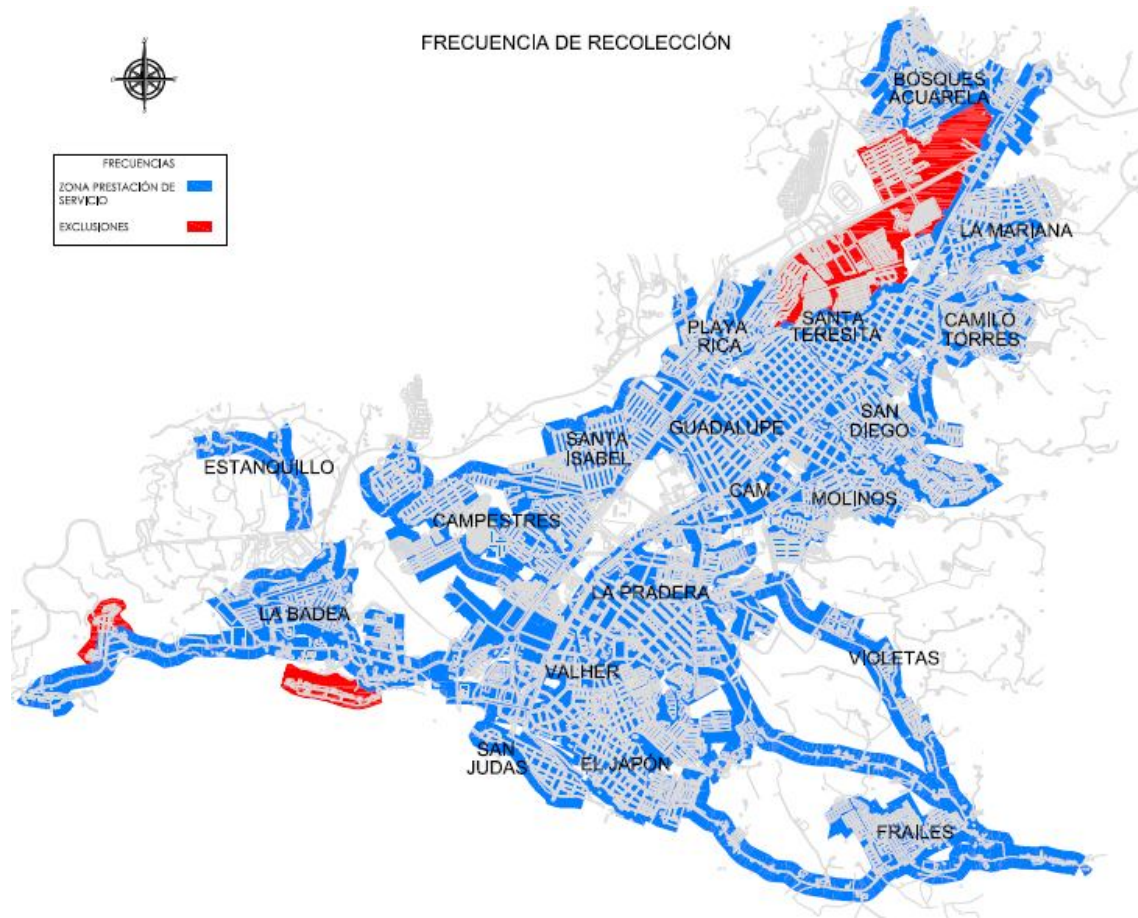
FERNANDO JOSE DA PENA MONTENEGRO
REPRESENTANTE LEGAL
SERVICIUDAD E.S.P

Proyectó:

MAURICIO ANDRES RODAS TABORDA	-	Subgerente Comercial
JOSE OMAR TORO TORO	-	Subgerente de Planeación
CARLOS ARTURO VARGAS GIRALDO	-	Profesional Control y Seguimiento.
VICTOR HUGO GUAPACHA MONTOYA	-	Profesional en Derecho.

PLANOS Y TABLAS

PLANO 1 - Area de Prestación del Servicio de Aseo



PLANO 2 – Rutas y Frecuencias de Recolección

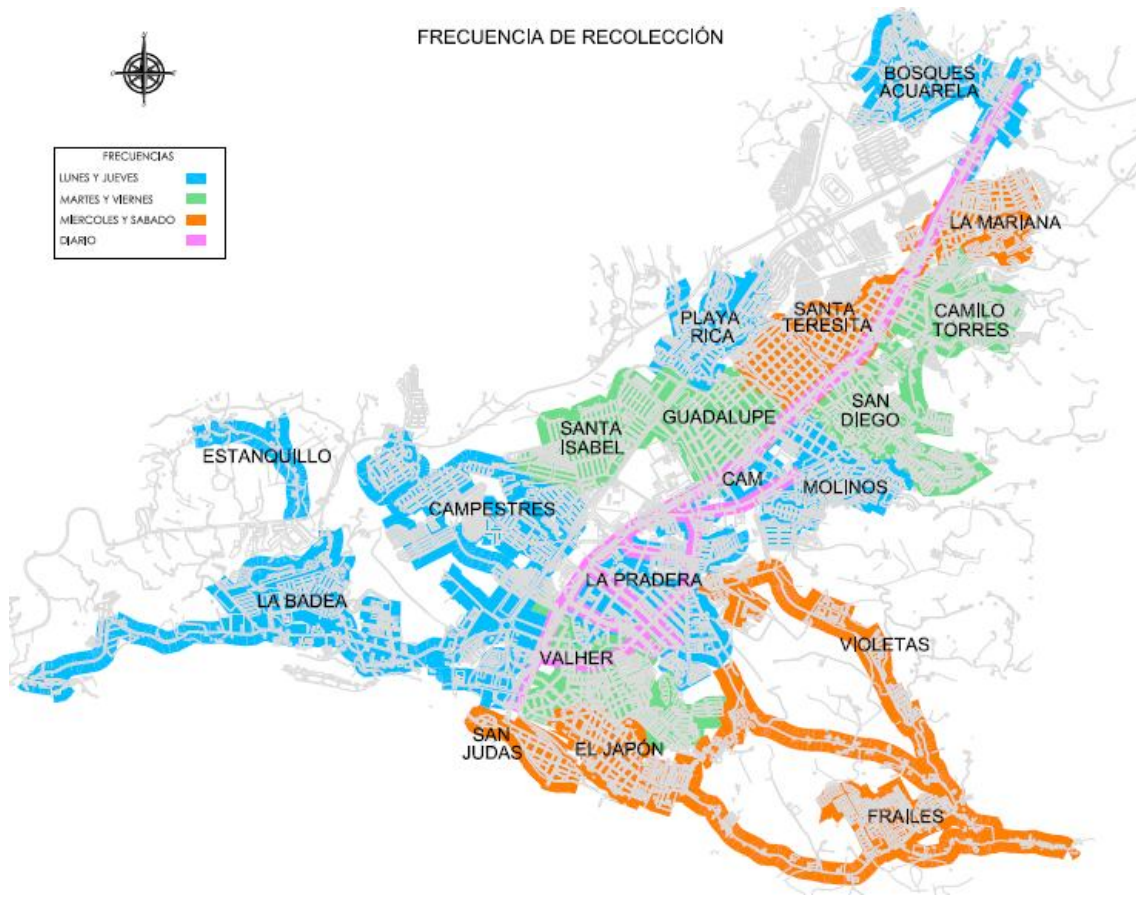


TABLA 1 – Frecuencia de Recolección y Transporte Lunes y Jueves

FRECUENCIA DE RECOLECCION Y TRANSPORTE LUNES Y JUEVES				
RUTA	MICRO RUTA	VEHIC	SECTOR	HORARIO
1	13841	OEY 003	Barrios: Av Simón Bolívar de calle 32 a la 50, Centro comercial Molinos, Éxito, CAM, centro comercial el Progreso, San Fernando, Santa Lucía, Catalán, el progreso, Quintas de Jardín Colonia, Jardín Colonial I, Jardín Colonial II, Villalón, Torredales, Cambulos, Villa de Molinos , Villa de Molinos II, Villa del Pilar I, Villa del Pilar II, Girasol, Molinos, Colinas, Pablo VI, Rafael García Herrerros, La Esmeralda, Casa de la Cultura, Colmenares, fabrica super tex, logística comercial.	06:00 am 15:00 pm
2	13842	OCA 083	Barrios: La Romelia, Lara Bonilla, Romelia Alta, Laureles, La Floresta, Galaxia, Carlos Ariel Escobar, Bosques de la Acuarela, Los Guamos, Los Pinos, Boca canoa, La Rivera Baja, Nueva Colombia, El tamarindo, El Rosal, Acacias, Villa Carola, la divisa, Bosques del paraíso, Conjunto Estación Gutiérrez, Colibrí, Av Simón Bolívar (calle 59 a calle 68).	06:00 am 15:00 pm
3	13843	OEY 002	Barrios: Calle de las Aromas, Villa Alexandra, La Graciela, Inquilinos, Ensueño, Sakabuma, Minuto de Dios, Parque Industrial la Badea, Vallarta, Seminario Mayor, Colegio Diocesano, Zona Industrial, Pedregales, Antigua Zona Industrial, Zona Industrial La Macarena, Servientrega, Plaza Comercial San Ángel, Mira Flores, Papiro, Bodegas el Retiro.	06:00 am 15:00 pm
4	13844	OCA 082	Barrios: Quintas de San Rafael, Campestre B, Altos de Santa Clara, Porvenir, Quintas de Buenavista, Campestre C, Asomeris, Campestre A, Campestre D, Villa del Campestre, Los Olivos, Santa Lucía, Quintas del Campestre.	06:00 am 15:00 pm
5	13845	OCA 080	Barrios: Playa rica, Urbanización Garma, Guayacanes, Villa del Campo, Club del Adulto mayor, Bomberos, Quintas de Aragón, Villa Elena, La Montana, Primavera, Villa Diana, Andalucía, Pilarica, San Félix, Villa Mery, Santa María, Villa Perla, El recreo, TCC, Nicole, macro, ABB, Mercamas, Cárcel de Mujeres, Villa Tury, Obrero, Andalucía, Zona comercial el Progreso, Bodegas (Nicol a Jota gallo).	06:00 am 16:00 pm
6	13846	OEY 004	Barrios: Milán, Carmelita, Quintas de Baleares, Coomnes, Prado verde, La Pradera, Urbanización Muebles Pereira, Santa Mónica, Reservas de la Pradera.	06:00 am 14:00 pm
6A	13846	OCA 066	Barrios: Av Simón Bolívar calle 25 a la 50, El Refugio, Torres del Sol, Estación Villegas, Portal del Sol, Los Cerezos, Quintas del Refugio, Quintas de San Martin, La Macarena, El Limonar, Vereda El Estanquillo, C.c El Progreso,	06:00 am 14:00 pm

TABLA 2 – Frecuencia de Recolección y Transporte Martes y Viernes

FRECUENCIA DE RECOLECCION Y TRANSPORTE MARTES Y VIERNES				
RUTA	MICRO RUTA	VEHIC	SECTOR	HORARIO
7	13847	OEY 004	Barrios: San Nicolás, Guadalupe, Inducentro, Buenos Aires, Av Simón Bolívar calle 46 a la 33..	06:00 am 14:00 pm
8	13848	OEY 002	Barrios: Av. Simón Bolívar de la calle 57 a la 67, Llano Azul, Camilo Torres, tierra Verde, Pueblo Sol alto y bajo, Altos de la Capilla, Diamante, La Capilla, Loma Linda.	06:00 am 14:00 pm
9	13849	OCA 080	Barrios: 1 Mercamas (canastas), 2 Centro Comercial Único, 3 Shut Plaza del Sol, 4 Café salud, 5 Hospital Santa Mónica, 6 ABB Metalmecánica, ABB FABRICA, 7 Tecno Diesel, 8 Makro, 9 Shut Maracay, 10 Sika Contecnica, 11 Barrio el Poblado, 12 Conjunto Altamira, 13 Villa Navarra, 14 Quintas de San Sebastián, 15 La Molinera, 16 Texaco EDS, 17 Parqueadero Centrales, 18 Salesiano, 19 Conjunto Baleares, 21 Shut Casas de Milán, Nicol, Integrando, El bosque, alpaca, Faro de luna, Camperos del Café, Ofelipe, Altos de Navarra, Quintas de Valcanes, Av el Polla (entrada a las camelias a entrada barrio Guaduales).	06:00 am 14:00 pm
10	13850	OCA 083	Barrios: Modelo, Martillos, San Diego, Barro Blanco, Villa Tula, Cerro Azul, Panorama Country I, II y III, Guadualito, Terrazino, La Soledad, Nueva Granada, Maglosa, Versalles, Talleres Obras Publicas, Pasaje Zapata, Mirador, Comando Policía,	06:00 am 15:30 pm
11	13851	OEY 003	Barrios: Conjunto Sándalo, Conjunto Ópalo, Superinter, Santa Clara, Balcones de Segovia, Santa Isabel, Quintas de Santa Isabel, El Bohío, Urbanización Zuitama, Bodegas Santa Isabel	06:00 am 14:00 pm
12	13852	OEY 082	Barrios: Aurora alta y baja, Urbanización Los Almendros, Gemela, Mirador de Santa María, Arboleda de Santa Mónica, Altos de Santa Mónica, Villas de Santa Mónica, Mirador de Santa Mónica, La Sultana, Villa Clara, Cambulos, Campiña, Villa Fanny, Valher, Portal del Parque, Zona Industrial La Popa, La Arboleda, Santa María.	06:00 am 15:15 pm
12A	13852	OEY 066	Barrios: Av. Simón Bolívar de calle 25 a calle 50, Inter, Costa Azul, (Zona Industrial Costa Azul, Venus I y II, Bella Vista, Sabanitas, Primavera Azul i, II, y III, CC. EL Progreso, Av. La Pradera.	06:00 am 15:15 pm

TABLA 3 – Frecuencia de Recolección y Transporte Miércoles y Sábado

FRECUENCIA DE RECOLECCION Y TRANSPORTE MIÉRCOLES Y SÁBADO				
RUTA	MICRO RUTA	VEHIC	SECTOR	HORARIO
13	13853	OCA 083	Barrios: Naranjos, Primero de Agosto, Arrayanes, Condominio La Semilla, Bosques de la Acuarela Et 4, (shut la moneda, Piscina, Semilla).	06:00 am 15:15 pm
14	13854	OYE 004	Barrios: Diana Turbay, Villa Mariela, Alvaro Patiño Amariles, Camilo Mejía Duque, Vela I, Vela II, Lara Bonilla, Santiago Londoño, Saturno. Diego Jaramillo, Los Rosales, Nueva Esperanza, La Castilla, San Rafael, Olaya Herrera, Diego Patiño, Av. Fraile (estación policía frailes hasta restaurantes la Estancia)	06:00 am 14:00 pm
15	13855	OYE 002	Barrios: Puerto nuevo, el Zafiro, Emaüs, Los Alpes, Nogal de los Alpes, El Prado, Portal de los Alpes, Mercurio, Luis Carlos Galán, El Jazmín, Villa María, Libertadores, La Mariana, Zaguán de las Villas, Villa de Marcos, Júpiter, Divino Niño, Cesar Augusto, Urbanización Piamonte, Colegio Manuel Elkin Patarroyo, La Niña, Zafiro, Independencia, Sinai,	06:00 am 14:00 pm
16	13856	OYE 003	Barrios: El Bosque, El Carbonero, Urbanización Varua, Santa Teresita, Versalles, Siete de Agosto, Los Milagros, Bosque de la Acuarela III (shut CAI Parqueadero) Bosque de la Acuarela IV (shut)	06:00 am 14:00 pm
17	13857	OCA 080	Barrios: Mercamas ABB, Makro, Bosque de Milla, Santa Bárbara, Coomnes, Guadales de Millán, Quintas de Millán, Colmenares, Reservas de los Lagos, Pradera Verde, Lagos, Laguitos, Violetas I, II y III, Naranjales, Comuneros, La Playita, El Rosal, Reservas del Lago.	06:00 am 14:00 pm
18	13858	OCA 082	Barrios: El Japón, Villa Laura, Altos del Edén, Villa Alquín, Los Héroes, San Gregorio, El Paraiso, Mirador de Frailes, La Ocarina.	06:00 am 14:00 pm
18A	13858	OCA 066	Barrios: Av. Simón Bolívar calle 25 a la 50 (ambos sentidos), San Judas, El Balso, Colegurre, CC. El Progreso, Av. La Pradera.	06:00 am 14:00 pm

TABLA 4 – Rutas y Frecuencias Barrido y Limpieza Lunes y Jueves

FRECUENCIA DE BARRIDO LUNES Y JUEVES				
RUTA	SECTOR	TIPO BARRIDO	HORARIO	
1	Barrios: Av Simón Bolívar De Calle 32 A La 50, Centro Comercial Molinos, Éxito, Cam, Centro Comercial El Progreso, San Fernando, Santa Lucia, Catalán, El Progreso, Quintas De Jardín Colonia, Jardín Colonial I, Jardín Colonial II, Villalón, Torredales, Cambulos, Villa De Molinos , Villa De Molinos II, Villa Del Pilar I, Villa Del Pilar II, Girasol, Molinos, Colinas, Pablo Vi, Rafael García Herberos, La Esmeralda, Casa De La Cultura, Colmenares, Fabrica Super Tex, Logistica Comercial.	Manual	06:00 am 14:00 pm	
2	Barrios: La Romelia, Lara Bonilla, Romelia Alta, Laureles, La Floresta, Galaxia, Carlos Ariel Escobar, Bosques De La Acuarela, Los Guamos, Los Pinos, Boca Canoa, La Rivera Baja, Nueva Colombia, El Tamarindo, El Rosal, Acacias, Villa Carola, La Divisa, Bosques Del Paraiso, Conjunto Estación Gutiérrez, Colibrí, Av Simón Bolívar (Calle 59 A Calle 68).	Manual	06:00 am 14:00 pm	
3	Barrios: Calle De Las Aromas, Villa Alexandra, La Graciela, Inquilinos, Ensueño, Sakabuma, Minuto De Dios, Parque Industrial La Badea, Vallarta, Seminario Mayor, Colegio Diocesano, Zona Industrial, Pedregales, Antigua Zona Industrial, Zona Industrial La Macarena, Servientrega, Plaza Comercial San Ángel, Mira Flores, Papiro, Bodegas El Retiro.	Manual	06:00 am 14:00 pm	
4	Barrios: Quintas De San Rafael, Campestre B, Altos De Santa Clara, Porvenir, Quintas De Buenavista, Campestre C, Asomeris, Campestre A, Campestre D, Villa Del Campestre, Los Olivos, Santa Lucia, Quintas Del Campestre.	Manual	06:00 am 14:00 pm	
5	Barrios: Playa Rica, Urbanización Garma, Guayacanes, Villa Del Campo, Club Del Adulto Mayor, Bomberos, Quintas De Aragón, Villa Elena, La Montana, Primavera, Villa Diana, Andalucía, Pilarica, San Félix, Villa Mery, Santa María, Villa Perla, El Recreo, Tcc, Nicole, Macro, Abb, Mercamas, Cárcel De Mujeres, Villa Turí, Obrero, Andalucía, Zona Comercial El Progreso, Bodegas (Nicol A Jota Gallo).	Manual	06:00 am 14:00 pm	
6	Barrios: Milán, Carmelita, Quintas De Baleares, Coomnes, Prado Verde, La Pradera, Urbanización Muebles Pereira, Santa Mónica, Reservas De La Pradera.	Manual	06:00 am 14:00 pm	
6A	Barrios: Av Simón Bolívar Calle 25 A La 50, El Refugio, Torres Del Sol, Estación Villegas, Portal Del Sol, Los Cerezos, Quintas Del Refugio, Quintas De San Martin, La Macarena, El Limonar, Vereda El Estanquillo, C.C El Progreso, Torres Del Sol, Los Cerezos.	Manual	06:00 am 14:00 pm	

TABLA 5 – Rutas y Frecuencias Barrido y Limpieza Martes y Viernes

FRECUENCIA DE BARRIDO MARTES Y VIERNES			
RUTA	SECTOR	TIPO BARRIDO	HORARIO
7	Barrios: San Nicolás, Guadalupe, Inducentro, Buenos Aires, Av Simón Bolívar Calle 46 A La 33..	Manual	06:00 am 14:00 pm
8	Barrios: Av. Simón Bolívar De La Calle 57 A La 67, Llano Azul, Camilo Torres, Tierra Verde, Pueblo Sol Alto Y Bajo, Altos De La Capilla, Diamante, La Capilla, Loma Linda.	Manual	06:00 am 14:00 pm
9	Barrios: 1 Mercamas (Canastas), 2 Centro Comercial Único, 3 Shut Plaza Del Sol, 4 Café Salud, 5 Hospital Santa Mónica, 6 Abb Metalmecánica, Abb Fabrica, 7 Tecno Diesel, 8 Makro, 9 Shut Maracay, 10 Sika Contecnica, 11 Barrio El Poblado, 12 Conjunto Altamira, 13 Villa Navarra, 14 Quintas De San Sebastián, 15 La Molinera, 16 Texaco Eds, 17 Parqueadero Centrales, 18 Salesiano, 19 Conjunto Baleares, 21 Shut Casas De Milán, Nicol, Integrando, El Bosque, Alpaca, Faro De Luna, Camperos Del Café, Ofelipe, Altos De Navarra, Quintas De Valcanes, Av El Polla (Entrada A Las Camelias A Entrada Barrio Guaduales).	Manual	06:00 am 14:00 pm
10	Barrios: Modelo, Martillos, San Diego, Barro Blanco, Villa Tula, Cerro Azul, Panorama Country I, li Y lii, Guadualito, Terrazino, La Soledad, Nueva Granada, Maglosa, Versalles, Talleres Obras Publicas, Pasaje Zapata, Mirador, Comando Policía,	Manual	06:00 am 14:00 pm
11	Barrios: Conjunto Sándalo, Conjunto Ópalo, Superinter, Santa Clara, Balcones De Segovia, Santa Isabel, Quintas De Santa Isabel, El Bohío, Urbanización Zuitama, Bodegas Santa Isabel	Manual	06:00 am 14:00 pm
12	Barrios: Aurora Alta Y Baja, Urbanización Los Almendros, Gemela, Mirador De Santa María, Arboleda De Santa Mónica, Altos De Santa Mónica, Villas De Santa Mónica, Mirador De Santa Mónica, La Sultana, Villa Clara, Cambulos, Campiña, Villa Fanny, Valher, Portal Del Parque, Zona Industrial La Popa, La Arboleda, Santa María.	Manual	06:00 am 14:00 pm
12A	Barrios: Av. Simón Bolívar De Calle 25 A Calle 50, Inter, Costa Azul, (Zona Industrial Costa Azul, Venus I Y li, Bella Vista, Sabanitas, Primavera Azul I, li, Y lii, Cc. El Progreso, Av. La Pradera.	Manual	06:00 am 14:00 pm

TABLA 6 – Rutas y Frecuencias Barrido y Limpieza Miércoles y Sábado

FRECUENCIA DE BARRIDO MIÉRCOLES Y SÁBADO			
RUTA	SECTOR	TIPO BARRIDO	HORARIO
13	Barrios: Naranjos, Primero De Agosto, Arrayanes, Condominio La Semilla, Bosques De La Acuarela Et 4, (Shut La Moneda, Piscina, Semilla).	Manual	06:00 am 14:00 pm
14	<	Manual	06:00 am 14:00 pm
15	Barrios: Puerto Nuevo, El Zafiro, Emaús, Los Alpes, Nogal De Los Alpes, El Prado, Portal De Los Alpes, Mercurio, Luis Carlos Galán, El Jazmín, Villa María, Libertadores, La Mariana, Zaguán De Las Villas, Villa De Marcos, Júpiter, Divino Niño, Cesar Augusto, Urbanización Piamonte, Colegio Manuel Elkin Patarroyo, La Niña, Zafiro, Independencia, Sinaí,	Manual	06:00 am 14:00 pm
16	Barrios: El Bosque, El Carbonero, Urbanización Varua, Santa Teresita, Versalles, Siete De Agosto, Los Milagros, Bosque De La Acuarela lii (Shut Cai Parqueadero) Bosque De La Acuarela Iv (Shut)	Manual	06:00 am 14:00 pm
17	Barrios: Mercamas Abb, Makro, Bosque De Milla, Santa Bárbara, Coomnes, Guaduales De Millán, Quintas De Millán, Colmenares, Reservas De Los Lagos, Pradera Verde, Lagos, Laguitos, Violetas I, li Y lii, Naranjales, Comunereros, La Playita, El Rosal, Reservas Del Lago.	Manual	06:00 am 14:00 pm
18	Barrios: El Japón, Villa Laura, Altos Del Edén, Villa Alquín, Los Héroes, San Gregorio, El Paraíso, Mirador De Frailes, La Ocarina.	Manual	06:00 am 14:00 pm
18A	Avenidas Principales Av Simón Bolívar Y Ferrocarril Av. La Pradera, Santa Mónica, Los Molinos, La Esperanza.	Manual	06:00 am 14:00 pm

TABLA 7 – Tipos de Recipiente

Tipo de Recipiente	Dimensiones o	Equivalencia
	Capacidad	Capacidad en m3

BOLSAS		
Domestica	50x75 cms	0,031
Semi-industrial	60x86 cms	0,050
Industrial	70x120 cms	0,111

CANECAS		
Caneca	5 Gl	0,058
Caneca	20 Gl	0,080
Caneca	25 Gl	0,100
Caneca	35 Gl	0,130
Caneca	55 Gl	0,210

CAJA ESTACIONARIA		
Caja plástica Fruver	37x24x60 cms	0,053
Caja Metal	60x65x100 cms	0,390
Caja Plástica Ajoover	75x85x115 cms	0,730
Caja estacionaria	2 yd ³	1,530
Caja estacionaria	2,5 yd ³	1,910
Caja estacionaria	3 yd ³	2,290
Caja estacionaria	4 yd ³	3,060
Caja estacionaria	6 yd ³	4,590
Caja estacionaria	10 yd ³	7,640
Caja estacionaria	15 yd ³	10,950
Caja estacionaria	20 yd ³	15,300
Caja estacionaria	40 yd ³	29,200

TABLA 8 – Plan de Contingencia

Condiciones de Amenaza, vulnerabilidad y riesgo	Acciones de respuesta del prestador del servicio	Medidas que deben ser adoptadas por el usuario

Incendios y explosiones	Informar a los conductores el estado de la vía y contactar a la unidad de bomberos.	Almacenar los residuos hasta que se restablezca el servicio
	En caso de bloquear la vía por largo tiempo tomar una ruta alterna para continuar con la microrruta	
Tormentas	Si pese a la circunstancia es posible continuar con la microrruta, de lo contrario esperar y restablecer el servicio en el menor tiempo posible.	
Deslizamientos	Si se ve sorprendido con el evento Informar a la Administración municipal para que atienda el suceso	
	Buscar rutas alternas para continuar el servicio tan pronto las condiciones lo permitan	
	Capacitar al personal en la atención de emergencias	
	La Empresa debe informar a los cuerpos de apoyo para la atención del evento	
Actividad Sísmica	Definir de inmediato medidas para que no se interrumpa el servicio o se restablezca rápidamente	
Fallas mecánicas.	Tener Vehículos de reposición para atender contingencias y realizar la ruta de recolección de residuos. Si el inconveniente se da en la ruta se deberá informar al área de mantenimiento para su atención para apoyar el tramo faltante.	Almacenar los residuos hasta que se restablezca el servicio
Accidentes de tránsito.	Comunicarse con el supervisor para que se realicen las acciones necesarias (comunicación Transito, ambulancias, aseguradora, etc.)	
	Aislar la zona y evacuar al personal no autorizado	
	No abandonar el vehículo en la vía pública, siempre dejar un funcionario encargado.	
	Recoger los líquidos derramados con material absorbente	
	Evitar el contacto directo con los residuos. Recogerlos utilizando elementos adecuados y teniendo en cuenta equipos de protección personal.	
	Utilizar los vehículos de Stock o de contingencia para terminar la microrruta	
	En el área de barrido el operario debe continuar con su microrruta hasta que las condiciones del sitio lo permitan.	
Ausentismo	Utilizar los operarios y conductores de stock para el cubrimiento de las microrutas.	
	Programar turnos adicionales con los operarios en buen estado de salud y así ponerse al día en las labores atrasadas.	



SERVICIUDAD ESP
Empresa Industrial y Comercial del Estado
NIT. 816.001.609-1
NUIR 1-661700002



RESOLUCIÓN No.142
21 DE MARZO DE 2017

**“POR MEDIO DE LA CUAL SE INCORPORA AL CONTRATO DE
CONDICIONES UNIFORMES DE ASEO ANEXO NORMATIVO GLOSAS CONFORME
A RESOLUCIÓN CRA No. 778 DE 2016”**

EL GERENTE DE SERVICIUDAD E.S.P en uso de sus facultades legales y estatutarias, en especial las conferidas por la Ley 142 de 1994 y

CONSIDERANDO

1. Que mediante Resolución CRA No. 357 de noviembre 17 de 2016 se adoptó el Contrato de Condiciones Uniformes del Servicio Público de Aseo para Serviuidad E.S.P
2. Que el mencionado contrato cuenta con concepto de legalidad otorgado por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, como consta en oficio CRA No. 20162110096831 del 1 de noviembre de 2016
3. Que posterior al otorgamiento de este concepto de legalidad, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico expide a diciembre 14 de 2016 la Resolución No. 778 *“Por la cual se adopta el modelo de condiciones uniformes del contrato para la prestación del servicio público de aseo y sus actividades complementarias para las personas prestadoras que atiendan en municipios de más de 5.000 suscriptores en el área urbana y de expansión urbana, y todas las personas prestadoras de la actividad de aprovechamiento en dichas áreas, y se define el alcance de su clausulado”*.
4. Que una vez revisadas las cláusulas contenidas en la Resolución CRA No. 778 de diciembre de 2016, Serviuidad E.S.P considera necesario incorporar algunas de ellas al texto original del Contrato de Condiciones Uniformes ya aprobado por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, buscando con ello ser garantes de derechos para los usuarios y/o suscriptores.





SERVICIUDAD ESP
Empresa Industrial y Comercial del Estado

NIT. 816.001.609-1
NUIR 1-661700002



5. Que con fundamento en lo dispuesto por el artículo 2 párrafo 1 en concordancia con el artículo 6 párrafo 1 de la Resolución CRA No. 778 de 2016, y la cláusula 3 párrafos 1, 2 del Contrato de Condiciones Uniformes para la prestación del servicio público de aseo de Serviciudad, con aprobación de legalidad por la CRA.

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO. Incorporar al texto original del Contrato de Condiciones Uniformes del Servicio Público de Aseo el anexo normativo glosas, que contiene modificaciones conforme a Resolución CRA No. 778 de diciembre de 2016.

ARTÍCULO SEGUNDO. Declárase ajustado a la Ley 142 de 1994, a las normas que la desarrollen, a las regulaciones expedidas por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, y por tanto, conceptuadas como legales las condiciones que ofrece la Empresa Serviciudad E.S.P a los suscriptores y/o usuarios del Servicio Público de Aseo.

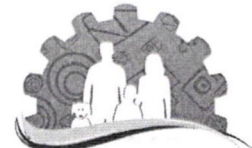
ARTÍCULO TERCERO. La presente resolución rige a partir de su publicación en diarios de amplia circulación en el Municipio de Dosquebradas y en el Departamento de Risaralda.

Dado en Dosquebradas Risaralda, a los veintiún (21) días del mes de marzo de 2017.

PÚBLIQUESE Y CÚMPLASE

FERNANDO JOSÉ DA PENA MONTENEGRO
Gerente

LEONARDO RAMOS RAMÍREZ
Secretario General





SERVICIUDAD ESP
Empresa Industrial y Comercial del Estado
NIT. 816.001.609-1
NUIR 1-661700002



ANEXO NORMATIVO AL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO SERVICIUDAD E.S.P - E.I.C.E

GLOSAS CONFORME A RESOLUCIÓN CRA No. 778 DE DICIEMBRE DE 2016

El presente anexo normativo tiene como fin incorporar al Contrato de Condiciones Uniformes de la Empresa ServiCiudad E.S.P - E.I.C.E, documento con concepto de legalidad de la CRA a 1 de noviembre de 2016, algunas cláusulas del Modelo de Condiciones Uniformes diseñado por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento básico a través de la Resolución CRA No. 778 de 14 de diciembre de 2016, atendiendo lo dispuesto por el artículo 2 párrafo 1, en concordancia con el artículo 6 párrafo 1 de la Resolución CRA No. 778 de 2016, y la cláusula 3, párrafos 1, 2 del Contrato de Condiciones Uniformes para la prestación del servicio público de aseo de ServiCiudad, con aprobación de legalidad por la CRA.

En consecuencia se entienden incorporadas al clausulado del Contrato de Condiciones Uniforme de ServiCiudad E.S.P – E.I.C.E las siguientes adiciones y/o modificaciones.

Cláusula 2. Objeto. (Adición)

El presente contrato de condiciones uniformes tiene por objeto además la prestación de las actividades que hacen parte del servicio público de aseo:

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

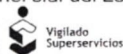
Cláusula 3. Régimen Legal (Adición)

El presente contrato se rige además por lo dispuesto en la Constitución Política de Colombia, por la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, Resolución CRA 720 de 2015, modificada por la Resolución CRA 751 de 2016, Resolución CRA 778 de 2016.





SERVICIUDAD ESP
Empresa Industrial y Comercial del Estado
NIT. 816.001.609-1
NUIR 1-661700002



Cláusula 5. Vigencia. (Adición)

La cláusula de permanencia mínima requiere manifestación expresa y escrita del suscriptor y/o usuario. No obstante la empresa también ofrece la alternativa de acceder al servicio sin condiciones de permanencia mínima.

En caso de prorrogarse automáticamente el contrato, una vez vencido el término de la cláusula de permanencia mínima, el suscriptor y/o usuario tendrá derecho a terminar libremente el contrato en cualquier momento durante la vigencia de la prórroga, salvo que durante dicho periodo se haya pactado una nueva cláusula de permanencia mínima, la cual sólo podrá pactarse cuando la persona prestadora ofrezca a los suscriptores y/o usuarios nuevas condiciones que representen ventaja respecto de las condiciones ordinarias del servicio, conforme con lo establecido en el presente artículo.

Cláusula 9. Publicidad. (Modificado)

La persona prestadora del servicio dará a conocer a los suscriptores y/o usuarios, así como a los potenciales usuarios del servicio, en forma sistemática y permanente, sin que medie petición alguna y utilizando tecnologías de la información y otros medios de comunicación masiva así como 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

- a. Publicación del CCU y sus anexos en la página Web de Serviciudad E.S.P (<http://www.serviciudad.gov.co/web/>) para lectura directa o descarga.
- b. 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 720 de 2015, o la que la modifique, adicione o aclare. En dicho mapa se deberán delimitar de forma clara las macrorutas y microrutas en las que dividió el APS, para la prestación del servicio público de aseo
- c. Las metas anuales de los estándares de servicio y de eficiencia establecidas por la persona prestadora, así como el avance en el cumplimiento de las mismas.
- d. Línea de Atención y servicio al cliente.
- e. Oficina de atención de Peticiones quejas y Reclamos.
- f. Las tarifas vigentes.
- g. Rutas, horarios y frecuencias de Recolección de residuos y Barrido para cada macroruta.





SERVICIUDAD ESP
Empresa Industrial y Comercial del Estado
NIT. 816.001.609-1
NUIR 1-661700002



Cláusula 12. Obligaciones de Serviciudad E.S.P (Adición)

Además de las señaladas en el documento principal del CCU, se entienden incorporadas las siguientes obligaciones para el prestador:

N. 24 Reportar al municipio y/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.

N. 25 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 el artículo 45 de la Resolución CRA 720 de 2015. Cobrar al suscriptor y/o usuario la contribución de solidaridad y otorgar los subsidios de acuerdo con la ley.

N. 26 Trasladar a la persona prestadora 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.

N. 27 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 por el suscriptor y/o usuario.

N. 28 Mantener la reserva de los datos personales del suscriptor y/o usuario y garantizar su derecho al habeas data.

N.29. No reportar a las centrales de riesgo información del suscriptor y/o usuario sin el consentimiento expreso y escrito de los mismos.

N.30 Garantizar bajo las condiciones técnicas establecidas en la reglamentación y regulación tarifaria vigentes, la prestación del servicio público de aseo, en condiciones uniformes a todos los suscriptores y/o usuarios que lo requieran.

N.31 Está prohibido a las personas prestadoras en todos sus actos y contratos, discriminar o conceder privilegios a ningún suscriptor y/o usuario.



SERVICIUDAD ESP
Empresa Industrial y Comercial del Estado
NIT. 816.001.609-1
NUIR 1-661700002



Cláusula 13 a). Condiciones de Prestación del servicio (Adición)

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 una (1) vez por semana
- 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 macrorutas y microrutas 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.

Cláusula 18. Contenido mínimo de la factura (Adición).

Además la factura deberá contener

- Costo Fijo Total
- Costo variable de residuos no aprovechables
- Valor Base de Aprovechamiento por tonelada de residuos aprovechables.
- Toneladas de residuos producidos en la actividad de Barrido y Limpieza de vías por suscriptor.



SERVICIUDAD ESP
Empresa Industrial y Comercial del Estado
NIT. 816.001.609-1
NUIR 1-661700002



- Toneladas de residuos producidos en la actividad de Limpieza Urbana (Corte de césped, poda de árboles, lavado de áreas públicas, limpieza de playas y/o mantenimiento de cestas).
- Toneladas de materiales de rechazo del Aprovechamiento por suscriptor.
- Toneladas de residuos efectivamente aprovechados por suscriptor.
- Toneladas de residuos no aprovechables por suscriptor.
- Toneladas de residuos no aprovechables aforadas por suscriptor (Grandes generadores, Multiusuarios).

Cláusula 18 a). Tarifa del servicio de aseo.

La tarifa del servicio público de aseo y sus actividades complementarias, está compuesto por un cargo fijo y un cargo variable, que serán calculados por el prestador, acorde a lo establecido en la Resolución CRA 720 de 2015, o aquella que la modifique, adicione o aclare.

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 mensualmente las toneladas de residuos de: Barrido y limpieza, limpieza urbana, recolección y transporte de residuos no aprovechables y rechazos de aprovechamiento. Así mismo, deberán recibir por parte de las personas prestadoras de aprovechamiento, el cálculo de las toneladas efectivamente aprovechadas, de conformidad con la metodología tarifaria vigente.

Los suscriptores y/o usuarios clasificados como grandes productores que generen un volumen superior o igual a seis metros cúbicos mensuales de residuos no aprovechables (6m³/mes), podrán solicitar a su costo, que el prestador realice aforo de los residuos producidos con el fin de pactar libremente las tarifas correspondientes a la recolección y transporte. No habrá costo para el suscriptor y/o usuario en los casos de reclamación debidamente justificados y en los casos que así lo permita la regulación vigente.

Cláusula 18 b). Descuentos asociados a la calidad del servicio

De conformidad con lo establecido en el Título IV de la Resolución CRA 720 de 2015 o la que la modifique, adicione o aclare; Serviciudad realizará los descuentos por el incumplimiento de las metas de calidad del servicio público de aseo, descritos en el Programa de Aseo. Dicho descuento se restará del valor total de la factura, después de haber aplicado los subsidios y contribuciones a que haya lugar.





SERVICIUDAD ESP
Empresa Industrial y Comercial del Estado
NIT. 816.001.609-1
NUIR 1-661700002



Vigilado
Superservicios



Serviciudad cuenta con un plazo máximo de seis (6) meses para hacer efectivo el descuento total en la factura de los suscriptores y/o usuarios afectados, el cual empezará a contar una vez finalice el semestre objeto de evaluación.

Serviciudad deberá cumplir con los estándares de calidad técnica del servicio detallados en el Programa de Aseo, en su área de prestación del servicio desde la entrada en vigencia de la Resolución CRA 720 de 2015 o aquella que la modifique, adicione o aclare.

Cláusula 27. Falla en la prestación del servicio. (Adición)

Los suscriptores y/o usuarios tendrán derecho a descuentos en la tarifa del servicio público de aseo cuando se presenten las siguientes fallas en la prestación del servicio:

- Cuando la recolección de residuos no aprovechables no se realice puerta a puerta, los suscriptores y/o usuarios tendrán un descuento del 10% en el precio máximo correspondiente a la actividad de recolección y transporte.
- Cuando en la microruta, no se realiza la recolección de los residuos en la frecuencia definida en el presente contrato de condiciones uniformes.
- Cuando se presentan retrasos en la recolección de residuos en la macroruta, superiores a tres horas con respecto al horario definido en el presente contrato de condiciones uniformes.
- Cuando la persona prestadora reciba un número reclamos comerciales por facturación resueltos a favor del suscriptor y/o usuario en segunda instancia, superior a la meta establecida para el periodo de medición.
- Cuando en el relleno sanitario no se cumplan las metas de compactación de los residuos definidas para el periodo de medición.

Cláusula 29. Procedencia (Adición)

Los usuarios y/o suscriptores podrán presentar sus peticiones, quejas y recursos en las siguientes direcciones:

LUGAR DE PRESENTACION DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS

El suscriptor y/o usuario podrá presentar peticiones, quejas y recursos en la siguiente:

Dirección: Sede Principal. Avenida Simón Bolívar N. 36 – 44

Barrio: CAM Dosquebradas

Ciudad: Municipio de Dosquebradas

Departamento: Risaralda

Teléfono: 3322109 ext. 101 – 197 – 198 – 199

Página web: <http://www.serviciudad.gov.co/web/>



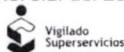
Edificio CAM piso 1 PBX (6) 332 21 09 Dosquebradas - Risaralda

www.serviciudad.gov.co

**ALCALDIA DE
DOSQUEBRADAS**
Compromiso de Todas



SERVICIUDAD ESP
Empresa Industrial y Comercial del Estado
NIT. 816.001.609-1
NUIR 1-661700002



Horarios de atención: Lunes a Jueves: 7:30 a.m a 12: 00 m – 2:00 p.m a 6:00 p.m
Viernes_ jornada continua: 7:00 a.m a 3:00 p.m
Funcionario encargado de resolver: Dr. Víctor Hugo Guapacha Montoya

Dirección: Sede alterna
Barrio: Barrio Bosques de la Acuarela
Ciudad: Municipio de Dosquebradas
Departamento: Risaralda
Teléfono: 3322109 ext. 101 – 197 – 198 - 199
Página web: <http://www.serviciudad.gov.co/web/>
Horarios de atención: Lunes a Jueves: 7:30 a.m a 12: 00 m – 2:00 p.m a 6:00 p.m
Viernes_ jornada continua: 7:00 a.m a 3:00 p.m
Funcionario encargado de resolver: Dr Víctor Hugo Guapacha Montoya

Las demás cláusulas del contrato permanecen tal cual han sido estipuladas y revisadas con concepto de legalidad por la Comisión de Regulación, mediante concepto de primero de noviembre de 2016.

En constancia se suscribe este anexo normativo que hace parte del Contrato de Condiciones Uniformes de prestación del servicio de aseo en la Empresa Serviciudad, a los veintiún (21) días del mes de marzo de 2017.

FERNANDO JOSÉ DA PENA MONTENEGRO
Representante Legal
Serviciudad ESP

Proyectó: MAURICIO ANDRÉS RODAS TABORDA
Subgerente Comercial y mercadeo

Reviso: LEONARDO RAMOS
Secretario General



