

REPUBLICA DE COLOMBIA



MINISTERIO DE AMBIENTE, VIVIENDA Y DESARROLLO TERRITORIAL
COMISION DE REGULACION DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO

RESOLUCIÓN CRA N° 343 de 2005
(26 de octubre de 2005)

“Por la cual se presenta el proyecto de resolución “Por la cual se modifica el Anexo 9 de la Resolución CRA 151 de 2001” y se inicia el proceso de discusión directa con los suscriptores o usuarios y agentes del sector”

LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO

En ejercicio de sus facultades legales, en especial de las conferidas por la Ley 142 de 1994, los Decretos 1524 de 1994 y 1905 de 2000, y

CONSIDERANDO

Que el artículo 2 de la Constitución Política consagra como uno de los fines esenciales del estado facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan.

Que el inciso 3 del artículo 78 de la Constitución Política establece que el Estado garantizará la participación de consumidores y suscriptores o usuarios en el estudio de las disposiciones que les conciernen.

Que la Corte Constitucional, en Sentencia C-150/03, definió cuatro criterios guía para la participación ciudadana frente a las Comisiones de Regulación; a saber: (i) que los ciudadanos reciban la información correspondiente sobre el contenido proyectado de la futura regulación de manera oportuna; (ii) que puedan presentar propuestas; (iii) que las propuestas que presenten sean consideradas por la comisión de regulación competente en cada caso; y (iv) que la Comisión responda motivadamente las propuestas que se le formulen en relación con la regulación que por su especial trascendencia despertó el interés de los suscriptores o usuarios.

Que el Decreto 2696 de 2004 definió las reglas mínimas para garantizar la divulgación y participación en las actuaciones de las Comisiones de Regulación.

Que para garantizar la participación ciudadana de que trata la Carta Fundamental, la normatividad vigente y el citado pronunciamiento de la Corte Constitucional, se hace necesario establecer el procedimiento para la divulgación, discusión con la comunidad y consultas públicas del proyecto de resolución *“Por la cual se presenta el proyecto de resolución “Por la cual se modifica el Anexo 9 de la Resolución CRA 151 de 2001” y se inicia el proceso de discusión directa con los suscriptores o usuarios y agentes del sector”*

Que en mérito de lo anterior,

RESUELVE:

ARTICULO 1.- Hacer público el proyecto de resolución *“Por la cual se modifica el Anexo 9 de la Resolución CRA 151 de 2001”*, en los siguientes términos:

MHO
C
K

Hoja 2 "Por la cual se presenta el proyecto de resolución "Por la cual se modifica el Anexo 9 de la Resolución CRA 151 de 2001" y se inicia el proceso de discusión directa con los suscriptores o usuarios y agentes del sector"

"RESOLUCIÓN CRA N° de 2005"

"(XX de XXXX de 2005)"

"Por la cual se modifica el Anexo 9 de la Resolución CRA 151 de 2001"

LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO

En ejercicio de sus atribuciones legales, en especial las conferidas en la Ley 142 de 1994, en el Decreto 1524 de 1994 y en el Decreto 1905 de 2000, y

CONSIDERANDO

Que el Artículo 73 de la Ley 142 de 1994 establece como facultad general de las comisiones de regulación; la de regular los monopolios en la prestación de los servicios públicos, cuando la competencia no sea, de hecho, posible; y, en los demás casos, la de promover la competencia entre quienes presten servicios públicos, para que las operaciones de los monopolistas o de los competidores sean económicamente eficientes, no impliquen abusos de la posición dominante, y produzcan servicios de calidad.

Que de conformidad con el Literal a) del Numeral 2 del Artículo 74 de la Ley 142 de 1994, corresponde a la Comisión de regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico *"Promover la competencia entre quienes presten los servicios de agua potable y saneamiento básico o regular los monopolios en la prestación de tales servicios, cuando la competencia no sea posible, todo ello con el propósito de que las operaciones de los monopolistas y de los competidores sean económicamente eficientes, se prevenga el abuso de posiciones dominantes y se produzcan servicios de calidad. La comisión podrá adoptar reglas de comportamiento diferencial, según la posición de las empresas en el mercado"*.

Que de conformidad con el Numeral 73.10 del Artículo 73 de la Ley 142 de 1994, corresponde a la CRA *"Dar concepto sobre la legalidad de las condiciones uniformes de los contratos de servicios públicos que se sometan a su consideración; y sobre aquellas modificaciones que puedan considerarse restrictivas de la competencia. Las comisiones podrán limitar, por vía general, la duración de los contratos que celebren las empresas de servicios públicos, para evitar que se limite la posibilidad de competencia"*.

Que al tenor del Numeral 133.26 del Artículo 133 de la Ley 142 de 1994, cuando una comisión haya rendido concepto previo sobre un contrato de condiciones uniformes, o sobre sus modificaciones, el juez que lo estudie, debe dar a ese concepto el valor de una prueba pericial firme, precisa y debidamente fundada.

Que mediante Resolución CRA 14 de 1996 se estableció el modelo de contrato de condiciones uniformes para el servicio de aseo, el cual fue posteriormente incluido como Anexo 9 de la Resolución CRA 151 de 2001 y adoptado mediante los Artículos 4.5.1.1 y 4.5.1.2 del mismo acto administrativo.

Que los mismos Artículo establecen que las condiciones uniformes que ofrezca cualquier prestador que se adecuen al modelo establecido se entienden ajustadas a la Ley 142 de 1994, y las normas que la desarrollen.

Que la evolución jurisprudencial y normativa ha evidenciado la necesidad de revisar los modelos de contrato de condiciones uniformes para el servicio de aseo,

Que en mérito de lo expuesto la Comisión de Agua Potable y Saneamiento Básico,

"RESUELVE":

"ARTÍCULO 1°. Adopción del modelo de condiciones uniformes. Adóptese el siguiente modelo de condiciones uniformes de los contratos de los servicios públicos de aseo:

CLAUSULADO DEL MODELO DE CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES DE ASEO

Capítulo I
Disposiciones Generales

CLÁUSULA 1.- OBJETO. El Contrato tiene por objeto el que (indicar el nombre de la persona prestadora), en adelante la persona prestadora, preste el servicio público ordinario de aseo, en favor del suscriptor o usuario, en un inmueble _____ (determinar si es rural o urbano), dentro de la zona en la que la persona prestadora ha declarado que presta el servicio, siempre que las condiciones técnicas de la Persona prestadora lo permitan, a cambio de un precio en dinero, el cual se determinará de conformidad con la regulación tarifaria vigente. *(La persona prestadora indicará la zona en la cual aplica este contrato, e indicará, cuando sea el caso, las zonas que se excluyen por condiciones técnicas. Así mismo, establecerá las condiciones técnicas de acceso que tiene que satisfacer el inmueble).*

CLAUSULA 2.- DEFINICIONES. Para efectos de la interpretación y aplicación del presente CSP los términos, aplicarán las definiciones consagradas en las Ley 142 de 1994, sus Decretos Reglamentarios, los actos administrativos de carácter general expedidos por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y la Superintendencia de Servicios Públicos, las normas técnicas aplicables y cualquier otra norma que las adicione, modifique, derogue, complemente o desarrolle y que tenga relación con la prestación del servicio público de aseo.

En especial, se aplicarán las siguientes definiciones:

1. **AFORO:** Determinación puntual de la cantidad de residuos sólidos presentados para la recolección por un suscriptor o usuario determinado.
2. **BASURA O RESIDUO SÓLIDO:** Es todo objeto, sustancia o elemento en estado sólido, sobrante de las actividades domésticas, recreativas, comerciales, institucionales, de la construcción e industriales que se presenta a la persona prestadora para su recolección, así como aquellos provenientes del barrido de áreas públicas, independientemente de su utilización ulterior.
3. **GRAN PRODUCTOR:** Suscriptor o usuario no residencial que genera y presenta para la recolección residuos sólidos, en volumen superior a un metro cúbico mensual o a la cantidad que defina la normatividad vigente.
4. **INMUEBLE:** Bien que cumple las condiciones del código civil para recibir ese calificativo: incluye las partes del inmueble que, de acuerdo con la ley y las condiciones de acceso y técnico, pueden individualizarse para efectos de la prestación del servicio a ciertos suscriptores o usuarios distintos de los que habitan o permanecen en otra parte del mismo bien.

5. **PEQUEÑO PRODUCTOR:** Suscriptor o usuario no residencial que genera residuos sólidos en volumen menor o igual a un metro cúbico mensual.
6. **CONTRATO DE SERVICIO:** Convenio realizado entre el suscriptor o usuario y la persona prestadora, en el se materializa el acuerdo de voluntades para el suministro del servicio, del cual se derivan derechos y obligaciones para la persona prestadora y el suscriptor o usuario. En el presente contrato el suscriptor o usuario tienen los mismos derechos y obligaciones y para ambos el presente contrato produce los mismos efectos.
7. **CONTRIBUCIÓN DE SOLIDARIDAD:** Aporte que de manera obligatoria deben hacer los suscriptores o usuarios del servicio de aseo pertenecientes a los estratos 5 y 6 del sector residencial y los usuarios no residenciales, industriales y comerciales, de acuerdo con la reglamentación que para el efecto expida la Comisión de Agua Potable y Saneamiento Básico y el Gobierno Nacional. La contribución es un recurso público y se aplicará para subsidiar el pago de los consumos de los usuarios de los estratos 1 y 2, y en el estrato 3 de conformidad con las condiciones definidas por la Comisión para el efecto.
8. **FACTURA DE SERVICIOS PUBLICOS:** Cuenta, presentada con por lo menos la información mínima establecida en el presente contrato, que una persona prestadora de servicios públicos entrega o remite al usuario, por causa del consumo y demás bienes y servicios inherentes al desarrollo del contrato de prestación de servicios públicos.
9. **FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO:** Incumplimiento por parte de la persona prestadora en la prestación continua e ininterrumpida del servicio, según se establece en la Ley 142 de 1994, en los reglamentos de la Comisión de Agua Potable y Saneamiento Básico y en el presente contrato.

La responsabilidad por falla en la prestación del servicio de una empresa, de que tratan especialmente los artículos 136, 137, 139, y 142 de la Ley 142 de 1994, se determinará sobre la base de los niveles de calidad y continuidad del servicio estipulados en el presente contrato, los cuales en ningún caso podrán ser inferiores a los definidos por la Comisión de Agua Potable y Saneamiento Básico.

La falla del servicio da derecho al suscriptor o usuario, desde el momento en el que se presente, a la resolución del contrato, o a su cumplimiento con las reparaciones contempladas en el Artículo 137 de la Ley 142 de 1994.

10. **persona prestadora:** Las personas prestadoras de servicios públicos son sociedades por acciones o Empresas industriales y comerciales del Estado, cuyo objeto es la prestación de los servicios públicos contemplados en la Ley 142 de 1994. Igualmente, pueden ser personas prestadoras de servicios públicos las empresas de servicios públicos, las personas naturales o jurídicas que produzcan para ellas mismas, o como consecuencia o complemento de su actividad principal, los bienes y servicios propios del objeto de las empresas de servicios públicos, los municipios cuando asuman en forma directa, a través de su administración central, la prestación de los servicios públicos, conforme a lo dispuesto en esta ley, las organizaciones autorizadas conforme a la ley de servicios públicos para prestarlos en municipios menores en zonas rurales y en áreas o zonas urbanas específicas, las entidades autorizadas para prestar servicios públicos durante los períodos de transición previstos en el régimen de servicios públicos, y las entidades

descentralizadas de cualquier orden territorial o nacional que al momento de la expedición de la Ley 142 de 1994 estuviesen prestando cualquiera de los servicios públicos y se ajusten a lo establecido en el parágrafo del Artículo 17 de la misma ley.

11. **PERIODO DE FACTURACIÓN:** Es el tiempo durante el cual se prestaron los servicios que se cobran. Para los efectos del presente contrato será de(La persona prestadora debe establecer aquí, los ciclos de facturación que emplee).
12. **PETICION:** Actuación del suscriptor o usuario, por medio de la cual reclama ante la persona prestadora algún derecho que considera afectado por esta, o algún tipo de servicio.
13. **PRODUCCIÓN:** Es la cantidad de basuras, desechos y desperdicios que se retiran de la vía adyacente a un inmueble, durante un ...(establecer aquí la unidad de tiempo).
14. **QUEJA:** Medio por el cual el suscriptor o usuario pone de manifiesto su inconformidad con la actuación de determinado o determinados funcionarios, o con la forma y condiciones en que se ha prestado o ha dejado de prestarse el servicio.
15. **RECLAMACION:** Petición que hace el suscriptor o usuario para que la persona prestadora revise la facturación del servicio.
16. **RECURSO:** Es un acto mediante el cual el suscriptor o usuario dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha en que se le haya notificado la decisión en relación con un reclamo o un Acto Administrativo manifiesta por escrito a la persona prestadora su inconformidad por todos o algunos de los argumentos considerados para decidir con el fin de que la persona prestadora los revise para modificarlos, aclararlos o ratificarlos. Comprende los Recursos de Reposición y de apelación en Subsidio ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
17. **RECURSO DE REPOSICION:** El que se presenta ante la persona prestadora para que aclare, modifique o revoque una decisión que afecte derechos de los usuarios, en los casos y oportunidades previstas en este contrato de condiciones uniformes.
18. **RECURSO DE APELACION:** El que se presenta en subsidio del recurso de reposición y del cual la persona prestadora dará traslado a la SSPD para que lo resuelva.
19. **SANEAMIENTO BÁSICO:** Son las actividades propias del conjunto de los servicios domiciliarios de alcantarillado y aseo. (Art. 14.19 Ley 142 de 1.994).
20. **SERVICIO PÚBLICO DE ASEO:** Es el servicio de recolección municipal de residuos, principalmente sólidos. También se aplicará a las actividades complementarias de transporte, tratamiento, aprovechamiento y disposición final de tales residuos.

Igualmente incluye, entre otras, las actividades complementarias de corte de césped y poda de árboles ubicados en las vías y áreas públicas, de lavado de estas áreas, transferencia, tratamiento y aprovechamiento.

Hoja 6 "Por la cual se presenta el proyecto de resolución "Por la cual se modifica el Anexo 9 de la Resolución CRA 151 de 2001" y se inicia el proceso de discusión directa con los suscriptores o usuarios y agentes del sector"

- 21. SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO:** Ausencia de respuesta positiva o negativa de la persona prestadora a petición, queja, recurso incoado por el suscriptor o usuario, dentro del término legal de quince (15) días hábiles establecido, que implica decisión favorable al peticionario, quejoso o recurrente.
- 22. SUBSIDIO:** Diferencia entre lo que se paga por un bien o servicio y el costo de éste, cuando tal costo es mayor al pago que se recibe.
- 23. SUSCRIPTOR:** Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.
- 24. USUARIO NO RESIDENCIAL:** Persona natural o jurídica que se beneficia de la prestación del servicio público domiciliario de aseo y que produce residuos sólidos derivados de las actividades comercial, industrial o de oficinas, sean éstas de carácter individual o colectivo.
- 25. USUARIO RESIDENCIAL:** Persona natural o jurídica que produce residuos sólidos derivados de la actividad residencial privada o familiar, y se beneficia con la prestación del servicio de aseo. Se considera como servicio de aseo residencial el prestado a aquellos locales ocupen menos de veinte metros cuadrados (20 mt²) de área, exceptuando los que produzcan un metro cúbico (1 mt³) o más de residuos sólidos al mes.
- 26. USUARIO:** Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario de un inmueble en donde éste se presta, o como receptor directo del servicio.

Parágrafo. La interpretación y aplicación del presente contrato se hará en el sentido más favorable para el suscriptor o usuario. Cuando existan dudas sobre los alcances de las obligaciones de éste, se estará a la que sea menos gravosa.

Parágrafo 2. La modificación de la normatividad que contiene las definiciones incluidas en el presente Artículo se entenderá incluida en el mismo, desde el momento en que entre en vigencia la modificación respectiva.

CLÁUSULA 3.- PARTES. Son partes en el Contrato de Servicios Públicos, en adelante CSP, la persona prestadora, de una parte, y los suscriptores o usuarios, de la otra. Los suscriptores o usuarios serán partes del contrato, vinculados por él, y por lo tanto, suscriptores o usuarios. Una vez celebrado el contrato, serán también suscriptores o usuarios solidarios en los derechos y deberes del primero, el propietario del inmueble, o de la parte de éste en donde se presten los servicios públicos; los poseedores y tenedores, en cuanto sean beneficiarios del contrato, y por lo tanto, suscriptores o usuarios; y los demás suscriptores o usuarios capaces, en los términos del Código Civil.

Quando un inmueble sea entregado en arriendo, y el pago de los servicios públicos corresponda al arrendatario, se procederá en los términos del Artículo 15 de la Ley 820 de 2003 y sus decretos reglamentarios.

Quando en el presente contrato se hable de partes se entienden referidos a la persona prestadora y al suscriptor o usuario. En adelante el suscriptor o usuario y/o Suscriptor o usuario se denominará el suscriptor o usuario".

CLÁUSULA 4.- RÉGIMEN LEGAL DEL CONTRATO. El CSP es un contrato uniforme y consensual. Hacen parte de él la Ley 142 de 1.994, y las disposiciones legales,

Hoja 7 "Por la cual se presenta el proyecto de resolución "Por la cual se modifica el Anexo 9 de la Resolución CRA 151 de 2001" y se inicia el proceso de discusión directa con los suscriptores o usuarios y agentes del sector"

reglamentarias y regulatorias concordantes, y aquellas que las modifiquen o complementen, así como las normas del Código Civil y del Código de Comercio, que no le sean contrarias.

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

CLÁUSULA 5.- VIGENCIA DEL CONTRATO. El CSP se entiende celebrado por un término indefinido, salvo que las partes decidan darlo por terminado por las causales previstas en este documento y en la Ley.

CLÁUSULA 6. OBLIGATORIEDAD DE LA VINCULACIÓN COMO SUSCRIPTOR O USUARIO De conformidad con el Parágrafo del Artículo 16 de la Ley 142 de 1994, cuando haya servicios públicos disponibles de acueducto y saneamiento básico será obligatorio vincularse como suscriptor o usuario y cumplir con los deberes respectivos, o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad. La Superintendencia de Servicios Públicos será la entidad competente para determinar si la alternativa propuesta no causa perjuicios a la comunidad.

Las autoridades de policía, de oficio o por solicitud de cualquier persona procederán a sellar los inmuebles residenciales o abiertos al público, que estando ubicados en zonas en las que se puede recibir el servicio de aseo no se hayan hecho suscriptores o usuarios de ellos y conserven tal carácter.

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

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

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

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

La persona prestadora podrá negar la solicitud por razones técnicas debidamente sustentadas.

Con todo, la iniciación en la prestación del servicio solicitado no podrá superar de 40 días hábiles contados desde el momento en el que la persona prestadora indique que está en posibilidad de prestar el servicio y el suscriptor o usuario ha atendido las condiciones uniformes (La Persona prestadora indicará la zona en la que está dispuesta a prestar el servicio, y podrá excluir ciertas zonas o establecer que el inmueble tiene que cumplir con ciertas condiciones de acceso).

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

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

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

1. La entrega de un ejemplar del contrato en el momento de su celebración, y siempre que lo solicite el suscriptor o usuario.
2. El aviso a cada suscriptor o usuario de la intención de la persona prestadora de modificar una o varias cláusulas del CSP, con al menos un (1) mes de antelación a la entrada en vigencia de la modificación propuesta, indicando las cláusulas que se planea modificar.
3. La difusión y publicación de los textos de condiciones uniformes en los centros de atención al suscriptor 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.

Parágrafo. El CSP y sus modificaciones adolecerán de nulidad relativa si se celebran sin dar copia al suscriptor o usuario que lo solicite.

CLÁUSULA 11.- Deber de informar. Las personas prestadoras deberán informar a los suscriptores o usuarios en el área donde presten el servicio, con tanta amplitud como sea posible, acerca de las condiciones uniformes del CSP; y en especial deberán seguir las siguientes reglas en la presentación formal del CSP:

1. Redacción en idioma español de las condiciones uniformes, especiales del contrato.
2. Los operadores dispondrán lo necesario para que el contenido del contrato sea debidamente conocido por los suscriptores o usuarios que no se encuentren en condiciones de conocer por sí mismos el contenido de cada contrato, garantizando la libre y expresa emisión del consentimiento por parte de estos últimos.
3. La impresión del texto en caracteres legibles a simple vista, así como la incorporación del texto completo de las normas a las cuales se haga referencia.
4. Los contratos no podrán incluir espacios en blanco, o remisiones a pronunciamientos

que dependan de la exclusiva voluntad por parte del operador, o de quienes intervengan en forma directa o indirecta en la prestación del servicio.

Capítulo II **De las Obligaciones y Derechos de las Partes**

CLÁUSULA 12.- OBLIGACIONES DE LA persona prestadora. Sin perjuicio de aquellas contenidas en el presente CSP y en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones de la persona prestadora, las siguientes:

1. Prestar al suscriptor o usuario, en el inmueble para el cual se hizo la solicitud en los términos de la cláusula séptima, un servicio de buena calidad, de acuerdo con las especificaciones de calidad, frecuencias y horarios que aparecen en el anexo III, para residuos que tengan el volumen, peso y calidad descritos en el anexo II, a partir del momento en el que deba comenzar la ejecución del contrato, en los términos de la cláusula octava de este CSP.

Las personas prestadoras no serán responsables por fallas en la calidad del servicio derivadas de caso fortuito o fuerza mayor.

2. Recolectar y transportar en forma permanente los residuos, provenientes del inmueble, vías y áreas públicas objeto del servicio, de conformidad con la legislación y regulación vigente.

3. Asegurar la disposición final de los residuos sólidos, de conformidad con las normas sanitarias, ambientales y regulatorias vigentes.

4. Realizar el barrido de vías y áreas públicas.

5. Mantener uniforme la calidad del servicio, evitando sus fluctuaciones en el tiempo.

6. Garantizar la continuidad en la prestación del servicio para preservar la salud pública y el bienestar colectivo de los suscriptores o usuarios y evitar los riesgos por contaminación. El servicio no podrá ser suspendido, salvo cuando existan razones de fuerza mayor o caso fortuito.

7. Mantener informados a los suscriptores o usuarios en el caso de presentarse interrupción del servicio por cualquier causa, e implementar las medidas transitorias requeridas. En caso de suspensiones programadas del servicio, la persona prestadora deberá avisar a los suscriptores o usuarios con cinco (5) días de anticipación, a través de medio de difusión más efectivo de que se disponga en la población o sector atendido.

8. Realizar los aforos de la producción de residuos cuando lo solicite el suscriptor o usuario a su costo, siempre y cuando sea técnicamente posible. No habrá costos para el suscriptor o usuario en los casos de reclamación debidamente justificados.

9. Tener a disposición de los suscriptores o usuarios, informes o tablas sobre los aforos de la producción de residuos sólidos.

10. Preparar y mantener a disposición de los suscriptores o usuarios informaciones sobre las tarifas y factores con que estas se determinan, de conformidad con la legislación y regulación vigente.

11.- Organizar una oficina para atender, tramitar y resolver las peticiones, quejas, reclamos y recursos que presenten los suscriptores o usuarios potenciales y los suscriptores o usuarios vinculados al contrato. Los trámites serán los previstos en las normas vigentes y en este CSP.

Las oficinas a las que hace referencia este numeral llevarán un registro y harán un seguimiento detallado de cada una de las peticiones, quejas y reclamos donde aparezca: motivo de la queja o reclamo, fecha en que se presentó, medio que utilizó el suscriptor o usuario, respuesta que se le dio y tiempo que utilizó la empresa para resolverla.

12. Mantener la información a la que hace referencia el numeral anterior disponible en todo momento, para consulta de las personas naturales o jurídicas que lo soliciten, y en particular de la autoridad competente.

13. Devolver los cobros no autorizados, de conformidad con la regulación vigente

13.- Tener a disposición de los suscriptores o usuarios formularios gratuitos que faciliten la presentación de los recursos.

14.- Abstenerse de cobrar derechos de suministro, formularios de solicitud y otros servicios o bienes semejantes. Pero si una solicitud de contrato implicara estudios particularmente complejos, su costo, justificado en detalle, podrá cobrarse al interesado, salvo que se trate de un suscriptor o usuario residencial perteneciente a los estratos 1, 2 y 3.

15.- Facturar el servicio de acuerdo con la normatividad vigente y con la periodicidad señalada en el presente CSP. Al cabo de 5 meses de haber entregado las facturas, la persona prestadora no podrá cobrar bienes o servicios que no facturó por error, omisión, 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 o usuario. Para efectos de las reclamaciones y recursos se tomará como fecha de entrega de la factura, la señalada para el primer vencimiento.

16.- Facturar el servicio de forma tal que se identifique para suscriptores o usuarios residenciales la frecuencia y valor del servicio, y para suscriptores o usuarios no residenciales la producción y el valor del servicio.

17.- Entregar oportunamente los duplicados de facturas, cuando lo solicite el suscriptor o usuario.

18- Entregar oportunamente las facturas de acuerdo con este CSP , y discriminar en la factura cuando se cobren varios servicios, cada uno por separado.

19.- 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.

20.- Permitir al suscriptor o usuario elegir libremente al proveedor de los bienes necesarios para la utilización del servicio.

21.- Aplicar la normatividad vigente en materia de subsidios a los suscriptores o usuarios de menores ingresos.

MND
R
De

22.- Evitar las situaciones a las que hace referencia el Artículo 116 del Decreto 1713 de 2002 y normas que lo modifiquen o sustituyan.

23. Contar con la información completa y actualizada de sus suscriptores o usuarios, en especial de los datos sobre su identificación, de la modalidad del servicio que reciben, cantidad de residuos que generan los grandes generadores, estado de cuentas y demás información que sea necesaria para el seguimiento y control del servicio.

24. Suministrar al suscriptor o usuario la información, no sujeta a reserva en los términos de la legislación vigente, que le permita evaluar el servicio prestado.

25.- Disponer siempre de copias de las condiciones uniformes del contrato para los suscriptores o usuarios que lo soliciten.

26.- Desarrollar planes y programas orientados a mantener activas y cercanas relaciones con los suscriptores o usuarios del servicio.

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

28. Poner a disposición de 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 procedimiento y un formato plenamente ajustados a las disposiciones de contempladas en tal Artículo y sus Decretos Reglamentarios.

28.- Las demás contenidas en la Ley 142 de 1.994, en el Título IV del Decreto 605 de 1996, el Decreto 1713 de 2002, demás normas concordantes y complementarias y normas que los modifiquen o sustituyan.

CLÁUSULA 13.- OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR O USUARIO. Sin perjuicio de las aquellas contenidas en el presente CSP y en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones del suscriptor o usuario, las siguientes:

1.- Vincularse al servicio de aseo, siempre que haya servicio disponible, o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad.

2.- Hacer buen uso del servicio, de modo que no genere riesgos excepcionales o se constituya en un obstáculo para la prestación del servicio o los demás miembros de la comunidad. Todo suscriptor o usuario está en la obligación de facilitar la medición de sus desechos.

3.- Pagar oportunamente el servicio prestado. Solicitar duplicado a la persona prestadora cuando la factura de servicios no haya llegado oportunamente. El no recibir la factura no lo exonera del pago, salvo que la persona prestadora no haya efectuado la facturación en forma oportuna o no haya enviado las cuentas de cobro oportunamente al suscriptor o usuario.

4. 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 servicio de aseo establecidos.

MND
a
K
su

5. Presentar los residuos sólidos para su recolección en las condiciones establecidas en el Decreto 1713 de 2002, normas que lo modifiquen o sustituyan, de conformidad con el programa de aprovechamiento viable y sostenible que desarrolle la persona prestadora del servicio, y en la forma y tipos de recipientes prescritos en el anexo III.

6. Mantener limpios y cerrados los lotes de terreno de su propiedad, así como las construcciones que amenacen ruina. Cuando por ausencia o deficiencia en el cierre y/o mantenimiento de estos se acumulen residuos sólidos en los mismos, la recolección y transporte hasta el sitio de disposición final será responsabilidad del propietario del lote, quien deberá contratarlo como servicio especial con la persona prestadora del servicio de aseo, legalmente autorizada.

7. Recoger los residuos sólidos originados por el cargue, descargue o transporte de cualquier mercancía.

8.- En el caso de suscriptores o usuarios no residenciales, garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo, en los siguientes eventos: (La Persona prestadora debe definir los casos en los cuales exigirá tal título, con exclusión de los inmuebles residenciales)

9.- No cambiar la destinación del inmueble receptor del servicio, sin el lleno de los requisitos exigidos por el municipio

10.- Dar aviso a las personas prestadoras del servicio público domiciliario de aseo de los cambios en la destinación del inmueble.

11.- Dar aviso a la persona prestadora de la existencia de fallas en el servicio, cuando se presenten.

12.- No depositar sustancias líquidas, excretas ni basuras de las contempladas para el servicio especial, en recipientes destinados para la recolección en el servicio ordinario.

13.- Ubicar los recipientes de residuos sólidos en el andén, evitando obstrucción peatonal o en lugares de recolección y en los días y horarios previamente determinados por la persona prestadora. Los recipientes no deberán permanecer en los sitios señalados durante días diferentes a los establecidos por la persona prestadora para la prestación del servicio.

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

15.- Las demás contenidas en la Ley 142 de 1.994, en el Título IV del Decreto 605 de 1996, el Decreto 1713 de 2002, demás normas concordantes y complementarias, y normas que lo modifiquen o sustituyan

CLÁUSULA 14.- DERECHOS DE LAS PARTES. Se entienden incorporados en el CSP los derechos que a favor de los suscriptores o usuarios y de las persona prestadoras, se encuentran consagrados en la Ley 142 de 1.994, en el Título IV del Decreto 605 de 1996, el Decreto 1713 de 2002, y demás disposiciones concordantes y normas que las modifiquen, adicionen o subroguen.

CLÁUSULA 15.- DERECHOS DE LA PERSONA PRESTADORA. Sin perjuicio de aquellos contenidos en el presente CSP y en la legislación, reglamentación y regulación

vigente, son derechos de la persona prestadora, los siguientes:

1. Cobrar, de conformidad con la normatividad vigente, el valor de los servicios prestados.
2. Solicitar a los Suscriptores o usuarios no residenciales una garantía adicional de pago para el suministro del servicio, en los términos dispuestos en la Ley 142 de 1994.
3. Recuperar los costos vinculados con el incumplimiento total o parcial del CSP y/o de la normatividad vigente por parte del usuario.
4. Incluir dentro de la facturación cualquier obligación a favor o en contra del suscriptor o usuario, derivada de la prestación del servicio de aseo o de los aforos solicitados por el suscriptor o usuario, conforme a la normatividad vigente.
5. Ser el prestador exclusivo en un área respecto a la cual la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico haya verificado motivos y autorizado el establecimiento de un área de servicio exclusivo (esta numeral sólo se incluirá en los CSP cuyo objeto sea la prestación de un servicio respecto al cual la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico haya verificado motivos y autorizado el establecimiento de un área de servicio exclusivo).

CLÁUSULA 16.- DERECHOS DEL SUSCRIPTOR O USUARIO: Sin perjuicio de aquellos contenidos en el presente CSP y en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son derechos del suscriptor o usuario, los siguientes:

1. Derecho a ser tratado dignamente por la persona prestadora.
2. El ejercicio de la libre afiliación al servicio y acceso a la información, en los términos previstos en las disposiciones legales vigentes.
3. Derecho al debido proceso y defensa.
4. Tener un servicio de buena calidad.
5. Derecho a no ser discriminado por la persona prestadora de servicios públicos domiciliarios. Los suscriptores o usuarios tienen derecho a obtener procedimientos iguales para situaciones iguales.
6. Derecho a ser clara y oportunamente informado de sus obligaciones y de las consecuencias de incumplirlas.
7. La participación en los comités de desarrollo y control social.
8. Obtener, a su costa, el aforo de los residuos sólidos, de conformidad con la regulación vigente. La persona prestadora debe estimar estos costos para darlos a conocer al suscriptor o usuario antes de prestar el servicio. No habrá costos para el suscriptor o usuario en los casos de reclamación debidamente justificados.
9. Obtener, el descuento en la factura por falla en la prestación del servicio de aseo imputable a la persona prestadora.
10. Derecho a que se preserve la confianza legítima de suscriptor o usuario de buena fe en la continuidad de la prestación del servicio si éste ha cumplido con sus deberes

Hoja 14 "**Por la cual se presenta el proyecto de resolución "Por la cual se modifica el Anexo 9 de la Resolución CRA 151 de 2001" y se inicia el proceso de discusión directa con los suscriptores o usuarios y agentes del sector"**

11. Hacer consultas, peticiones, quejas y reclamos.
12. Derecho a la libre elección del prestador del servicio. (Este derecho no debe ser incluido en los CSP cuyo objeto sea la prestación de un servicio respecto al cual la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico haya verificado motivos y autorizado el establecimiento de un área de servicio exclusivo).
13. El cobro individual por la prestación del servicio en los términos previstos en la legislación y la regulación vigente.
15. Derecho a solicitar información
16. Derecho a reclamar en contra del estrato asignado por la persona prestadora, siempre y cuando éste difiera del estrato asignado por la respectiva entidad territorial competente para tales fines.
17. Recibir la factura por la prestación del servicio por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma, en los términos previstos en la legislación vigente.
18. Derecho a reclamar en contra del uso asignado por la persona prestadora al inmueble objeto del servicio.
19. Derecho a conocer las condiciones uniformes de los contratos de servicios públicos
20. Derecho a ser protegido contra el abuso de posición dominante de las personas prestadoras de servicios públicos;
21. Derecho a la prestación continua de un servicio de buena calidad y a recibir una reparación en caso de una falla del mismo;
22. Derecho a una información clara en las facturas;
22. Derecho a presentar peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos.
23. Derecho 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.
24. Derecho a no renunciar en forma anticipada a cualquiera de los derechos que el contrato le concede.

Capítulo 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 CSP.

CLÁUSULA 18.- CONTENIDO MÍNIMO DE LAS FACTURAS: La factura que expida la persona prestadora deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

1. El nombre de la persona prestadora responsable de la prestación del servicio, su NIT.

Hoja 15 "Por la cual se presenta el proyecto de resolución "Por la cual se modifica el Anexo 9 de la Resolución CRA 151 de 2001" y se inicia el proceso de discusión directa con los suscriptores o usuarios y agentes del sector"

2. Nombre del suscriptor o usuario y dirección del inmueble receptor del servicio
3. Dirección del inmueble a donde se envía la cuenta de cobro
4. Estrato socioeconómico, cuando el suscriptor o usuario sea residencial, y clase de uso del servicio
5. Período de facturación del servicio
6. Para suscriptores o usuarios residenciales, la frecuencia y valor del servicio; y para suscriptores o usuarios no residenciales la producción y el valor del servicio.
7. Fechas de pago oportuno.
8. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos. El pago que se haga en las oficinas de la persona prestadora, siempre será aceptable.
7. La comparación entre el valor del servicio facturado con el de los tres períodos inmediatamente anteriores.
8. 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.

CLÁUSULA 19.- FACTURACIÓN DE OTROS COBROS Y SERVICIOS: En la factura podrán incluirse otros cobros a los que la persona prestadora tenga derecho, relacionados con la prestación del servicio, pero éstos se distinguirán, nítidamente, de los que originan los servicios facturados y la razón de los primeros se explicará en forma precisa. En las facturas expedidas por la Persona prestadora, ésta cobrará el servicio de aseo, prestado directamente.

CLÁUSULA 20.- FACTURACIÓN CONJUNTA La persona prestadora podrá convenir, bajo su responsabilidad, con otras personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios para que se efectúe conjuntamente la facturación y cobro el servicio domiciliario de aseo con la de aquellos servicios que ellas presten. La persona prestadora velará porque en dichos acuerdos se respete lo establecido en el presente CSP sobre el contenido de la factura.

Cuando se facture el servicio de aseo público 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.

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

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

CLÁUSULA 21.- PERÍODO DE FACTURACIÓN: Las facturas se entregarán

Hoja 16 "Por la cual se presenta el proyecto de resolución "Por la cual se modifica el Anexo 9 de la Resolución CRA 151 de 2001" y se inicia el proceso de discusión directa con los suscriptores o usuarios y agentes del sector"

_____ (la persona prestadora deberá indicar el periodo de facturación), en cualquier hora y día hábil, a cualquier consumidor permanente que se encuentre en el predio en el que se presta el servicio. En todo caso, la factura deberá ponerse en conocimiento de los suscriptores o usuarios vinculados al contrato con cinco (5) días de antelación a la fecha de primer vencimiento, mediante los mecanismos de reparto y sectorización que garanticen su entrega oportuna.

(La Persona prestadora deberá indicar el período, y la fecha máxima de entrega de la misma, de tal manera que éstos tengan conocimiento del momento en el que deben recibir la factura, y en caso contrario, soliciten duplicado de la misma.).

CLÁUSULA 22.- SITIO DE ENTREGA: En las zonas urbanas, las facturas se entregarán en la dirección del inmueble receptor del servicio, salvo que el suscriptor o usuario registre para estos efectos dirección diferente; en las zonas rurales en cualquier hora y día hábil, a cualquier consumidor permanente que se encuentre en el predio en el que se presta el servicio.

CLÁUSULA 23.- ESTIMACIÓN DE LA PRODUCCIÓN. La producción de residuos será estimada de conformidad a lo establecido en la regulación vigente.

Parágrafo. El servicio de aseo a los grandes productores de residuos sólidos se cobrará por metro cúbico recolectado por la persona prestadora del servicio. Para efectos de facturación, la persona prestadora liquidará un volumen determinado de basuras, calculado para períodos anuales, a partir de estadísticas confiables de producción promedia de las mismas. Dicho volumen podrá ser revisado antes del año, si las circunstancias lo aconsejan o si el suscriptor o usuario lo solicita.

CLÁUSULA 24.- COBRO DE TARIFAS ADEUDADAS: Las deudas derivadas del contrato podrán ser cobradas ejecutivamente ante los jueces competentes o ejerciendo la jurisdicción coactiva. (La segunda alternativa sólo es aplicable a las empresas oficiales de servicios públicos y a las empresas industriales y comerciales del Estado).

Parágrafo. La factura expedida por la persona prestadora en los términos de la legislación y regulación vigente, y debidamente firmada por el representante legal de la entidad, prestará mérito ejecutivo.

Capítulo V

Obligaciones accesorias y falla en la prestación del servicio

CLÁUSULA 27.- INTERÉS DE MORA: En el evento en que el suscriptor o usuario de inmuebles residenciales incurra en mora en el pago de las tarifas por concepto de la prestación del servicio objeto del CSP, la persona prestadora podrá aplicar intereses de mora sobre saldos insolutos de conformidad con la tasa de interés moratorio aplicable en el Código Civil.

Con respecto a los suscriptores o usuarios no residenciales, la tasa de interés moratorio aplicable será la que se determine convencionalmente o supletivamente la que corresponda al régimen comercial, esto es, el doble del interés bancario corriente certificado por la Superintendencia Bancaria, sin exceder el límite de la usura.

CLÁUSULA 28.- REPORTE A CENTRALES DE RIESGO (HABEAS DATA) (32): LA persona prestadora podrá, siempre que el suscriptor o usuario haya otorgado su consentimiento expreso al momento de la celebración del presente CSP, informar a una

entidad que maneje y/o administre bases de datos, la información sobre la existencia de deudas a favor, y además que el hecho generador de esa obligación sea la mora de éste en el cumplimiento de sus obligaciones. Igualmente y bajo las mismas condiciones, LA persona prestadora podrá solicitar información sobre el comportamiento del suscriptor o usuario en sus relaciones comerciales.

Parágrafo. El consentimiento expreso al que hace referencia el presente Artículo deberá ser manifestado por el suscriptor o usuario en documento independiente de este CSP. La celebración del CSP no implica el consentimiento del suscriptor o usuario al que hace referencia el presente Artículo.

CLÁUSULA 29.- GARANTÍAS EXIGIBLES: La persona prestadora no podrá exigir garantías mediante títulos valores para el cumplimiento de la obligación a cargo del suscriptor o usuario de inmuebles residenciales.

CLÁUSULA 31.- FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: El incumplimiento de la Persona prestadora en la prestación del servicio con la frecuencia y condiciones de calidad ofrecidas, atendiendo los parámetros establecidos en el Anexo III del presente documento, se denomina falla en la prestación del servicio.

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

Capítulo VI

Peticiones, Quejas, Reclamaciones y Recursos

CLÁUSULA 32.- PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES Y RECURSOS: El suscriptor o usuario tiene derecho a presentar peticiones, reclamaciones, quejas y recursos.

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

CLÁUSULA 33. TRÁMITE DE RECURSOS. Los recursos se regirán por las siguientes reglas:

1. Los recursos se presentarán, tramitarán y decidirán de conformidad con lo previsto en el Código Contencioso Administrativo y cuando no exista norma en dicho Código o 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.

2. Contra los actos en los cuales se niegue la prestación del servicio, así como los actos de facturación e imposición de multas que realice la Persona prestadora proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo contempla la Ley.

MWD
K
ML

Los actos a los que se hace referencia en el presente numeral deberán informar a los suscriptores o usuarios de la posibilidad de interponer recursos contra ellos y el término para interponerlos.

3. El recurso de reposición debe interponerse por escrito, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a aquél en que la persona prestadora ponga el acto en conocimiento del suscriptor o usuario en las oficinas de (Debe indicarse la oficina o dependencia encargada).

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

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

7. La persona prestadora podrá practicar pruebas, cuando quien interpuso el recurso las haya solicitado o cuando el funcionario que ha de decidir el recurso considere necesario decretarlas de oficio. La práctica de dichas pruebas se sujetará a lo previsto en el Código Contencioso Administrativo.

8. La persona prestadora no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con ésta. Sin embargo, para interponer los recursos contra el acto que decida la reclamación, el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso o del promedio de consumo de los últimos cinco períodos, salvo que las sumas en discusión correspondan precisamente al promedio del consumo de los últimos cinco períodos.

CLÁUSULA. 34.- RECURSO DE APELACIÓN: Es subsidiario al recurso de reposición, procede contra los actos que resuelven reclamaciones por facturación, y debe interponerse ante LA EMPRESA PRESTADORA dentro de los cinco (5) días (hábiles) siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión.

La EMPRESA PRESTADORA deberá remitirlo junto con el expediente respectivo a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para que lo resuelva.

CLÁUSULA. 35.- TÉRMINOS PARA RESPONDER QUEJAS, PETICIONES Y RECURSOS. Para responder las quejas, peticiones y recursos, la persona prestadora tiene un término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado este término, y salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspicó la demora o que se requirió la práctica de pruebas se entenderá que la petición, queja o recurso ha sido resuelto en forma favorable respecto de quien los interpuso.

CLÁUSULA. 36. NOTIFICACIONES: Los actos que decidan las quejas y reclamaciones deberán constar por escrito y se notificarán en la misma forma en que se hayan presentado, a saber: personalmente, por correo, por fax o por cualquier otro medio de comunicación similar. Aquellos actos que decidan los recursos y peticiones se notificarán de conformidad con lo previsto en el Código Contencioso Administrativo.

Capítulo VII
Modificaciones y Terminación del Contrato

CLAUSULA 37. – MODIFICACIONES: El CSP podrá ser modificado por acuerdo entre las partes. La persona prestadora informará a cada suscriptor o usuario de las cláusulas del CSP que pretenda modificar, con al menos un (1) mes de antelación a la entrada en vigencia de la modificación propuesta.

Parágrafo. La modificación propuesta será, igualmente, informada a través de medios de amplia circulación o en la factura de servicios públicos con al menos un (1) mes de antelación a la entrada en vigencia de la modificación propuesta.

CLAUSULA 38.- TERMINACIÓN DEL CONTRATO Las partes podrán terminar por mutuo acuerdo el contrato, cuando lo soliciten un suscriptor o usuario vinculado al contrato, si convienen en ello la persona prestadora y los terceros que puedan resultar afectados.

Para el efecto, quien manifieste su intención de terminar el contrato deberá dar un preaviso a la contraparte, con al menos un (1) mes de antelación no a la fecha en la que se desea dar por terminado el contrato.

En todo caso, la persona prestadora exigirá una constancia de que el suscriptor o usuario pasará a otro sistema de recolección y manejo de residuos.

Capítulo VIII **Disposiciones Finales**

CLAUSULA 39.- CESIÓN DEL CONTRATO: Salvo que las partes dispongan lo contrario, cuando medie enajenación del bien raíz urbano 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 o usuario al cesionario, a partir del momento en que adquiera la propiedad.

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

CLAUSULA 40. ACUERDOS ESPECIALES. El suscriptor o usuario potencial que no estuviere de acuerdo con alguna de las condiciones del contrato, podrá manifestarlo así, y hacer una petición con la contra propuesta del caso.

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

CLAUSULA 41.- SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS: Las diferencias que surjan entre las partes, 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 de un árbitro único de acuerdo con las normas vigentes sobre la materia.

Hoja 20 "Por la cual se presenta el proyecto de resolución "Por la cual se modifica el Anexo 9 de la Resolución CRA 151 de 2001" y se inicia el proceso de discusión directa con los suscriptores o usuarios y agentes del sector"

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.

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

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

-Anexo II.-Condiciones técnicas y de acceso. Descripción de las condiciones técnicas y de acceso y oportunidad que deben cumplirse para que la persona prestadora pueda comprometerse a prestar el servicio público objeto de este contrato en un inmueble ubicado en la zona hábil.

-Anexo III. Condiciones para la prestación del servicio. Describe las condiciones de calidad, frecuencia que debe llenar el servicio de aseo y características que deben cumplir los distintos tipos de recipientes.

En constancia de lo cual, suscribo este original, en mi calidad de representante legal de la persona prestadora, el día de 20XX..

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Persona prestadora....

C.C.

"ARTÍCULO 2º. Vigencia. Esta resolución rige a partir de su publicación en el Diario Oficial y modifica todas las disposiciones que le sean contrarias".

"PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE"

"Dada en Bogotá, D.C., a los xx del mes de xxxx de 2005"

"LEYLA ROJAS MOLANO
Presidente

MAURICIO MILLÁN DREWS
Director Ejecutivo"

ARTÍCULO 2.- El Director Ejecutivo invitará a los agentes del sector, a los suscriptores o usuarios, a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para que remitan observaciones o sugerencias a la propuesta consagrada en el artículo 1º de la presente resolución, así como a los soportes técnicos que también se harán públicos en la página web www.cra.gov.co

ARTÍCULO 3. Las observaciones, reparos o sugerencias se recibirán en las instalaciones

MHD
K
M

Hoja 21 "**Por la cual se presenta el proyecto de resolución "Por la cual se modifica el Anexo 9 de la Resolución CRA 151 de 2001" y se inicia el proceso de discusión directa con los suscriptores o usuarios y agentes del sector"**

de la CRA ubicadas en la carrera 13 número 28-01, piso 5° de Bogotá, D.C., teléfono 3272800, en el correo electrónico participacion@cra.gov.co o en el fax 3509393. El experto comisionado Cristian Stapper es la persona que recibirá las observaciones, reparos o sugerencias, y atenderá las solicitudes de información sobre el proyecto, durante los cuatro meses siguientes a la publicación del presente acto de trámite.

ARTÍCULO 4.- Vigencia. La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

Dada en Bogotá a los 26 días del mes de octubre de 2005.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE


LEYLA ROJAS MOLANO
Presidente


MAURICIO MILLAN DREWS
Director Ejecutivo



