

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES SERVICIO PÚBLICO ORDINARIO DE ASEO

Capítulo I - Disposiciones Generales

CLÁUSULA 1.- OBJETO. El Contrato tiene por objeto que BIOAGRICOLA DEL LLANO S.A. E.S.P.; en adelante la persona prestadora, preste el servicio público domiciliario de aseo en favor del suscriptor y/o usuario, en un inmueble rural y urbano, dentro de la zona que se indica en el anexo técnico que presta el servicio, siempre que las condiciones técnicas lo permitan, a cambio de un precio en dinero, el cual se determinará de conformidad con la regulación tarifaria vigente.

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

En especial, se aplicarán las siguientes definiciones:

1. AFORO DE RESIDUOS SÓLIDOS: Determinación puntual de la cantidad de residuos sólidos presentados para la recolección por un suscriptor y/o usuario determinado.

2. CONTRIBUCIÓN DE SOLIDARIDAD: Aporte que de manera obligatoria deben hacer los suscriptores y/o usuarios del servicio de aseo pertenecientes a los estratos 5 y 6 del sector residencial y los usuarios no residenciales pertenecientes a los sectores industrial y comercial, de acuerdo con la reglamentación que para el efecto expida la Comisión de Agua Potable y Saneamiento Básico y el Gobierno Nacional.

3. FACTURA DE SERVICIOS PUBLICOS: Cuenta presentada con la información mínima establecida en el presente contrato, que una persona prestadora de servicios públicos entrega o remite al suscriptor y/o usuario, por causa del servicio y demás bienes y servicios inherentes al desarrollo del contrato de prestación de servicios públicos. De conformidad con lo establecido en el Artículo 130 de la Ley 142 de 1994, la factura expedida por la empresa y debidamente firmada por el representante legal de la entidad prestará mérito ejecutivo, de acuerdo con las normas del Derecho Civil y Comercial.

4. FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO: Incumplimiento por parte de la persona prestadora en la prestación continua de un servicio de buena calidad, en los términos del Artículo 136 de la Ley 142 de 1994 y de la regulación vigente expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

5. GRAN GENERADOR O PRODUCTOR: Suscriptor y/o usuario no residencial que genera y presenta para la recolección, residuos sólidos en volumen superior a un metro cúbico mensual o a la cantidad que define la normatividad vigente.

6. PEQUEÑO PRODUCTOR: Suscriptor y/o usuario no residencial que genera residuos sólidos en volumen menor o igual a un metro cúbico mensual o en la cantidad que define la normatividad vigente.

7. RESIDUO SÓLIDO O DESECHO: Es cualquier objeto, material, sustancia o elemento sólido resultante del consumo o uso de un bien en actividades domésticas, industriales, comerciales, institucionales o de servicios, que el generador abandona, rechaza o entrega y que es susceptible de aprovechamiento o transformación en un nuevo bien, con valor económico o de disposición final.

8. RESIDUO SÓLIDO O DESECHO ORDINARIO. Es aquello no calificado como especial en el presente contrato.

9. RESIDUO SÓLIDO O DESECHO ESPECIAL: Es aquel considerado como peligroso, aquel proveniente de la limpieza de jardines y parques, corte de césped y poda de árboles o arbustos, aquel que por su composición, tamaño, volumen y peso no puede ser recolectado, manejado, tratado o dispuesto normalmente por la persona prestadora del servicio, así como todo residuo sobrante de las actividades de construcción, reparación o demolición de obras civiles o de otras actividades conexas, complementarias o análogas.

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

11. 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.

12. SUBSIDIO: Diferencia entre lo que se paga por un bien o servicio y el costo de éste, cuando tal costo es mayor al pago que se recibe. De acuerdo con la ley 142 de 1994, se podrán dar subsidios por parte del Estado, como inversión social a los usuarios de los estratos 1 y 2, y al 3 en las condiciones que para el efecto establezca la Comisión.

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

14. SUSCRIPTOR POTENCIAL: Persona natural o jurídica que ha iniciado consultas para convertirse en suscriptor del servicio público ofrecido por la persona prestadora.

15. USUARIO: Persona que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario de un inmueble en donde éste se presta, o como receptor directo del servicio, equiparándose este último con el término consumidor.

16. USUARIO NO RESIDENCIAL: Es la persona natural o jurídica que

produce residuos sólidos derivados de la actividad comercial, industrial o de servicios, y otros no clasificados como residenciales y se beneficia con la prestación del servicio de aseo.

17. USUARIO RESIDENCIAL: Es la persona natural o jurídica que produce residuos sólidos derivados de la actividad residencial privada o familiar, y se beneficia con la prestación del servicio de aseo. Se considera como servicio de aseo residencial el prestado a aquellos locales conexos a la vivienda que ocupen menos de veinte (20) metros cuadrados de área, exceptuando los que produzcan más de un metro cúbico de residuos sólidos al mes.

CLÁUSULA 3. – OBLIGATORIEDAD DE VINCULACION COMO USUARIO. (Parágrafo Art. 16 Ley 142 de 1994). Cuando haya servicios públicos disponibles de acueducto y saneamiento básico será obligatorio vincularse como usuario y cumplir con los requisitos respectivos o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad. La Superintendencia de Servicios Públicos domiciliarios 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 procederá a sellar los inmuebles residenciales o abiertos al público, que estando ubicados en zonas en las que se pueden recibir los servicios de acueducto y saneamiento básico no se hayan hecho usuarios de ellos y conserven tal carácter.

CLÁUSULA 4.- PARTES. Son partes en el Contrato de Servicios Públicos, en adelante CSP, la persona prestadora y los usuarios y/o suscriptores.

CLÁUSULA 5.- SOLIDARIDAD. Los propietarios o poseedores del inmueble en el que se presta el servicio, los demás usuarios y los suscriptores son solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos.

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

CLÁUSULA 6.- RÉGIMEN LEGAL DEL CONTRATO. El contrato de servicios públicos se regirá por lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, por las condiciones especiales que se pacten con los suscriptores y/o usuarios, por las condiciones uniformes previstas en el CSP y por las normas del Código de Comercio y del Código Civil.

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

CLÁUSULA 7.- VIGENCIA DEL CONTRATO. El CSP se entiende celebrado por un término indefinido, a partir del momento del perfeccionamiento del contrato, salvo que las partes decidan darlo por terminado por los causales previstos en este documento y en la Ley.

CLÁUSULA 8.- CONDICIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. La persona prestadora está dispuesta a celebrar el contrato para prestar el servicio público domiciliario de aseo y por lo tanto, a tener como suscriptor y/o usuario, a cualquier persona capaz que lo solicite, siempre que sea propietaria, poseedora o tenedora del inmueble, o de una parte de él, si ese inmueble o la parte respectiva, reúnen las condiciones de acceso a que se refieren las cláusulas primera, novena y el Anexo II de este documento.

CLÁUSULA 9.- SOLICITUD DEL SERVICIO. La solicitud para la prestación del servicio puede presentarse verbalmente o por escrito en las oficinas de la persona prestadora, bien de modo personal, por correo o por otros medios que permitan identificar al suscriptor y/o usuario potencial, conocer su voluntad inequívoca y establecer la categoría de suscriptor y/o usuario a la cual pertenece.

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

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

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

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

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

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

CLÁUSULA 10.- PERFECCIONAMIENTO. El CSP se perfecciona cuando la persona prestadora define las condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio y el propietario o quien utiliza un inmueble determinado, solicita recibir allí el servicio, si el solicitante y el inmueble se encuentran en las condiciones previstas por la persona prestadora. Del mismo modo se entenderá que existe CSP, en el caso de haber recibido efectiva y legalmente la prestación del servicio objeto del presente CSP.

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

CLÁUSULA 11.- PUBLICIDAD. El CSP será objeto de adecuada publicidad por parte de la persona prestadora para su conocimiento por parte de suscriptores y/o usuarios efectivos o potenciales, por medio de los siguientes medios:

1. La entrega de copias del contrato y de su anexo técnico, siempre que lo solicite el suscriptor y/o usuario o el suscriptor potencial. En el caso de solicitud del suscriptor y/o usuario, las copias serán gratuitas.

2. La difusión y publicación de los textos de condiciones uniformes en los centros de atención al suscriptor y/o usuario y en las oficinas de peticiones, quejas y recursos en lugar visible y fácilmente accesible, con las explicaciones que sean necesarias para su comprensión. En todo caso, las empresas deben disponer en las oficinas donde se atiende a los usuarios, de ejemplares de las condiciones uniformes de su contrato,

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

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

Capítulo II De las Obligaciones y Derechos de las Partes

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

1. Suministrar continuamente un servicio de buena calidad en el inmueble para el cual se hizo la solicitud, de acuerdo con los parámetros fijados por las autoridades competentes y con las especificaciones técnicas determinadas por la persona prestadora, las cuales se encuentran contenidas en el Anexo Técnico, 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 a su costo, siempre y cuando sea técnicamente posible. No habrá costos para el suscriptor y/o usuario en los casos de reclamación debidamente justificados y en los casos que así lo permita la regulación vigente.

4. Facturar el servicio de acuerdo con la normatividad vigente y con la periodicidad señalada en el presente CSP. Al cabo de 5 meses de haber entregado las facturas, la persona prestadora no podrá cobrar bienes o servicios que no facturó por error, omisión, 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 de acuerdo con lo establecido en la cláusula 19 del presente contrato y discriminar en la factura cuando se cobren varios servicios, cada uno por separado.

7. Hacer los descuentos y reparar e indemnizar los perjuicios ocasionados como consecuencia de falla en la prestación del servicio, salvo que medie caso fortuito o fuerza mayor de acuerdo con lo establecido por la Ley 142 de 1994 y demás normas reglamentarias y regulatorias.

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

9. Informar a los suscriptores y/o usuarios acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad el servicio y adelantar campañas masivas de divulgación sobre el particular.

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

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

12. Respetar el debido proceso y derecho de defensa al usuario, observando la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa prevista en la Constitución Política, el Código Contencioso Administrativo y otras normas aplicables sobre el particular.

13. Entregar a los interesados en extinguir la solidaridad a la que se refiere el Artículo 15 de la Ley 820 de 2003 y el Decreto 3130 de 2003 y normas que lo modifiquen o sustituyan, un formato plenamente ajustado a las disposiciones contempladas en tal Artículo y sus Decretos Reglamentarios.

14. Aplicar al suscriptor y/o usuario el estrato correspondiente, de conformidad

con el establecido para tal fin por la autoridad competente.

15. Asignar al inmueble objeto del servicio la categoría del uso correspondiente y modificarlo en los casos que corresponda.

16. Cobrar las contribuciones de solidaridad y otorgar los subsidios de acuerdo con la Ley.

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

18. Realizar el barrido de vías y áreas públicas que le correspondan de conformidad con las disposiciones regulatorias vigentes.

19. Tener a disposición de los suscriptores y/o usuarios, informes sobre los aforos de la producción de residuos sólidos.

20. Evitar las situaciones relativas al manejo de los residuos sólidos a las cuales hace referencia el Artículo 116 del Decreto 1713 de 2002 y normas que lo modifiquen o sustituyan.

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

22. Remitir a la SSPD los expedientes para resolver el recurso de apelación de las reclamaciones de los suscriptores y/o usuarios, dentro de los 3 días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el recurso de reposición.

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

24. Constituir una oficina de peticiones, quejas y recursos, la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los suscriptores y/o usuarios o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta dicha empresa.

CLÁUSULA 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 la persona prestadora o los demás miembros de la comunidad.

2. Informar de inmediato a la persona prestadora sobre la variación del propietario, dirección u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicios públicos y/o en el sistema de información comercial.

3. Verificar que la factura remitida corresponda al inmueble receptor del servicio. En caso de irregularidad, el suscriptor y/o usuario deberá informar de tal hecho a la persona prestadora.

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

5. Solicitar la factura a la persona prestadora cuando aquella no haya llegado oportunamente. El no recibir la factura no lo exonera del pago, salvo que la persona prestadora no haya efectuado la facturación en forma oportuna.

6. En el caso de suscriptores y/o usuarios no residenciales, garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo, cuando su deuda exceda de 12 facturas vencidas, previa aprobación de la Dirección Comercial de la compañía.

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 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 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.

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

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

13. No cambiar la destinación del inmueble receptor del servicio sin el lleno de los requisitos exigidos por las autoridades competentes.

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

CLÁUSULA 14.- DERECHOS DE LAS PARTES: Se entienden incorporados en el CSP, además de los que se desprendan de este contrato, los derechos que a favor de los suscriptores y/o usuarios y de las personas prestadoras, se encuentran consagrados en la Constitución Política, la Ley 142 de 1.994, en el Título IV del Decreto 605 de 1996, el Decreto 1713 de 2002, el Decreto

1140 de 2003 y demás disposiciones concordantes así como las normas que las modifiquen, adicionen o subroquen.

CLÁUSULA 15.- DERECHOS DE LA PERSONA PRESTADORA. Constituyen derechos de la persona prestadora:

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

- A ser tratado dignamente por la persona prestadora.
- Al debido proceso y defensa, de acuerdo con lo establecido en el Capítulo VI del presente CSP.
- A no ser discriminado por la persona prestadora de servicios públicos domiciliarios. Los suscriptores y/o usuarios tienen derecho a obtener tratamiento igual para situaciones iguales.
- A ser informado clara y oportunamente de sus obligaciones y de las consecuencias de incumplirlas.
- A la libre elección del prestador del servicio.
- A obtener, a su costa, el aforo de los residuos sólidos, de conformidad con la regulación vigente. La persona prestadora debe estimar estos costos para darlos a conocer al suscriptor y/o usuario antes de prestar el servicio. No habrá costos para el suscriptor y/o usuario en los casos de reclamación debidamente justificados.
- A obtener información completa, precisa y oportuna sobre asuntos relacionados con la prestación del servicio.
- 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.
- 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.

- A abstenerse de presentar documentos no exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.
- A reclamar cuando la empresa aplique un estrato diferente al establecido por la respectiva entidad territorial competente para tales fines.
- A reclamar en contra del uso asignado por la persona prestadora al inmueble objeto del servicio, cuando se le hubiere asignado uno diferente al real.
- A conocer las condiciones uniformes de los contratos de servicios públicos.
- A ser protegido contra el abuso de posición dominante contractual de las personas prestadoras de servicios públicos.
- 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.
- A una información clara, completa, precisa y oportuna en las facturas.
- A presentar peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos.
- 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.
- A la participación en los comités de desarrollo y control social.
- Al cobro individual por la prestación del servicio en los términos previstos en la legislación y la regulación vigente.
- 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.

Capítulo III - Usuarios Agrupados

CLÁUSULA 17.- REQUISITOS QUE EL USUARIO AGRUPADO DEBE CUMPLIR PARA ACCEDER A LA OPCIÓN TARIFARIA DE MULTISUARIOS: (Art. 1 Resolución CRA 247 de 2003)

- Presentar la solicitud a la persona prestadora del servicio ordinario de aseo, a la cual se deberá adjuntar el acta del acuerdo en la que conste la decisión de acogerse a la opción tarifaria, aprobada por la asamblea de copropietarios o la autorización firmada por el propietario de cada uno de los inmuebles que conforman el usuario agrupado, en los casos en que no exista copropiedad. Adicionalmente, en la solicitud debe indicarse la persona designada como responsable de firmar las actas de producción de residuos resultado del aforo.
- Presentar los residuos sólidos en la unidad de almacenamiento o en el andén frente al predio.
- Disponer de cajas de almacenamiento suficientes para almacenar y presentar el volumen de residuos producidos.
- Presentar los residuos sólidos en un lugar común para la recolección y aforo.
- Presentar la relación de usuarios que solicitan acceder a la opción tarifaria, con sus datos identificadores, de acuerdo con el catastro de usuarios. También se deberá informar la existencia de inmuebles desocupados.
- Indicar la forma como será asumida la producción de residuos por cada uno de los usuarios individuales que conforman el multisuario, esto es, por coeficiente de propiedad horizontal, por coeficiente simple de acuerdo con el número de usuarios que conforman el usuario agrupado, o por la distribución porcentual que el usuario agrupado reporte.

Parágrafo: La compañía no podrá exigir requisitos adicionales a los establecidos en el presente artículo para que el usuario agrupado pueda acceder a la opción tarifaria.

CLÁUSULA 18.- SISTEMAS DE ALMACENAMIENTO COLECTIVO DE RESIDUOS SÓLIDOS.

Art. 1 Decreto 1140 de 2003.

Todo Multiusuario del servicio de aseo, deberá tener una unidad de almacenamiento de residuos sólidos que cumpla como mínimo con los siguientes requisitos:

- Los acabados deberán permitir su fácil limpieza e impedir la formación de ambientes propicios para el desarrollo de microorganismos en general
- Tendrán sistemas que permitan la ventilación como rejillas o ventanas; y de prevención y control de incendios, como extintores y suministro cercano de agua y drenaje
- Serán construidas de manera que se evite el acceso y proliferación de insectos, roedores y otras clases de vectores e impida el ingreso de animales domésticos
- Deberán tener una adecuada accesibilidad para los usuarios
- La ubicación del sitio no debe causar molestias e impactos a la comunidad.
- Deberán contar con cajas de almacenamiento de residuos sólidos para realizar su adecuada presentación

Parágrafo 1º. Las unidades de almacenamiento serán aseadas, fumigadas y desinfectadas por el usuario, con la regularidad que exige la naturaleza de la actividad que en ellas se desarrolla de conformidad con los requisitos y normas establecidas

Parágrafo 2º. En las zonas en que se desarrollen programas de recuperación, las áreas de las que se refiere este artículo deberán disponer de espacio suficiente para realizar el almacenamiento selectivo de los materiales, los cuales deben ser separados en la fuente para evitar el deterioro y contaminación conforme a lo determinado en el manual de aprovechamiento elaborado por la persona prestadora del servicio de aseo en desarrollo del Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos

Parágrafo 3º. Para acceder a la opción tarifaria, el multisuario podrá escoger entre la presentación en la unidad de almacenamiento prevista en este artículo o la presentación en andén de conformidad con lo establecido en el artículo 21 del decreto 1713 de 2002, y contar como mínimo con los recipientes de almacenamiento previstos en el artículo 17 del mismo decreto”

Parágrafo 4º. Las plazas de mercado, cementerios, mataderos y/o frigoríficos deben establecer programas internos de almacenamiento y presentación de residuos de tal manera que se reduzca la heterogeneidad de los mismos y facilite el manejo y posterior aprovechamiento, en especial los de origen orgánico

Capítulo IV - Almacenamiento y Presentación

CLAUSULA 19 - SITIOS DE UBICACIÓN PARA LA PRESENTACIÓN DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS: Art. 2 Decreto 1140 de 2003. La presentación de los residuos se podrá realizar en alguno de los siguientes lugares: en el caso de multisuarios, en la unidad de almacenamiento o en el andén; en el caso de los demás usuarios en el andén del inmueble del generador.

Respecto a la presentación de los residuos sólidos y los recipientes para su almacenamiento se deberá cumplir con lo previsto en el Capítulo II del Título I del Decreto 1713 de 2.002, evitando la obstrucción peatonal o vehicular y con respeto de las normas urbanísticas vigentes en el respectivo municipio, de tal manera que se facilite el acceso para los vehículos y personas encargadas de la recolección y la fácil limpieza en caso de presentarse derrames accidentales.

CLÁSULA 20. OBLIGACIÓN DE ALMACENAR Y PRESENTAR. Art. 14 Decreto 1713 de 2002. El almacenamiento y presentación de los residuos sólidos, son obligaciones del usuario. Se sujetarán a lo dispuesto en este decreto, en el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos del Municipio, en los respectivos programas para la prestación del servicio de aseo y a las demás obligaciones establecidas por las autoridades ambientales y de servicios públicos. El incumplimiento generará las sanciones establecidas en la normatividad vigente.

CLÁUSULA 21. PRESENTACIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS PARA RECOLECCIÓN. Art. 15 Decreto 1713 de 2002 Los residuos sólidos que se entreguen para la recolección deben estar presentados de forma tal que se evite su contacto con el medio ambiente y con las personas encargadas de la actividad y deben colocarse en los sitios determinados para tal fin, con una anticipación no mayor de tres (3) horas a la hora inicial de recolección establecida para la zona. La presentación se adecuará a los programas de separación en la fuente y aprovechamiento que se establezcan en desarrollo del Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos del respectivo Municipio.

CLÁUSULA 22. OBLIGACIÓN DE ALMACENAR CONJUNTAMENTE LOS RESIDUOS SÓLIDOS DE LAS EDIFICACIONES Y ANDENES. Art. 16 Decreto 1713 de 2002. Los residuos sólidos provenientes del barrio de andenes e interiores de las edificaciones deberán ser almacenados y presentados por los usuarios junto con los residuos sólidos originados en las mismas.

CLÁUSULA 23. CARACTERÍSTICAS DE LOS RECIPIENTES RETORNABLES PARA ALMACENAMIENTO DE RESIDUOS SÓLIDOS. Art. 17 Decreto 1713 de 2002. Los recipientes retornables utilizados por los usuarios del servicio de aseo para el almacenamiento y presentación de los residuos sólidos, deberán estar construidos de material impermeable, liviano, resistente, de fácil limpieza y cargue, de forma tal que faciliten la recolección y reduzcan el impacto sobre el medio ambiente y la salud humana.

Parágrafo. Los recipientes retornables para almacenamiento de residuos sólidos en el servicio ordinario, deberán ser lavados por el usuario con una frecuencia tal que sean presentados en condiciones sanitarias adecuadas.

CLÁUSULA 24. CARACTERÍSTICAS DE LOS RECIPIENTES DESECHABLES. Art. 18 Decreto 1713 de 2002 Los recipientes desechables, utilizados para almacenamiento y presentación de los residuos sólidos deberán tener las siguientes características básicas

- Proporcionar seguridad, higiene y facilitar el proceso de recolección convencional o recolección selectiva.
- Permitir el aislamiento de los residuos generados del medio ambiente.
- Tener una capacidad proporcional al peso, volumen y características de los residuos que contengan.
- Ser de material resistente y preferiblemente biodegradable.
- Facilitar su cierre o amarre.

Capítulo V - Facturación

CLÁUSULA 25.- 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 26.- CONTENIDO MÍNIMO DE LAS FACTURAS. La factura que expida la persona prestadora deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

- El nombre de la persona prestadora responsable de la prestación del servicio y su NIT.
- El nombre del suscriptor y/o usuario y dirección del inmueble receptor del servicio.
- La dirección del inmueble a donde se envía la factura o cuenta de cobro.
- El estrato socioeconómico, cuando el suscriptor y/o usuario sea residencial, y clase de uso del servicio.
- El periodo de facturación del servicio y fecha de expedición de la factura.
- 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.
- Discriminación de los cobros realizados de conformidad con la normatividad vigente.
- 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.
- La comparación entre el valor del servicio facturado con el de los tres periodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral y seis periodos, si la facturación es mensual.
- 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.
- El valor y fechas de pago oportuno.
- La frecuencia de recolección de los residuos.

CLÁUSULA 27.- FACTURACIÓN DE OTROS COBROS Y SERVICIOS.

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

La persona prestadora podrá convenir, bajo su responsabilidad, con otras personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios para que se efectúe conjuntamente la facturación y cobro 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, conjuntamente con otro servicio público domiciliario, no podrá cancelarse este último con independencia del servicio de aseo, salvo en aquellos casos en que exista prueba de mediar petición, queja o recurso debidamente interpuesto ante la entidad prestataria del servicio de aseo.

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

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

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

CLÁUSULA 28.- PERÍODO DE FACTURACIÓN. Las facturas se entregarán en forma mensual, conforme a las fechas señaladas en el siguiente cuadro;

Segmento	Período de Facturación	Fecha Máxima de Entrega
Aseo	Del 24 al 23 de cada mes	Del 01 al 05 de cada mes
Cartera G	Del 24 al 23 de cada mes	Del 01 al 05 de cada mes
Aseo — Gas	Del 24 al 23 de cada mes	Del 01 al 05 de cada mes
	Aseo — Acueducto	
Zona A	Del 19 al 17 de cada mes	Del 11 al 12 de cada mes
Zona B	Del 19 al 17 de cada mes	Del 16 al 17 de cada mes
Zona C	Del 26 al 25 de cada mes	Del 23 al 24 de cada mes

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, la persona prestadora podrá ajustar su periodo de facturación. Tal ajuste no excluirá la obligación de poner en conocimiento la factura al usuario y/o suscriptor en los términos establecidos en la presente cláusula.

CLÁUSULA 29.- 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 30.- 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 31. COBRO DE SUMAS ADEUDADAS. Las deudas derivadas del contrato podrán ser cobradas ejecutivamente ante los jueces competentes ejerciendo la jurisdicción ordinaria. La factura expedida por la persona prestadora y debidamente firmada por el representante legal de la misma, prestará mérito ejecutivo.

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

Capítulo VI

Obligaciones accesorias y falla en la prestación del servicio

CLÁUSULA 32.- INTERÉS DE MORA. En el evento en que el usuario de inmuebles residenciales incurra en mora en el pago de las tarifas por concepto de la prestación del servicio objeto del CSP, la persona prestadora podrá aplicar intereses de mora sobre saldos insolutos de conformidad con la tasa de interés moratorio aplicable en el Código Civil.

Con respecto a los suscriptores y/o usuarios no residenciales, la tasa de interés moratorio aplicable será la que se determine convencionalmente o, supletivamente, la que corresponda al régimen comercial, el cual no podrá separar una y media veces del interés bancario corriente certificado por la Superintendencia Financiera, sin exceder el límite de usura.

CLÁUSULA 33.- REPORTE A CENTRALES DE RIESGO. La persona prestadora podrá, siempre que el suscriptor y/o usuario haya otorgado su consentimiento expreso al momento de la celebración del presente contrato, informar a una entidad que maneje y/o administre bases de datos, la información sobre la existencia de deudas a su favor cuyo hecho generador sea la mora de un suscriptor y/o usuario en el cumplimiento de sus obligaciones.

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

CLÁUSULA 34.- GARANTÍAS EXIGIBLES: La persona prestadora podrá exigir garantías mediante títulos valores para el pago de la factura a cargo del suscriptor y/o usuario de inmuebles no residenciales.

CLÁUSULA 35.- FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. El incumplimiento de la Persona prestadora en la prestación continua de un servicio de buena calidad, atendiendo los parámetros establecidos en el Anexo Técnico del presente documento, se denomina falla en la prestación del servicio.

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

Capítulo VII

Peticiones, Quejas, Reclamaciones y Recursos

CLÁUSULA 36.- PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS. El suscriptor y/o usuario tiene derecho a presentar peticiones, quejas y recursos.

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

CLÁUSULA 37.- PROCEDENCIA. Las peticiones se presentarán en las instalaciones del prestador, en la oficina de peticiones quejas y recursos, y podrán formularse verbalmente o por escrito, a través de cualquier sistema, incluido fax, internet u otro medio electrónico.

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

CLÁUSULA 38.- REQUISITOS DE LAS PETICIONES. Las peticiones escritas deberán contener, por lo menos, los siguientes requisitos:

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

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

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

CLÁUSULA 39.- 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 38 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 40.- CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS O INFORMACIÓN ADICIONAL. Si las informaciones o documentos que proporciona el peticionario no son suficientes para decidir, el funcionario competente, para dar trámite a lo solicitado lo requerirá por una sola vez, mediante oficio dirigido a la dirección registrada en el escrito, para que en el término máximo de dos (2) meses aporte lo que haga falta. Si dentro de los dos (2) meses siguientes a la solicitud de cumplimiento de requisitos o de información adicional, el interesado no se pronunciare al respecto o no hubiere enviado la información requerida, se entenderá que ha desistido de la misma, procediéndose en consecuencia a ordenar su archivo, sin perjuicio de que el interesado presente posteriormente una nueva solicitud.

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

esta. En tales casos las autoridades públicas no podrán exigir certificaciones, conceptos o constancias.

CLÁUSULA 41.- 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 anejará a la misma.

CLÁUSULA 42.- RECHAZO DE LAS PETICIONES. Habrá lugar a rechazar las peticiones si ellas son presentadas en forma irrespetuosa o desobligante, utilizando amenazas, impropiedades, insultos, ofensas, afrentas o provocaciones, entre otros.

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

CLÁUSULA 43.- RECURSOS. Los recursos se registrarán por las siguientes reglas:

1. Los recursos se presentarán, tramitarán y decidirán de conformidad con lo previsto en el Código Contencioso Administrativo cuando no exista norma aplicable en la Ley 142 de 1994, y demás disposiciones que la modifiquen, adicionen o reglamenten, se tendrán en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela, siempre y cuando estas últimas no contraríen disposiciones legales, reglamentarias, regulatorias o contractuales.

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

3. El recurso de reposición debe interponerse por escrito, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a aquél en que la persona prestadora ponga el acto en conocimiento del suscriptor y/o usuario en las “Oficinas de Atención al Cliente”. Dicho recurso será tramitado directamente por la Asistente Jurídica Comercial.

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

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

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

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

8. El recurso de apelación será subsidiario del recurso de reposición y procede contra los actos que resuelvan reclamaciones por facturación y terminación, debiendo interponerse ante el prestador, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. El prestador deberá remitirlo junto con el expediente respectivo a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para que lo resuelva, dentro de los (3) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el recurso de reposición.

CLÁUSULA 44.- TÉRMINO PARA RESOLVER LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS. Las peticiones en interés particular, así como las quejas y los recursos que presente un suscriptor y/o usuario en desarrollo de la ejecución del contrato de servicios públicos, deberán ser resueltas dentro del término de 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación.

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

CLÁUSULA 45.- NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES. A efectos de garantizar el debido proceso y el principio de publicidad, los actos que decidan las peticiones y recursos deberán constar por escrito y se notificarán de conformidad con lo previsto en el Código Contencioso Administrativo. Los actos que no pongan fin a una actuación administrativa y los que resuelvan peticiones en interés general, serán objeto de comunicación en los términos del mismo Código. Lo anterior, en virtud de lo establecido en los Artículos 43 y 44 de dicho Código.

Capítulo VIII Modificaciones y Terminación del Contrato

CLÁUSULA 46.- MODIFICACIONES. El CSP sólo podrá ser modificado en los siguientes eventos:

1. Por acuerdo entre las partes.

2. Por parte de la persona prestadora, haciendo efectivas las siguientes garantías:

a. Deberá informar al suscriptor y/o usuario de la modificación propuesta con un mes de antelación a la entrada en vigencia de la misma.

b. Deberá permitir al suscriptor y/o usuario el ejercicio efectivo de su derecho a no aceptar la modificación propuesta.

3. Por decisión de autoridad competente.

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

del Código Civil.

CLÁUSULA 47.- TERMINACIÓN DEL CONTRATO. El contrato de servicios públicos se terminará:

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

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

En el caso de contratos a término fijo, podrá terminarse al vencimiento del mismo, caso en el cual el prestador deberá informar tal situación al suscriptor y/o usuario, con al menos dos (2) meses de anterioridad a la terminación del contrato.

En el caso de contratos a término indefinido, el mismo podrá terminarse unilateralmente previo cumplimiento del preaviso, que no podrá ser inferior a 2 meses.

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

Capítulo IX Disposiciones Finales

CLÁUSULA 48.- CESIÓN DEL CONTRATO. Salvo que las partes dispongan lo contrario, se entiende que hay cesión del contrato cuando medie enajenación del bien raíz al cual se le suministra el servicio público domiciliario de aseo. La cesión opera de pleno derecho, e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para usar el servicio.

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

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

CLÁUSULA 49.- ACUERDOS ESPECIALES. Sin perjuicio de los acuerdos que llegaren a celebrarse en desarrollo del contrato, el suscriptor y/o usuario potencial que no estuviere de acuerdo con alguna de las condiciones del contrato, podrá manifestarlo así, y hacer una petición con la contra propuesta del caso.

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

CLÁUSULA 50.- SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS. Las diferencias que surjan entre la persona prestadora y cualquiera de las otras personas que sean partes en el contrato, con ocasión de la celebración, ejecución, terminación o liquidación del contrato, y que no hayan podido resolverse aplicando las normas que éste contiene sobre recursos, se someterán a la decisión judicial. Lo anterior, sin perjuicio de que las partes puedan acudir a otros mecanismos alternativos de solución de conflictos.

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

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 51.- ANEXOS. Hace parte del contrato, y es obligatorio de acuerdo con lo dispuesto en las cláusulas anteriores, el Anexo Técnico del servicio público domiciliario de aseo, el cual contiene:

1. La zona geográfica 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.

2. Las 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. Así mismo deberá contener las especificaciones de volumen, peso y calidad de los residuos.

3. Las 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 empresa, el día Cuatro (04) del mes de Febrero de 2010.


LUZ MYRIAM BEJARANO LEON
BIOAGRÍCOLA DEL LLANO SA ESP
GERENTE GENERAL

Ver 02 04/02/2010

ANEXO I ZONA GEOGRAFICA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Hace parte integral del presente contrato de condiciones uniformes, los mapas de la zona dentro de las cuales BioAgrícola del Llano S.A E.S.P., está dispuesta a prestar los servicios de recolección y transporte de residuos, y el servicio de barrido y limpieza de vías y áreas públicas.

Dentro de estos mapas, se encuentra identificado con diferentes colores las frecuencias en la cuales se presta el servicio en los diferentes sectores de la ciudad; así mismo y encerradas en líneas rojas, se evidencian las áreas dentro de las cuales la prestación no es posible.

En ese sentido se adjunta:

- Mapa de la prestación del servicio de recolección y transporte de residuos sólidos.

- Mapa de la prestación del servicio de barrido y limpieza de vías y áreas públicas.

ANEXO II - CONDICIONES TÉCNICAS Y DE ACCESO

- Características de los móviles transportadores de residuos sólidos.

Los vehículos empleados en las actividades de recolección y transporte de residuos, dedicados a la prestación del servicio de aseo deberán tener, entre otras, las siguientes características:

1. Los vehículos recolectores deberán ser motorizados, y estar claramente identificados (color, logotipos, placa de identificación, entre otras características).

2. Deberán estar provistos de equipo de radiocomunicaciones con su respectiva licencia, el cual utilizará para la operación en los diferentes componentes del servicio.

3. Deberán contar con equipos de compactación de residuos. Se exceptúan aquellos que se destinen a la recolección de residuos separados con destino al aprovechamiento, de escombros, de residuos peligrosos y otros residuos que no sean susceptibles de ser compactados.

4. La salida del tubo de escape debe estar hacia arriba y por encima de su altura máxima. Se deberá cumplir con las demás normas vigentes para emisiones atmosféricas y ajustarse a los requerimientos de tránsito.

5. Los vehículos con caja compactadora deberán tener un sistema de compactación que pueda ser detenido en caso de emergencia.

6. Las cajas compactadoras de los vehículos destinados a la recolección y transporte de los residuos sólidos, deberán ser de tipo de compactación cerrada, de manera que impidan la pérdida del líquido (lixiviado), y contar con un mecanismo automático que permita una rápida acción de descarga.

7. Los equipos destinados a la recolección deberán tener estribos con superficies antideslizantes, adecuados para que el personal pueda transportarse momentáneamente en forma segura.

8. Los equipos deberán posibilitar el cargue y el descargue de los residuos sólidos almacenados de forma tal que evite la dispersión de éstos y la emisión de partículas.

9. Deberán estar diseñados de tal forma que no se permita el esparcimiento de los residuos sólidos durante el recorrido.

10. Dentro de los vehículos que no utilicen caja compactadora, los residuos sólidos deberán estar cubiertos durante el transporte, de manera que se reduzca el contacto con la lluvia, el viento y se evite el esparcimiento e impacto visual.

11. Las especificaciones de los vehículos deberán corresponder a la capacidad y dimensión de las vías públicas.

12. Deberán cumplir con las especificaciones técnicas existentes para no afectar la salud ocupacional de los conductores y operarios.

13. Deberán estar dotados con equipos contra incendios y carretera.

14. Deberán estar dotados de dispositivos que minimicen el ruido, especialmente aquellos utilizados en la recolección de residuos sólidos en zonas residenciales y en las vecindades de hoteles, hospitales, clínicas, centros educativos, centros asistenciales e instituciones similares.

- Condiciones de las Vías para el Acceso y/o entrada de los móviles recolectores. Las calles deberán cumplir con los parámetros viales y encontrarse en buen estado, para permitir el acceso de los vehículos recolectores, teniendo en cuenta además que gran parte de los mismos en la ciudad de Villavicencio son peatonales. En calles sin pavimentar debe estar definida la vía para el acceso del vehículo. La altura de las líneas telefónicas, de energía y de los árboles existentes debe ser la adecuada para permitir el acceso del vehículo sin que este cause daños a los mismos. No deben existir muebles urbanos tales como postes, depósitos de material y/o algún otro objeto que impida el acceso del vehículo recolector.

Lo anterior, a fin de informar al usuario, las condiciones en que se debe de encontrar las vías a fin de realizar el ingreso del móvil recolector en la ejecución de su labor; condiciones de acceso técnicas que son responsabilidad del municipio.

ANEXO III CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El servicio público domiciliario de aseo se compone de Recolección, Transporte,

Barrido y Limpieza de vías y áreas públicas, corte de césped y poda de árboles ubicados en las vías y áreas públicas, lavado de estas áreas, transferencia, tratamiento, aprovechamiento, disposición final.

Las actividades de poda de árboles y corte de césped ubicados en vías y áreas públicas y la transferencia, tratamiento y aprovechamiento de los residuos sólidos originados por estas actividades, serán pactadas libremente por la persona prestadora de éste servicio público de aseo y el Municipio, quien es considerado usuario de estas actividades.

Sin perjuicio de lo anterior, el Municipio incluirá estas actividades en la tarifa aplicada del servicio ordinario de aseo, únicamente en el caso en que dicha inclusión no implique incrementos en la tarifa máxima de este servicio, calculada de acuerdo con la metodología vigente expedida por la Comisión de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA. En caso de que ello no sea posible, corresponderá al Consejo Municipal establecer la tarifa.

- Condiciones para la prestación del Servicios.

La presentación y almacenamiento de los residuos sólidos, son obligaciones del usuario; en ese sentido se sujetarán a lo dispuesto en el Decreto 1713 de 2002, Decreto 1140 de 2003, en el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos del Municipio, en los respectivos programas para la prestación del servicio de aseo y a las demás obligaciones establecidas por las autoridades ambientales y de servicios públicos. El incumplimiento generará las sanciones establecidas en la normatividad vigente.

Los residuos sólidos que se entreguen para la recolección deben estar presentados de forma tal que se evite su contacto con el medio ambiente y con las personas encargadas de la actividad y deben colocarse en los sitios determinados para tal fin, con una anticipación no mayor de tres (3) horas a la hora inicial de recolección establecida para la zona.

La presentación se adecuará a los programas de separación en la fuente y aprovechamiento que se establezcan en desarrollo del Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos del respectivo Municipio.

Los residuos sólidos provenientes del barrido de andenes e interiores de las edificaciones deberán ser almacenados y presentados por los usuarios junto con los residuos sólidos originados en las mismas.

La presentación de los residuos se podrá realizar en alguno de los siguientes lugares: en el caso de multiusuarios, en la unidad de almacenamiento o en el andén; en el caso de los demás usuarios en el andén del inmueble del generador.

Respecto a la presentación de los residuos sólidos, se deberá cumplir lo previsto en el capítulo IV del presente documento, y los artículos 14 a 18 del decreto 1713 de 2002, evitando la obstrucción peatonal o vehicular y con respeto de las normas urbanísticas vigentes en el respectivo municipio, de tal manera que se facilite el acceso para los vehículos y personas encargadas de la recolección y la fácil limpieza en caso de presentarse derrames accidentales.

El servicio de recolección será prestado puerta a puerta, excepto en el caso de urbanizaciones, barrio o conglomerados con calles internas o cuyas condiciones impidan la circulación de vehículos de recolección, y situaciones de emergencia para lo cual los usuarios, estarán en la obligación de trasladar los residuos sólidos hasta el sitio que determine la entidad.

Por tal razón en el evento en que exista imposibilidad técnica de la entrada de los recolectores y la recolección que se realice a los suscriptores residenciales o a los pequeños productores se realice sin prestarles el servicio puerta a puerta, los suscriptores tendrán un descuento del diez por ciento (10%) en la tarifa máxima correspondiente al componente de Recolección y Transporte (CRT).

El usuario del servicio público de aseo, que almacene y presente, residuos no objeto del servicio ordinario, será directamente responsable por los impactos negativos que estos ocasionen a la salud humana y al medio ambiente.

La actividad de recolección se realizará observando entre otras las siguientes normas:

1. La recolección deberá efectuarse de modo tal que se minimicen los impactos ambientales, en especial el ruido y el esparcimiento de residuos en la vía pública. En caso de que se viertan residuos durante la recolección, es deber del recolector realizar inmediatamente la limpieza correspondiente.

2. La persona prestadora del servicio deberá tener equipos de reserva, para garantizar la normal prestación del servicio de aseo en caso de averías. El servicio de recolección de residuos no podrá ser interrumpido por fallas mecánicas de los vehículos.

3. El servicio de recolección de residuos aprovechables, y no aprovechables se prestará de acuerdo con el PGRI, en las frecuencias y horarios establecidos por el operador del servicio y consignados en el contrato de condiciones uniformes.

4. En las zonas en las cuales se utilice el sistema de recolección en cajas de almacenamiento, las personas prestadoras del servicio deberán instalar los que sean necesarios para que los residuos sólidos depositados no soborden su capacidad.

5. La operación de compactación deberá efectuarse en zonas donde causen la mínima molestia a los residentes. En ningún caso esta operación podrá realizarse frente a centros educativos, hospitales, clínicas o cualquier clase de centros asistenciales.

La recolección deberá realizarse a partir de la acera, de las unidades de almacenamiento colectivo o de cajas de almacenamiento, salvo para los casos especiales en los cuales se requerirá de una previa evaluación técnica por parte de la persona prestadora del servicio.

- Características de recipientes.

Los recipientes retornables y desechables utilizados para almacenamiento y presentación de los residuos sólidos deberán tener las siguientes características básicas señaladas en las cláusulas 23 y 24 del presente documento.

Todo Multiusuario del servicio de aseo, deberá tener una unidad de almacenamiento de residuos sólidos que cumpla como mínimo con los requisitos estipulados en la cláusula 18 del presente documento.

La capacidad de las cajas de almacenamiento debe determinarse en función de la generación y la frecuencia de recolección, de tal manera que nunca se rebase la capacidad máxima de contenido de la caja, deben estar situadas y provistas de elementos, de tal manera que se evite la humedad, la dispersión de los residuos y el acceso de animales. Es prohibido arrojar o depositar residuos fuera de las cajas de almacenamiento. El aseo de las cajas de almacenamiento de uso

