

Contrato de condiciones uniformes



bi:agrícola

Capítulo I DISPOSICIONES GENERALES

CLÁUSULA 1. OBJETO. El presente Contrato de Condiciones Uniformes tiene por objeto que BIOAGRICOLA DEL LLANO S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS BIC (en adelante la "Empresa Prestadora" o "BIOAGRICOLA"), la prestación de las siguientes actividades que hacen parte del servicio público de aseo:

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

BIOAGRICOLA se compromete a prestar el servicio público de aseo en favor del suscriptor y/o usuario en el Área de Prestación de servicio indicada en el Anexo Técnico, a cambio de un precio en dinero, el cual se determinará de conformidad con la regulación tarifaria vigente.

CLÁUSULA 2. PARTES. Son partes en el Contrato de Condiciones Uniformes (en adelante CCU), la Empresa Prestadora del servicio para residuos no aprovechables y los suscriptores y/o usuarios.

CLÁUSULA 3. SOLIDARIDAD. Los propietarios o poseedores del inmueble en el que se presta el servicio, y los suscriptores y/o usuarios son solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos.

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

CLÁUSULA 4. RÉGIMEN LEGAL. Este contrato de condiciones uniformes se registrará por lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, por sus decretos reglamentarios, por la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, por la Resolución CRA 943 de 2021, por el Decreto 1077 de 2015, por las condiciones especiales y/o adicionales que pacten las partes, por las normas del Código de Comercio y del Código Civil, normativa que se entiende incorporada al presente contrato de condiciones uniformes.

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

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



CLÁUSULA 5. VIGENCIA. El contrato de condiciones uniformes se entiende celebrado por un término indefinido, a partir del momento del perfeccionamiento del contrato.

Capítulo II DEFINICIONES

CLÁUSULA 6. DEFINICIONES. Para los efectos del contrato de servicios públicos, se aplicarán las siguientes definiciones de conformidad con lo establecido en el Decreto número 1077 de 2015, y la Resolución CRA 943 de 2021:

1. **AFORO.** Es el resultado de las mediciones puntuales, que realiza un aforador debidamente autorizado por la Empresa Prestadora, respecto de la cantidad de residuos sólidos que produce y presenta un usuario de manera individual o conjunta al prestador del servicio de aseo.
2. **AFORO EXTRAORDINARIO DE ASEO:** Es el realizado por la Empresa Prestadora del servicio público de aseo, de oficio o a petición del usuario, cuando alguno de ellos encuentre que ha variado la cantidad de residuos producidos durante la vigencia del aforo ordinario, o dentro de los procedimientos de reclamación y/o recurso.
3. **AFORO EXTRAORDINARIO DE ASEO PARA MULTIUSUARIOS.** Es el resultado de las mediciones puntuales realizadas por la Empresa Prestadora del servicio público de aseo, de oficio o a petición del multiusuario, cuando alguno de ellos considere que ha variado la cantidad de residuos producidos con respecto al aforo vigente.
4. **AFORO ORDINARIO DE ASEO:** Es realizado de oficio por la Empresa Prestadora del servicio público de aseo para incorporar nuevos usuarios o actualizar el aforo correspondiente al período anterior.
5. **AFORO ORDINARIO DE ASEO PARA MULTIUSUARIOS.** Es el resultado de las mediciones puntuales realizadas por la Empresa Prestadora del servicio público de aseo, para categorizar y cobrar como multiusuarios a aquellos suscriptores que optaron por esta opción tarifaria.
6. **AFORO PERMANENTE DE ASEO:** Es el que realiza la Empresa Prestadora del servicio público de aseo a los suscriptores grandes productores o pequeños productores de residuos sólidos, cuando efectúa la recolección de los residuos presentados por el usuario.
7. **ALMACENAMIENTO DE RESIDUOS SÓLIDOS.** Es la acción del usuario de guardar temporalmente los residuos sólidos en depósitos, recipientes o cajas de almacenamiento, retornables o desechables, para su recolección por la Empresa Prestadora con fines de aprovechamiento o de disposición final.
8. **ÁREA DE PRESTACIÓN DE SERVICIO.** Corresponde a la zona geográfica del municipio o distrito debidamente delimitada donde la Empresa Prestadora ofrece y presta el servicio de aseo.
9. **BARRIDO Y LIMPIEZA DE VÍAS Y ÁREAS PÚBLICAS:** Es la actividad del servicio público de aseo que consiste en el conjunto de acciones tendientes a dejar las áreas y las vías públicas libres de todo residuos sólido, esparcido o acumulado, de manera que dichas áreas queden libres de papeles, hojas, arenilla y similares y de cualquier otro objeto o material susceptible de ser removido manualmente o mediante el uso de equipos mecánicos.
10. **BARRIDO Y LIMPIEZA MANUAL:** Es la labor realizada manualmente para retirar de las vías y áreas públicas papeles, hojas, arenilla acumulada y cualquier otro objeto o material.



11. **BARRIDO Y LIMPIEZA MECÁNICA.** Es la labor realizada mediante el uso de equipos mecánicos para retirar de las vías y áreas públicas, papeles, hojas, arenilla acumulada y cualquier otro objeto o material.
12. **CLÁUSULAS ADICIONALES GENERALES:** Son aquellas que define la Empresa Prestadora, aplicables a todos los suscriptores y/o usuarios de forma uniforme. En este sentido la Empresa Prestadora podrá incluir en el contrato de condiciones uniformes, cláusulas adicionales siempre y cuando no contravengan aspectos regulados por la ley, los decretos reglamentarios y la regulación vigente, ni modifiquen el CCU o reproduzcan su texto. En caso de pactarse cláusulas adicionales, su alcance deberá incluirse en el aparte correspondiente del CCU, identificando su fuente legal y la razón de su inclusión.
13. **CLÁUSULAS ADICIONALES ESPECIALES:** Son aquellas que resultan del acuerdo especial entre la Empresa Prestadora y el suscriptor y/o usuario en los términos del artículo 128 de la Ley 142 de 1994. En ese sentido, el suscriptor y/o usuario potencial que no estuviere de acuerdo con alguna de las condiciones del contrato de condiciones uniformes para la prestación de las actividades del servicio público de aseo y/o sus actividades complementarias podrá manifestarlo así, y hacer una petición con la contrapropuesta del caso a la Empresa Prestadora. Si la Empresa Prestadora la acepta, se convertirá en suscriptor y/o usuario con acuerdo especial, sin que por ello deje de ser un contrato de condiciones uniformes. Salvo lo previsto en este acuerdo, a tal suscriptor y/o usuario se aplicarán las demás condiciones uniformes que contiene el contrato. Cuando haya conflicto entre las condiciones uniformes y las condiciones especiales, se preferirán éstas. En caso de pactarse cláusulas especiales, su alcance deberá incluirse en el aparte correspondiente del CCU.
14. **CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA:** Estipulación contractual que se pacta como una cláusula adicional a través de la cual, la Empresa Prestadora ofrece al suscriptor y/o usuario una ventaja sustancial asociada a la prestación del servicio de aseo y el usuario y/o suscriptor que celebra el contrato, se obliga a no terminarlo anticipadamente, so pena de las consecuencias que establezca la Empresa Prestadora.
15. **CONTENEDOR:** Recipiente plástico o metálico utilizado para almacenar residuos aprovechables y no aprovechables en su interior ubicados en áreas públicas o privadas para su recolección.
16. **CORTE DE CÉSPED:** Es la actividad del servicio público de aseo que consiste en cortar el césped ubicado en áreas verdes públicas sin restricción de acceso, mediante el uso de equipos manuales o mecánicos que incluye el bordeado y plateo. Comprende la recolección y transporte del material obtenido hasta los sitios de aprovechamiento prioritariamente o de disposición final.
17. **DESCUENTOS ASOCIADOS A LA CALIDAD DEL SERVICIO:** Descuentos a los que tienen derecho los suscriptores y/o usuarios, asociados al nivel del cumplimiento de las metas de calidad del servicio público de aseo, por parte de la Empresa Prestadora del servicio.
18. **EMPRESA PRESTADORA DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO:** Es aquella encargada de una o varias actividades de la prestación del servicio público de aseo, en los términos del artículo 15 de la Ley 142 de 1994 y demás que la modifiquen o complementen.
19. **ESTÁNDARES DEL SERVICIO.** Requisitos mínimos de calidad en la prestación del servicio público de aseo que deben cumplir la Empresa Prestadora, de conformidad con los



- indicadores y metas establecidos por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico –CRA, en la Resolución CRA 943 de 2021 o la que la modifique, adicione o sustituya.
20. **FACTURA CONJUNTA.** Es el documento en que se cobran dos o más servicios, los cuales deben ser cancelados en forma conjunta, salvo en la situación prevista en el Parágrafo del artículo 147 de Ley 142 de 1994.
 21. **FRECUENCIA DEL SERVICIO:** Es el número de veces en un período definido que se presta el servicio público de aseo en sus actividades de barrido, limpieza, recolección y transporte, corte de césped y poda de árboles.
 22. **GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS:** Es el conjunto de actividades encaminadas a reducir la generación de residuos, a realizar el aprovechamiento teniendo en cuenta sus características, volumen, procedencia, costos, tratamiento con fines de valorización energética, posibilidades de aprovechamiento y comercialización. También incluye el tratamiento y disposición final de los residuos no aprovechables
 23. **GRANDES GENERADORES O PRODUCTORES:** Son los suscriptores y/o usuarios no residenciales que generan y presentan para la recolección residuos sólidos en volumen igual o superior a un (01) metro cúbico mensual.
 24. **INMUEBLE DESOCUPADO:** Son aquellos inmuebles que a pesar de tener las condiciones para recibir la prestación del servicio de aseo, se encuentran desocupados de personas o en ellos no se realiza ninguna actividad comercial, industrial o de otra índole.
 25. **INQUILINATO:** Es una edificación clasificada en estratos 1, 2 o 3, con una entrada común desde la calle, que aloja varios hogares y comparten los servicios públicos domiciliarios. Para efectos del cobro del servicio de aseo el inquilinato en su conjunto se considera como un solo suscriptor.
 26. **LAVADO DE ÁREAS PÚBLICAS:** Es la actividad de remoción de residuos sólidos en áreas públicas, mediante el empleo de agua a presión.
 27. **MACRORUTA:** Es la división geográfica de una ciudad, zona o área de prestación de servicio para la distribución de los recursos y equipos a fin de optimizar la prestación de las diferentes actividades que componen el servicio público de aseo.
 28. **MICRORUTA:** Es la descripción detallada a nivel de las calles y manzanas del trayecto de un vehículo o cuadrilla, para la prestación de las diferentes actividades que componen el servicio público de aseo.
 29. **MULTIUSUARIOS DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO:** Son todos aquellos suscriptores agrupados en unidades inmobiliarias, centros habitacionales, conjuntos residenciales, condominios o similares bajo el régimen de propiedad horizontal vigente o concentrados en centros comerciales o similares, que se caracterizan porque presentan en forma conjunta sus residuos sólidos a la Empresa Prestadora del servicio en los términos del presente decreto o las normas que lo modifiquen, sustituyan o adionen y que hayan solicitado el aforo de sus residuos para que esta medición sea la base de facturación del servicio público de aseo. La Empresa Prestadora del servicio facturará a cada inmueble en forma individual, en un todo de acuerdo con la regulación que se expida para este fin.
 30. **PEQUEÑOS GENERADORES O PRODUCTORES:** Son los suscriptores y/o usuarios no residenciales que generan y presentan para la recolección residuos sólidos en volumen menor a un (01) metro cúbico mensual.
 31. **PLAN DE GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS "PGIRS":** Es el instrumento de planeación municipal o regional que contiene un conjunto ordenado de objetivos, metas, programas, proyectos, actividades y recursos definidos por uno o más entes territoriales para el manejo de los residuos sólidos en su jurisdicción.



32. **PODA DE ÁRBOLES:** Es la actividad del servicio público de aseo que consiste en el corte de ramas de los árboles, ubicados en áreas públicas sin restricciones de acceso, mediante el uso de equipos manuales o mecánicos. Se incluye la recolección y transporte del material obtenido hasta las estaciones de clasificación y aprovechamiento o disposición final.
33. **PRESENTACIÓN DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS:** Es la actividad del usuario de colocar los residuos sólidos debidamente almacenados, para la recolección por parte de la Empresa Prestadora del servicio público de aseo. La presentación debe hacerse, en el lugar e infraestructura prevista para ellos, bien sea en el área pública correspondiente o en el sitio de presentación conjunta en el caso de multiusuarios y grandes productores.
34. **PROGRAMA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO:** Programa que la Empresa Prestadora del servicio de aseo y/o sus actividades complementarias deben formular e implementar, en el cual definirán los objetivos, metas, estrategias, campañas educativas, actividades y cronogramas, costos y fuentes de financiación. Este programa igualmente deberá definir todos los aspectos operativos de las diferentes actividades del servicio que atienda el operador, en concordancia con lo definido en el PGIRS, la regulación vigente y lo establecido en el Decreto 1077 de 2015.
35. **PUNTOS CRÍTICOS:** Son aquellos lugares donde se acumulan residuos sólidos, generando afectación y deterioro sanitario que conlleve la afectación de la limpieza del área, por la generación de malos olores, focos de propagación de vectores y enfermedades, entre otros.
36. **RECOLECCIÓN PUERTA A PUERTA.** Es el servicio de recolección de los residuos sólidos en el andén de la vía pública frente al predio del usuario.
37. **RESIDUO SÓLIDO NO APROVECHABLE:** Material o sustancia sólida de origen orgánico e inorgánico, putrescible o no, proveniente de actividades domésticas, industriales, comerciales, institucionales, de servicios, que no son objeto de la actividad de aprovechamiento.
38. **RESIDUO SÓLIDO ESPECIAL:** Es todo residuo sólido que por su naturaleza, composición, tamaño, volumen y peso, necesidades de transporte, condiciones de almacenaje y compactación, no puede ser recolectado, manejado, tratado o dispuesto normalmente por la Empresa Prestadora del servicio público de aseo. El precio del servicio de recolección, transporte y disposición de los mismos será pactado libremente entre la Empresa Prestadora y el usuario, sin perjuicio de los que sean objeto de regulación del Sistema de Gestión Postconsumo.
39. **UNIDAD DE ALMACENAMIENTO:** Es el área definida y cerrada, en la que se ubican las cajas de almacenamiento o similares para que el usuario almacene temporalmente los residuos sólidos, mientras son presentados a la Empresa Prestadora del servicio público de aseo para su recolección y transporte.
40. **UNIDAD HABITACIONAL:** Apartamento o casa de vivienda independiente con acceso a la vía pública o a las zonas comunes del conjunto multifamiliar y separada de las otras viviendas, de tal forma que sus ocupantes puedan acceder sin pasar por las áreas privadas de otras viviendas.
41. **UNIDAD INDEPENDIENTE:** Apartamento, casa de vivienda, local u oficina independiente con acceso a la vía pública o a las zonas comunes de la unidad inmobiliaria.
42. **USUARIO NO RESIDENCIAL:** Es la persona natural o jurídica que produce residuos sólidos derivados de la actividad comercial, industrial y oficiales que se benefician con la prestación del servicio de aseo.
43. **USUARIO RESIDENCIAL:** Es la persona que produce residuos sólidos derivados de la actividad residencial y se beneficia con la prestación del servicio público de aseo. Se



considera usuario residencial del servicio público de aseo a los ubicados en locales que ocupen menos de veinte (20) metros cuadrados de área, exceptuando los que produzcan más de un (1) metro cúbico mensual

44. **VEHÍCULO RECOLECTOR:** Es el vehículo utilizado en las actividades de recolección de los residuos sólidos desde los lugares de presentación y su transporte hasta las estaciones de clasificación y aprovechamiento, plantas de aprovechamiento, estaciones de transferencia o hasta el sitio de disposición final.
45. **VENTAJA SUSTANCIAL:** Beneficio que el prestador ofrece a los suscriptores y/o usuarios en la prestación del servicio público de aseo en las actividades de recolección y transporte de residuos no aprovechables, barrido y limpieza de vías y áreas públicas, y corte de césped, poda de árboles, lavado, limpieza de playas e instalación y mantenimiento de cestas en las áreas públicas, en aspectos adicionales asociados a la calidad del servicio y/o las mejoras tecnológicas que no estén incluidas en la metodología tarifaria, y que, por constituirse como una decisión empresarial, no pueden cobrarse a los suscriptores y/o usuarios en la misma.

Para tal efecto, se debe especificar el periodo de tiempo durante el cual se otorgará la ventaja sustancial.

El ofrecimiento de precios inferiores a los precios techo de las actividades que regulatoriamente conforman la tarifa del servicio público de aseo también puede constituirse en una ventaja sustancial.

Capítulo III

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

CLÁUSULA 7. ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO (APS). El servicio público de aseo y sus actividades complementarias se presta en áreas de la ciudad de Villavicencio. Para mayor ilustración del usuario, la Empresa Prestadora insertará como un "Anexo Técnico", donde se señala el Mapa de la prestación del servicio de recolección y transporte de residuos sólidos- División Macrorrutas de Recolección, Mapa de la prestación del servicio de barrido y limpieza de vías y áreas públicas- Plano General de Barrido, y Listado de áreas de la prestación del servicio de corte de césped y Poda de árboles.

CLÁUSULA 8. PUBLICIDAD. La Empresa Prestadora del servicio deberá publicar de forma sistemática y permanente, en su página web, en los centros de atención al usuario y en las oficinas de peticiones, quejas y recursos, la siguiente información para conocimiento del suscriptor y/o usuario:

1. El contrato de condiciones uniformes, así como cuando se pretenda la modificación del mismo.
2. El mapa del Área de Prestación del Servicio –APS- dentro de la cual se compromete a cumplir los estándares de servicio establecidos en el estudio de costos vigente, producto de la aplicación de la metodología tarifaria prevista en el Título 2 de la Parte 3 del Libro 5 de la Resolución CRA 943 de 2021, o la que la modifique, adicione o aclare. En dicho mapa se deberán delimitar de forma clara las macro rutas en las que se dividió el APS, para la prestación del servicio público de aseo.
3. Las metas anuales de los estándares de servicio y de eficiencia establecidas por la persona prestadora, así como el avance en el cumplimiento de las mismas.



4. Línea de Atención y servicio al cliente.
5. Oficina de atención de Peticiones, Quejas y Reclamos.
6. Las tarifas vigentes.
7. Rutas, horarios y frecuencias de Recolección de residuos y Barrido para cada macrorruta.
8. Sitio, horario y la forma en la que los suscriptores y/o usuarios deben presentar los residuos sólidos para su recolección.
9. Frecuencias de lavado de áreas públicas para cada macrorruta.
10. Fechas de ejecución de las actividades de corte de césped y poda de árboles para cada macrorruta.
11. Sitio de disposición final de los residuos.
12. Localización del sitio de tratamiento.

Capítulo IV DE LAS OBLIGACIONES Y LOS DERECHOS DE LAS PARTES

CLÁUSULA 9. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA PRESTADORA. Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones de la Empresa Prestadora, que se entienden incorporadas en el contrato de condiciones uniformes, las siguientes:

1. Reportar al municipio y/o distrito el área de prestación del servicio – APS, que corresponde a la zona geográfica del municipio, debidamente delimitada, donde ofrece y presta el servicio público de aseo.
2. Suministrar continuamente un servicio de buena calidad en los inmuebles atendidos, de acuerdo con los parámetros normativos vigentes de carácter obligatorio fijados por las autoridades competentes y las especificaciones técnicas determinadas por la empresa prestadora previstas en el programa de prestación del servicio y en el contrato de condiciones uniformes.
3. Realizar las actividades de barrido y limpieza de vías y áreas públicas, limpieza urbana que comprende corte de césped, poda de árboles, lavado, instalación y mantenimiento de cestas, recolección, transporte y disposición final de residuos, en el área de prestación del servicio que haya reportado ante el municipio y/o distrito, de conformidad con las normas sanitarias, ambientales y regulatorias vigentes.
4. Dar a conocer al suscriptor y/o usuario las frecuencias y horarios de prestación de las actividades de recolección y transporte y barrido y limpieza de vías y áreas públicas, así como las frecuencias de prestación de las actividades de limpieza urbana.
5. Informar a los suscriptores y/o usuarios acerca de la manera de utilizar los servicios con eficiencia y seguridad y adelantar campañas masivas de divulgación sobre el particular.
6. Realizar los aforos de la producción de residuos según los términos definidos en la Resolución CRA 943 de 2021 o la que la modifique, adicione o sustituya, para el caso de la solicitud de la opción de Multiusuario o cuando los suscriptores y/o usuarios son Grandes Productores.
7. Aplicar al suscriptor y/o usuario la estratificación adoptada por el ente territorial.
8. Asignar al inmueble objeto del servicio la categoría de uso correspondiente y modificarla en los casos que corresponda.
9. En caso de presentarse un evento de riesgo la Empresa Prestadora del servicio deberá ejecutar las medidas de mitigación y corrección pertinentes.
10. Facturar de manera integral el servicio público de aseo incluyendo la actividad de



aprovechamiento, de acuerdo con la tarifa resultante de la aplicación de la metodología tarifaria vigente o del contrato respectivo cuando aquella se hubiere definido contractualmente, con la periodicidad señalada en el contrato de condiciones uniformes.

- 11.** Entregar la factura al suscriptor y/o usuario en el sitio pactado en el presente contrato de condiciones uniformes.
- 12.** Aplicar al suscriptor y/o usuario los descuentos en el cargo fijo y en el cargo variable, originados por el incumplimiento de los estándares de calidad del servicio establecidos por la Empresa Prestadora.
- 13.** Aplicar la tarifa ajustada para inmuebles desocupados a aquellos inmuebles que sean acreditados bien sea por los suscriptores y/o usuarios o por la empresa prestadora según lo establecido en el artículo 5.3.2.3.7. de la Resolución CRA 943 de 2021 o la que la modifique, adicione o aclare.
- 14.** Cobrar al suscriptor y/o usuario la contribución de solidaridad y otorgar los subsidios de acuerdo con la ley.
- 15.** En el caso de inmuebles urbanos, entregar a los interesados en extinguir la solidaridad a la que se refiere el artículo 15 de la Ley 820 de 2003, un formato plenamente ajustado a las disposiciones contempladas en el artículo 5 del decreto 3130 de 2003, o la norma que lo modifique, adicione o aclare.
- 16.** Devolver al suscriptor y/o usuario los cobros no autorizados, de conformidad con el título 1.9.5 de la Resolución CRA 943 de 2021 o la norma que la modifique, adicione o aclare. En todo caso, el interés que se aplicará a la devolución de los cobros no autorizados será el interés simple.
- 17.** Constituir una oficina de peticiones, quejas y recursos.
- 18.** Recibir y trasladar las Peticiones, Quejas y Recursos -PQR relacionadas con la actividad de aprovechamiento. Tramitará en su integridad aquellas PQR de aprovechamiento relacionadas con la facturación.
- 19.** Trasladar a la persona prestadora de aprovechamiento las PQR relacionadas con las cantidades de residuos aprovechables facturadas, aforos y aspectos operativos relacionadas con horarios y frecuencias de recolección de residuos aprovechables.
- 20.** Respetar el debido proceso y derecho de defensa y contradicción al suscriptor y/o usuario en todas sus actuaciones frente a estos, observando la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa previstas en la Constitución Política, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y las demás normas que le sean aplicables.
- 21.** Disponer de formatos y demás medios que faciliten a los suscriptores y/o usuarios presentar peticiones, quejas y recursos.
- 22.** Tener disponible en todo momento la información correspondiente a las peticiones, quejas y recursos para consulta de los suscriptores y/o usuarios en el momento en que lo soliciten.
- 23.** Suministrar al suscriptor la información que le permita evaluar el servicio prestado en los términos establecidos en el artículo 9.4 de la Ley 142 de 1994.
- 24.** Remitir a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios los expedientes para resolver el recurso de apelación de las reclamaciones de los suscriptores y/o usuarios, dentro de los tres (03) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el recurso de reposición.
- 25.** No exigir la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con esta. Sin embargo, el prestador deberá recibir el pago de las sumas que no son objeto de reclamación, por el servicio de los últimos cinco períodos conforme lo establece el artículo 155 de la Ley 142 de 1994, siempre y cuando corresponda a valores no



cuestionados por el suscriptor y/o usuario.

26. Mantener la reserva de los datos personales del suscriptor y/o usuario y garantizar su derecho al habeas data.
27. No reportar a las centrales de riesgo información del suscriptor y/o usuario sin el consentimiento expreso y escrito de los mismos.
28. Garantizar bajo las condiciones técnicas establecidas en la reglamentación y regulación tarifaria vigentes, la prestación del servicio público de aseo, en condiciones uniformes a todos los suscriptores y/o usuarios que lo requieran.
29. Está prohibido a las Empresas Prestadoras en todos sus actos y contratos, discriminar o conceder privilegios a ningún suscriptor y/o usuario.
30. Cuando en las unidades inmobiliarias, centros habitacionales, conjuntos residenciales, condominios o similares bajo el régimen de propiedad horizontal vigente o concentrados en centros comerciales o similares, sus suscriptores y/o usuarios no se constituyan en multiusuarios y se encuentren vinculados a dos o más prestadores del servicio público de aseo, definir y dar a conocer la forma como se presentarán los residuos sólidos, de manera que cada uno de los prestadores de recolección y transporte de residuos no aprovechables pueda identificar los residuos de sus suscriptores y/o usuarios, conforme con lo dispuesto en el artículo 2.3.2.2.2.16 del Decreto 1077 de 2015. Aspectos que deben estar definidos en el Contrato de Servicios Públicos.

CLÁUSULA 10. 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, que se entienden incorporadas en el contrato de servicios públicos, las siguientes:

1. Almacenar y presentar los residuos sólidos, de acuerdo con lo dispuesto en la normatividad vigente, en el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos de los municipios o distritos y en el respectivo programa para la prestación del servicio público de aseo y en el contrato de condiciones uniformes.
2. Presentar para la recolección, los residuos sólidos en horarios definidos por la Empresa Prestadora del servicio público de aseo.
3. No arrojar residuos sólidos o residuos de construcción y demolición al espacio público o en sitios no autorizados.
4. Realizar la separación de residuos en la fuente, tal como lo establece el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos del Municipio, para su adecuado almacenamiento y posterior presentación.
5. No presentar para recolección dentro de los residuos domésticos, animales muertos o sus partes, diferentes a los residuos de alimentos.
6. No realizar quemas de residuos sin los controles y autorizaciones ambientales definidas en la normatividad vigente.
7. Presentar los residuos sólidos para la recolección en recipientes retornables o desechables, de acuerdo con lo establecido en el PGIRS de forma tal que facilite la actividad de recolección por parte de la Empresa Prestadora.
8. Almacenar en los recipientes la cantidad de residuos, tanto en volumen como en peso, acorde con la tecnología utilizada para su recolección, los cuales no deben superar los 25 kilos de peso, siendo ésta la carga máxima que un operario puede levantar conforme a lo establecido en el artículo 392 de la Resolución 2400 de 1979 proferida por el Ministerio de Trabajo y



Seguridad Social y, el Decreto 1072 de 2015 que establece la responsabilidad de garantizar a los trabajadores ambientes de trabajo seguros.

9. Trasladar los residuos sólidos hasta el sitio determinado por la Empresa Prestadora del servicio público de aseo, cuando las condiciones de las urbanizaciones, barrios o agrupaciones de viviendas y/o demás predios impidan la circulación de vehículos de recolección.
10. No interferir o dificultar las actividades de barrido, recolección, transporte o limpieza urbana realizadas por la Empresa Prestadora del servicio.
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 Empresa 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. Informar de inmediato a la Empresa Prestadora sobre cualquier cambio en las características, identificación o uso de los inmuebles reportados o la variación del propietario, dirección u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicios públicos y/o en el sistema de información comercial.
15. 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 Empresa Prestadora.
16. Pagar oportunamente las facturas. El no recibir la factura no lo exonera del pago, salvo que la Empresa Prestadora no haya efectuado la facturación en forma oportuna.
17. Solicitar la factura a la Empresa Prestadora cuando aquella no haya llegado oportunamente, cuya copia será gratuita.
18. Pagar el valor que correspondiente al duplicado de la factura, cuando sea atribuible al usuario en caso de daño, pérdida o necesidad particular de éste, siempre que el prestador ya hubiese expedido previamente la factura original.
19. Pagar el valor derivado de las visitas técnicas cuando el usuario y/o suscriptor no acredite los requisitos exigidos y/o solicitados para el trámite de una solicitud o no facilite su realización, resultando en la clasificación de la visita como fallida. Así como en caso de no proceder ningún cambio y/o ajuste a favor del usuario y/o suscriptor.
20. En el caso de suscriptores y/o usuarios no residenciales, garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo en los eventos que señale la Empresa Prestadora, siempre y cuando los mismos guarden relación directa con la prestación del servicio.
21. 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.
22. No depositar sustancias líquidas, excretas ni residuos considerados especiales, en recipientes destinados para la recolección en el servicio público de aseo.
23. Los suscriptores y/o usuarios no residenciales o aquellos que hayan optado por la opción de multiusuarios, están en la obligación de facilitar la medición periódica de sus residuos sólidos conforme a lo definido en las Resoluciones CRA 151 de 2001, 233 de 2002 y 236 de



2002 y/o aquellas que la adicionen, modifiquen o aclaren.

24. Los suscriptores y/o usuarios no residenciales o aquellos que hayan optado por la opción de multiusuarios, están obligados a asumir los costos del aforo de los residuos sólidos, de conformidad con la normatividad vigente. La Empresa 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.
25. Cuando haya servicio público de aseo disponible será obligatorio vincularse como usuario y cumplir con los deberes respectivos, o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen 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 pueden recibir los servicios de saneamiento básico no se hayan hecho usuarios de ellos y conserven tal carácter.
26. Cuando en las unidades inmobiliarias, centros habitacionales, conjuntos residenciales, condominios o similares bajo el régimen de propiedad horizontal vigente o concentrados en centros comerciales o similares, sus suscriptores y/o usuarios no se constituyan en multiusuarios y se encuentren vinculados a dos o más prestadores del servicio público de aseo, deberán presentar los residuos sólidos en la forma en que lo establezcan éstos últimos, de manera que cada uno de los prestadores de recolección y transporte de residuos no aprovechables pueda identificar los residuos de sus suscriptores y/o usuarios, conforme con lo dispuesto en el artículo 2.3.2.2.2.16 del Decreto 1077 de 2015.

CLÁUSULA 11. DERECHOS DE LA EMPRESA PRESTADORA. Se entienden incorporados en el contrato de servicios públicos los derechos que a favor de las Empresas Prestadoras de los servicios públicos domiciliarios consagra la Constitución Política, la Ley 142 de 1994, los decretos reglamentarios y la regulación vigente, así como los siguientes:

1. Cobrar el valor de los servicios prestados de acuerdo con la tarifa resultante de aplicación de la metodología tarifaria vigente o del contrato respectivo cuando aquella se hubiere definido contractualmente, con la periodicidad señalada en el contrato de condiciones uniformes.
2. Solicitar a los suscriptores y/o usuarios no residenciales una garantía adicional de pago para la prestación del servicio, en los términos dispuestos en la Ley 142 de 1994.
3. Incluir dentro de la facturación cualquier obligación, a favor o en contra del suscriptor y/o usuario, derivada de la prestación del servicio público de aseo o de los aforos solicitados por el suscriptor y/o usuario, conforme a la normatividad vigente.
4. Verificar que los suscriptores y/o 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 de aseo.
5. Cobrar ejecutivamente el valor del servicio público prestado o ejercer el cobro coactivo si está facultado legalmente para ello.
6. La Empresa Prestadora podrá aplicar intereses de mora sobre saldos insolutos de conformidad con la tasa de interés moratorio aplicable en el Código Civil. Para el caso de inmuebles no residenciales la tasa de interés moratorio aplicable será la que se determine convencional o, supletoriamente la que corresponda al régimen comercial, esto es, la que defina la Empresa prestadora, la cual no podrá superar una y media veces del interés bancario corriente certificado por la Superintendencia Financiera, sin exceder el límite de usura.
7. Las deudas de capital por concepto del servicio público de aseo contraídas por el suscriptor y/o usuario antes del proceso de facturación conjunta o antes de cambiar la empresa de



servicios públicos domiciliarios con la que se factura conjuntamente, serán facturadas y remitidas en forma independiente de la factura conjunta, en el inmueble del suscriptor y/o usuario. En dicha factura independiente se liquidará el valor de capital adeudado y los intereses moratorios adeudados conforme a lo señalado en el numeral 6 de la presente cláusula.

CLÁUSULA 12. DERECHOS DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. Se entienden incorporados en el contrato de servicios públicos los derechos que a favor del suscriptor y/o usuario consagre la Constitución Política, la Ley 142 de 1994, los decretos reglamentarios y la regulación vigente, así como los siguientes:

1. A ser tratado dignamente por la Empresa Prestadora.
2. Al debido proceso, al derecho de defensa y contradicción.
3. A no ser discriminado por la Empresa Prestadora de servicios públicos domiciliarios y a recibir trato igualitario.
4. A ser informado clara y oportunamente de sus obligaciones y de las consecuencias de incumplirlas.
5. A presentar reclamaciones contra la factura sin que sea obligado al pago de las sumas reclamadas.
6. A la libre elección de la Empresa Prestadora del servicio.
7. A que se le apliquen los descuentos por el incumplimiento de la Empresa Prestadora en los estándares de calidad técnica e indicadores del servicio a los que está obligada en los términos de la Resolución CRA 943 de 2021 o la que la modifique, adicione o aclare.
8. A obtener información completa, precisa y oportuna sobre asuntos relacionados con la prestación del servicio, en los términos del artículo 9.4. de la Ley 142 de 1994.
9. 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.
10. A conocer, en cualquier momento, el estado de los trámites adelantados ante la Empresa Prestadora en los que tengan la condición de interesados y a obtener copias a su costa.
11. A no presentar documentos que no sean exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.
12. A reclamar cuando la Empresa Prestadora aplique un estrato diferente al establecido por la respectiva entidad territorial competente para tales fines.
13. A reclamar en contra del uso asignado por la Empresa Prestadora al inmueble objeto del servicio.
14. A conocer las condiciones uniformes del contrato.
15. A ser protegido contra el abuso de posición dominante contractual de las Empresas Prestadoras de servicios públicos, para lo cual se deben tener en cuenta las causales que presumen abuso de la posición dominante previstas en el artículo 133 de la Ley 142 de 1994.
16. 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.
17. A obtener información clara, completa, precisa y oportuna del contenido de las facturas.
18. A presentar peticiones, quejas y recursos y a obtener respuesta oportuna y completa, de acuerdo con la normatividad vigente.
19. 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.

20. A la participación en los comités de desarrollo y control social.
21. Al cobro individual de la prestación del servicio en los términos previstos en la legislación y la regulación vigente.
22. A que la Empresa Prestadora mantenga la reserva de sus datos personales y garantice su derecho al habeas data.
23. A que la Empresa Prestadora del servicio no reporte a las centrales de riesgo su información sobre el incumplimiento de las obligaciones pecuniarias sin su consentimiento expreso y escrito.
24. Pactar libremente con la Empresa Prestadora del servicio público de aseo el precio por el servicio para el manejo de residuos de construcción y demolición, así como de otros residuos especiales.

Parágrafo. El derecho contenido en el numeral 6o de la presente cláusula no aplica cuando la prestación del servicio haya sido adjudicada mediante un contrato que incluya cláusulas que establezcan un área de servicio exclusivo, previa verificación de motivos por parte de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

CLÁUSULA 13. CONDICIONES TÉCNICAS. Para la prestación del servicio público de aseo y sus actividades complementarias las partes del presente contrato, deberán cumplir con las condiciones técnicas establecidas en los capítulos 1, 2 y 5 del Título 2 del decreto 1077 de 2015, modificado y adicionado por el decreto 596 de 2016, en lo referente a:

- Recipientes para el almacenamiento y presentación de residuos no aprovechables.
- Frecuencias, horarios y rutas de recolección de residuos no aprovechables.
- Recolección de residuos especiales (Plazas de mercado, mataderos y cementerios, animales muertos, residuos de construcción y demolición, residuos de eventos y espectáculos masivos).
- Barrido y limpieza de vías y áreas públicas, horarios y frecuencias.
- Actividades de limpieza urbana:
 - Instalación y mantenimiento de cestas
 - Lavado de áreas públicas
 - Corte de césped en las áreas verdes públicas
 - Poda de árboles en las áreas públicas.

CLÁUSULA 14. CONDICIONES DE PRESTACIÓN. Para la prestación del servicio público de aseo y sus actividades complementarias, las Partes del Contrato deberán cumplir con las siguientes condiciones:

1. La presentación de los residuos sólidos no aprovechables para recolección, deberá hacerse con una anticipación no mayor de tres (3) horas previas a las frecuencias y horarios de recolección establecidos por la Empresa Prestadora;
2. Los residuos no aprovechables deben ser recogidos por la Empresa Prestadora, como mínimo dos (2) veces por semana;
3. La frecuencia mínima de barrido y limpieza del área de prestación a cargo del prestador será de dos (2) veces por semana;
4. Los residuos de barrido no podrán permanecer en las calles por más de ocho (8) horas una vez se hace la presentación para transportarlos;
5. La recolección de los residuos no aprovechables por macrorutas y microrutas deberá



- realizarse en las frecuencias y horarios establecidos en el presente contrato;
6. Todo cambio en las rutas, horarios o frecuencias deberá ser comunicado con tres (3) días de anterioridad a los suscriptores y/o usuarios afectados, salvo caso fortuito o de fuerza mayor, utilizando medios masivos de difusión de amplia circulación local y página web.

Capítulo V

COBRO DEL SERVICIO DE ASEO Y ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS

CLÁUSULA 15. TARIFA DEL SERVICIO DE ASEO. La tarifa del servicio público de aseo y sus actividades complementarias, está compuesta por un cargo fijo y un cargo variable, que serán calculados por la Empresa prestadora, acorde a lo establecido en la Resolución CRA 943 de 2021, o aquella que la modifique, adicione o aclare.

Para la estimación de la producción de residuos correspondiente a cada suscriptor y/o usuario, la Empresa Prestadora de recolección y transporte de residuos no aprovechables deberán calcular mensualmente las toneladas de residuos de: Barrido y limpieza, limpieza urbana, recolección y transporte de residuos no aprovechables y rechazos de aprovechamiento. Así mismo, deberán recibir por parte de las personas prestadoras de aprovechamiento, el cálculo de las toneladas efectivamente aprovechadas, de conformidad con la metodología tarifaria vigente.

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

CLÁUSULA 16. REQUISITOS PARA OPCIÓN TARIFARIA PARA MULTIUSUARIOS. Los Requisitos que el usuario agrupado debe cumplir para acceder a la opción tarifaria de multiusuarios, de conformidad con la Resolución CRA 233 de 2002 o la norma que lo modifique o sustituya:

1. Presentar la solicitud a la Empresa Prestadora del servicio, 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.
2. Presentar los residuos sólidos en la unidad de almacenamiento o en el andén frente al predio.
3. Disponer de cajas de almacenamiento suficientes para almacenar y presentar el volumen de residuos producidos.
4. Presentar los residuos sólidos en un lugar común para la recolección y aforo.
5. 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.
6. Indicar la forma como será asumida la producción de residuos por cada uno de los usuarios individuales que conforman el multiusuario, 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 Empresa Prestadora no podrá exigir requisitos adicionales a los establecidos en la norma para que el usuario agrupado pueda acceder a la opción tarifaria.

CLÁUSULA 17. FACTURACIÓN. El servicio público de aseo se facturará de manera individual o en forma conjunta con cualquiera de los servicios públicos a los que se refiere la Ley 142 de 1994, y no podrá pagarse este último con independencia del servicio público de aseo, salvo en aquellos casos en que exista prueba de mediar petición, queja o recurso debidamente interpuesto ante la persona prestadora del servicio de aseo.

El prestador del servicio para los residuos no aprovechables facturará de manera integral el servicio público de aseo incluyendo la actividad de aprovechamiento.

La factura del servicio público de aseo deberá contener como mínimo la información señalada en el artículo 148 de la Ley 142 de 1994 y la definida por la metodología tarifaria vigente:

- Costo Fijo Total
- Costo variable de residuos no aprovechables
- Valor Base de Aprovechamiento por tonelada de residuos aprovechables.
- Toneladas de residuos producidos en la actividad de Barrido y Limpieza de vías por suscriptor.
- Toneladas de residuos producidos en la actividad de Limpieza Urbana (Corte de césped, poda de árboles, lavado de áreas públicas, limpieza de playas y/o mantenimiento de cestas).
- Toneladas de materiales de rechazo del Aprovechamiento por suscriptor.
- Toneladas de residuos efectivamente aprovechados por suscriptor.
- Toneladas de residuos no aprovechables por suscriptor.
- Toneladas de residuos no aprovechables aforadas por suscriptor (Grandes generadores, Multiusuarios).
- Factor de contribución o subsidio correspondiente a cada suscriptor.
- Otros cargos autorizados. Correspondiente a los cobros adicionales no derivados del servicio público de Aseo, autorizados por el usuario del servicio o la Ley.

La factura será entregada por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago señalada en la misma.

La periodicidad en la entrega de la factura será:

Mensual: X

Fecha máxima de entrega:

- Del 22 al 30 de cada mes para la empresa de Facturación conjunta Gases del Llano.
- Del 07 al 20 de cada mes para empresa de facturación conjunta con Electrificadora del Meta
- Del 4 al 11 de cada mes para las facturas solo Aseo.

Parágrafo Primero: Las Fechas y los ciclos de facturación conjunta emitidos por la empresa GASES DEL LLANO S.A. E.S.P. BIC y la ELECTRIFICADORA DEL META S.A., estarán sujetas a los cronogramas de facturación de cada empresa, en todo caso, la Empresa prestadora notificará al



usuario sobre el cambio en los cronogramas de las empresas con quien realiza facturación conjunta.

Parágrafo Segundo: Inclusión de Otros Conceptos en la Factura: La EMPRESA podrá incluir en la factura el cobro de valores distintos al servicio público de Aseo, como lo son las cuotas de financiación por adquisición de otros bienes y servicios ofrecidos a los clientes usuarios del servicio de aseo, siempre que los clientes así lo autoricen y el valor ajeno al servicio público se totalice por separado.

CLÁUSULA 18. MÉRITO EJECUTIVO DE LAS FACTURAS. La factura expedida por la EMPRESA, representativa de los bienes y servicios suministrados en la ejecución del presente contrato o de cláusulas especiales pactadas con el usuario o suscriptor, al igual que las obligaciones derivadas con ocasión de la prestación del servicio de aseo o inherentes al mismo, debidamente firmada por el representante legal de la Empresa Prestadora o quien haga sus veces, prestará mérito ejecutivo de acuerdo con las normas del derecho comercial y civil. En consecuencia, al no ser pagada una factura en la fecha indicada para pago oportuno, podrá ser cobrada ejecutivamente ante la jurisdicción ordinaria, sin perjuicio de la aplicación de las demás acciones legales y contractuales a que haya lugar.

CLÁUSULA 19. REQUERIMIENTO PARA CONSTITUIR EN MORA. La constitución en mora no requiere pronunciamiento judicial o extrajudicial. Por lo tanto el usuario y/o suscriptor obligado al pago renuncian a todos los requerimientos para constituirlos en mora y se obligan solidariamente a pagar los gastos que por todo concepto se causen en razón del cobro extrajudicial o judicial de la deuda.

CLÁUSULA 20. REPORTE A CENTRALES DE RIESGO. La Empresa Prestadora podrá, siempre que el suscriptor y/o usuario haya otorgado su consentimiento expreso, 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 CCU. La celebración del CCU 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.

Capítulo VI CALIDAD, DESCUENTOS Y FALLA EN LA PRESTACIÓN

CLÁUSULA 21. DESCUENTOS ASOCIADOS A LA CALIDAD DEL SERVICIO. De conformidad con lo establecido en la sección 5.3.3.4.1 de la Resolución CRA 943 de 2021 o la que la modifique, adicione o aclare; la Empresa Prestadora deberá realizar los descuentos por el incumplimiento de las metas de calidad del servicio público de aseo. Dicho descuento se restará del valor total de la factura, después de haber aplicado los subsidios y contribuciones a que haya lugar.

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



La persona prestadora deberá cumplir con los estándares de calidad técnica del servicio, en su área de prestación del servicio desde la entrada en vigencia de la Resolución CRA 943 de 2021 o aquella que la modifique, adicione o aclare.

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

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

Parágrafo 1: Los descuentos están asociados al indicador de calidad técnica en la recolección de residuos sólidos no aprovechables; al indicador de incumplimiento de reclamos comerciales por facturación; y al indicador de incumplimiento en la compactación del relleno sanitario. Estos se determinarán según lo definido en los artículos 5.3.2.4.3.3, 5.3.2.4.3.4, y 5.3.2.4.3.5 de la Resolución CRA 943 de 2021 o aquella que la modifique, adicione o aclare. Se deberán tener en cuenta los factores de reincidencia en el incumplimiento de los indicadores definidos en el artículo 5.3.2.4.4.1 de la misma Resolución.

Parágrafo 2: El descuento total a reconocer al suscriptor y/o usuarios afectados, resulta de sumar el descuento por calidad técnica en la recolección de residuos sólidos no aprovechables, el descuento por reclamos comerciales por facturación y el descuento por incumplimiento en la compactación del relleno. La reincidencia en el incumplimiento genera un descuento mayor.

CLÁUSULA 22. SUSPENSIÓN EN INTERÉS DEL SERVICIO. En caso de presentarse suspensión en interés en la prestación del servicio público de aseo por cualquier causa, la Empresa Prestadora deberá mantener informados a los usuarios de dicha circunstancia e implementar las medidas transitorias requeridas.

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

CLÁUSULA 23. FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. El incumplimiento de la Empresa Prestadora en la prestación continua del servicio se denomina falla en la prestación del servicio y su ocurrencia le confiere al suscriptor y/o usuario el derecho, desde el momento en que se presente, a la resolución del contrato de condiciones uniformes o su cumplimiento con las reparaciones consagradas en el artículo 137 de la Ley 142 de 1994, esto es, a que no se le haga cobro alguno por conceptos distintos del consumo o de la adquisición de bienes y servicios recibidos y a la



indemnización de perjuicios.

Parágrafo: De acuerdo al artículo 2.3.2.2.4.1.103, del decreto 1077 de 2015, o la norma que lo modifique, adicione o sustituya, la indemnización de perjuicios no procede cuando median casos de fuerza mayor o caso fortuito.

Capítulo VII PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS

CLÁUSULA 24. PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS. Los suscriptores y/o usuarios tienen derecho a presentar ante la Empresa Prestadora peticiones, quejas y recursos por cualquiera de los siguientes medios: físico en los puntos de atención, líneas telefónicas, correo electrónico, correo certificado. El término máximo que tiene la Empresa Prestadora para responder son quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación y si la respuesta no se emite en este plazo se produce el silencio administrativo positivo. Las peticiones, quejas y recursos serán tramitados de conformidad con el Título VIII Capítulo VII de la Ley 142 de 1994, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y la Ley 1755 de 2015.

Contra los actos de terminación y facturación que realice la persona prestadora, procede el recurso de reposición y subsidiariamente el de apelación, los cuales se interpondrán de manera simultánea.

El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas.

De los recursos de reposición y apelación contra los demás actos de la persona prestadora que enumera el inciso primero del artículo 154 de la Ley 142 de 1994, debe hacerse uso dentro de los cinco (5) días siguientes a aquel en que la Empresa prestadora ponga el acto en conocimiento del suscriptor y/o usuario.

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

CLÁUSULA 25. LUGAR DE PRESENTACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS. El suscriptor y/o usuario podrá presentar peticiones, quejas y recursos en la siguiente:

Dirección: Calle 34 A No. 34 - 29, Torre 2

Barrio: Barzal

Ciudad: Villavicencio

Departamento: Meta

Teléfono: Línea Directa 110 - (608) 6819081 - (608) 678 4267

Celular: 323 254 0656

Asistente Virtual - Línea WhatsApp: 321 929 5536

Portal web: https://www.bioagricoladellano.com.co/bio/servicios_peticiones_quejas_y_reclamos

Correo electrónico: pqr_bioagricola@grupodellano.com

CLÁUSULA 26. PETICIONES IRRESPETUOSAS, OSCURAS O REITERATIVAS. Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días



siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la Empresa Prestadora podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos de contenido, siempre que en la nueva petición se subsane.

CLÁUSULA 27. ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS (PQR) RELATIVOS A LA ACTIVIDAD DE APROVECHAMIENTO.

1. Las PQR relacionadas con la facturación del servicio serán tramitadas en su integralidad por la Empresa Prestadora de la actividad de recolección y transporte de residuos no aprovechables.
2. Las PQR relacionadas con las cantidades de residuos aprovechables facturados, aforos y aspectos operativos relacionados con horarios y frecuencias, serán trasladadas a más tardar dentro de los cinco (5) días siguientes a la Empresa Prestadora de la actividad de aprovechamiento.
3. Cuando la respuesta de la PQR implique ajuste en el valor facturado, la Empresa Prestadora de la actividad de aprovechamiento, informará a la Empresa Prestadora del servicio público de aseo, el ajuste para que genere una nueva factura. Los costos serán asumidos por la Empresa Prestadora de la actividad de aprovechamiento de acuerdo al convenio de facturación.

Parágrafo 1: Los términos para respuesta de una petición, queja o recurso (PQR) relacionada con la actividad de aprovechamiento, correrán a partir de la fecha en que la Empresa Prestadora de esta actividad, reciba el traslado de la PQR.

Parágrafo 2: El numeral dos (2) de esta cláusula, no aplicará para el caso en que la Persona Prestadora desarrolle la actividad de aprovechamiento relacionada con la PQR.

CLÁUSULA 28. PRÁCTICA DE PRUEBAS. Cuando para decidir las reclamaciones o resolver los recursos interpuestos sea necesaria la práctica de pruebas, se informará al reclamante y se le anunciará el período durante el cual se practicarán las mismas.

Capítulo VIII CESIÓN, MODIFICACIÓN Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO

CLÁUSULA 29. CESIÓN DEL CONTRATO. Salvo que las partes dispongan lo contrario, cuando medie enajenación del bien raíz al cual se le suministra el servicio, se entiende que hay cesión del contrato, la cual opera de pleno derecho e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para usar el servicio. En tal caso se tendrá como nuevo suscriptor y/o usuario al cesionario a partir del momento en que adquiera la propiedad.

Sin perjuicio de lo anterior, la Empresa 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 estas no se autoriza, salvo acuerdo especial entre las partes.

La Empresa Prestadora podrá ceder el contrato de condiciones uniformes cuando en este se



identifique al cesionario. Igualmente, se podrá ceder cuando, habiendo informado al suscriptor y/o usuario de su interés en cederlo con una antelación de por lo menos dos (2) meses, la Empresa Prestadora no haya recibido manifestación explícita del suscriptor y/o usuario.

CLÁUSULA 30. MODIFICACIÓN DEL CONTRATO. El CCU sólo podrá ser modificado en los siguientes eventos:

1. Por acuerdo entre las partes.
2. Por parte de la Empresa 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 Empresa Prestadora dado el evento de caso fortuito o fuerza mayor, en los términos del Artículo 64 del Código Civil.

CLÁUSULA 31. TERMINACIÓN. La Empresa Prestadora puede terminar el contrato de servicios públicos domiciliarios por mutuo acuerdo o por incumplimiento del contrato de servicios públicos domiciliarios únicamente en los casos dispuestos en el régimen legal vigente.

CLÁUSULA 32. TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO. Todo suscriptor y/o usuario del servicio público de aseo tiene derecho a terminar anticipadamente el contrato, para lo cual deberá cumplir los siguientes requisitos:

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



Si a la fecha de solicitud de terminación del contrato el suscriptor se encuentra a paz y salvo, pero se generan obligaciones con respecto a la fecha efectiva de terminación del contrato, el pago de tales obligaciones deberá pactarse en un acuerdo de pago y expedir el respectivo paz y salvo al momento de solicitud de terminación.

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

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

La Empresa prestadora no podrá solicitar requisitos adicionales a los previstos en el Decreto 1077 de 2015.

La Empresa prestadora del servicio público de aseo deberá tramitar y resolver de fondo la solicitud de terminación anticipada del contrato, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, de conformidad con lo previsto en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994 y con los efectos allí previstos, en caso de configurarse el silencio administrativo positivo.

La Empresa prestadora no podrá negar la terminación anticipada del contrato argumentando que la nueva persona prestadora no está en capacidad de prestarlo.

Parágrafo 1. Al momento de la terminación anticipada del contrato no podrá verse afectada la facturación integral del servicio prevista en el Decreto 1077 de 2015, modificado y adicionado por el Decreto 596 de 2016.

Parágrafo 2. Al momento de la terminación anticipada del contrato la persona prestadora del servicio público de aseo, deberá notificar a la persona prestadora con la que tiene el convenio de facturación conjunta, sobre la desvinculación del suscriptor y/o usuario.

Capítulo IX CLÁUSULAS ESPECIALES Y ADICIONALES

CLÁUSULA 33. DENUNCIA DEL CONTRATO. Se ha denunciado contrato de arrendamiento: Sí ____ No ____.

CLÁUSULA 34. 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 contrapropuesta 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 CCU. Cuando haya conflicto entre las condiciones uniformes y las condiciones especiales se preferirán estas.



CLÁUSULA 35. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS. Las diferencias que surjan entre las personas prestadoras del servicio público de aseo y el suscriptor y/o usuario, con ocasión de la celebración, ejecución y terminación del contrato de servicios públicos domiciliarios, 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 previstos en la ley, caso en el cual la cláusula compromisoria debe ser autorizada de manera expresa y por escrito por el suscriptor. La negativa a suscribirla por parte del suscriptor no será motivo para negar la celebración del contrato de servicios públicos.

De conformidad con el numeral 79.3 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 13 de la Ley 689 de 2001, las partes pueden solicitar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios concepto sobre el cumplimiento de los contratos relacionados con los servicios públicos regulados por la Ley 142 de 1994, así como la designación de personas que puedan colaborar en la mejor prestación de los servicios públicos o en la solución de controversias que puedan incidir en su prestación oportuna, cobertura o calidad.

Capítulo X FRECUENCIAS Y ESTÁNDARES DE SERVICIO

CLÁUSULA 36. FRECUENCIAS Y HORARIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO PARA RESIDUOS NO APROVECHABLES EN EL APS DECLARADA. Las frecuencias y horarios para la prestación del servicio público de aseo para residuos no aprovechables por macro rutas, corresponderá a las siguientes, de conformidad con las Áreas de Prestación del Servicio señaladas en la cartografía en mapas del Anexo Técnico:

1. Recolección y Transporte de residuos no aprovechables

Macro ruta (código)	Localidad, comunas o similares	Frecuencia							Hora de inicio	Hora de finalización
		Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sa	Do		
Macro ruta 1	Nueva Granada, Rondinela, El Poblado, Chapinerito, Alcázares, La esmeralda, La pradera, Caudal Oriental, Caudal Occidental, Triunfo, La grama, Triángulo, El Emporio, La Chorrera, Guatiquia, Vanguardia, Lago Norte, El Cairo, Industrial, El paraíso, Jordán, Florencia, Sta. Helena, Alcalá, Hierbabuena, Almería, Camino Real, Castilla, El Manantial, Nueva Colombia, Canaán, El delirio, Morichal, Catama, Reliquia, Ciudad Salitre.	x		x		x			6:00	18:00
Macro ruta 2	La Salle Villa Julia, San Isidro, Las Ferias, Gregorio, Porvenir, Gaitán, Antonio Ricaurte, 20 de Julio, Ay Mi Llanura, La Vainilla, Llano Grande, Los Sauces, Ceiba, Cedritos, Los Rosales, Pontevedra, Dos Mil, Popular, Rincón del Recreo, 6 de Abril, Villa del Sol, Olímpico, Remanso, V. Ortiz, Guadalajara, Buenos Aires, Cataluña, El Danubio, El estero, Santa Isabel, Quintas de Morelia, Villavento, Nueva	x		x		x			19:00	6:00



	Esperanza, Sindamanoy, Alameda del Bosque, Remansos del Llano, El rodeo, Marco A Pinilla, Maraco, San Carlos, El Milagro, La María, Urb. El sosiego, V/Samper.									
Macro ruta 3	Teusaca, Garcia Bohorquez, Marsella, Esperanza, Plena Vida, Villa Bolívar, Rosa Blanca Oriental, Las Acacias, Centauros, Villa Hermosa, Caracolí, Vereda La Barcelona, El Balmoral, Vereda Apiay, Gaviotas, Aranjuez, Doña Luz, La rosita, El laguito, Séptima Brigada, Bosques de Rosa Blanca, Hacaritama, Montebello, La Alborada, La serranía, La coralina, Santa Marta, El diamante, Macunayma, V/Alejandra, Bochica, Cantarrana, Montecarlo, Serramonte, La Nohora, La Cuncia.		x		x		x		6:00	18:00
Macro ruta 4	El Trapiche, Balcones de Toledo, Balata, 7 de Agosto, Altagracia, Urb. Guayuriba, Urb. Gramalote, El buque, Villa María, Villa Melida, Acapulco, Urb. Cavivir, Valles de La Carolina, Kirpa, La Sabana, Las Malocas, V/ del Mar, El rubí, Nuevo Amanecer, Los guaduales, Guatapé, Rochela, Santa Librada, La Madrid, Cambulos, Villa Juliana, Villa del Carmen, Pinares del Oriente, Ciudad Porfía, El charrascal, Samán de la Riviera, Montebello, Montecarlo Bajo, Villa del Río, Teusaquillo, Playa Rica, Villa Lorena, Catumare, San Jorge, Nvo Horizonte, Llano Lindo, Las Américas, Los Héroes, León XIII, Vereda el Carmen,		x		x		x		19:00	6:00
Macro ruta 5	Vías principales	x	x	x	x	x	x	x	6:00 19:00	18:00 6:00
Macro ruta 6	Barzal Alto, Barzal Bajo, San Fernando, San Isidro Bajo, San Gregorio. Ferias. Maizaro, Siete de Agosto	x	x	x	x	x	x	x	19:00	6:00
Macro ruta 7	Centro, El Espejo, Parque Infantil, Favorita, San Isidro	x	x	x	x	x	x	x	6:00 19:00	18:00 6:00

Para las unidades inmobiliarias, centros habitacionales, conjuntos residenciales, condominios o similares bajo el régimen de propiedad horizontal vigente o concentrados en centros comerciales o similares, en las que sus suscriptores y/o usuarios no se constituyan en multiusuarios y se encuentren vinculados a dos o más prestadores del servicio público de aseo, los residuos sólidos se deberán presentar a esta Empresa Prestadora conforme con lo dispuesto en el artículo 2.3.2.2.2.16 del Decreto 1077 de 2015, en las macro rutas, frecuencias y horarios que se expone en la presente Cláusula.

2. Barrido y limpieza de vías y áreas públicas





Macrorutas de Barrido										
Macro Ruta (código)	Localidad, comunas o similares	Frecuencia							Hora de inicio	Tipo de barrido (mecánico, manual)
		Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sa	Do		
1	San Fernando, Las Ferias, Porvenir, San Gregorio, Parcela, Pozo 20, La Salle, Los Pinos, Barzal Alto,san Jose, Azotea, Villa Flores, Nuevo Ricaurte, Simón Bolívar, San Marcos, San Benito, Embudo, Maizaro, Siete de Agosto, Jorge Eliécer Gaitán, Bosque Alto, Camoa, Villa Maria, Buque, Montearroyo, San Nicolás, Torres de San Juan, Portales de Los Ocobos,esperanza, Nuevo Ricaurte, La Florida, Lomonaco, Guatiquia, El Embudo, Teusaca, Garcia Bohorquez, Jardín, El Diamante, Villa Claudia, Rosalinda, La Madrid, Bosques de La Rivera, Cambulos, Villa Juliana, Villa del Carmen, Villa del Lago, Pinares de Oriente, Villa del Ocoa, San Cipriano, Darien, Villa Monica, Charrascal, Ciudad Milenium, Ciudadela Cofrem, Saman de La Rivera, Brasilia, Porfía Gramalote, Popular, Villa del Sol, Olímpico, Toscana, Menegua, Camelias, Villa Ortiz, Guadalajara, Buenos Aires, Danubio, Cataluña, Sindamanoy, Menegua, Catatumbo, Canaima, Estero, Mi Llanura, Vizcaya, Villa Alejandra, Caudal, Triunfo, Caudal Oriental, Emporio, La Grama, Vanguardia, Brisas del Guatiquia, Triángulo, Chorrera, delicias, La Victoria, Emporio, Nueva Granada, Galán, Rondinella, Virrey, 12 de Octubre, Mesetas, Poblado de San Pablo, Catalana, Chapinerito, Poblado, Andres, Campiña, Alcázares, Panorama, Pradera, Esmeralda, Manaure	X			X				5:00 am a 1 pm. o 6:00 am a 2 pm.	Barrido Manual



2	Serramonte, Leon Trece, Las Americas, Araguaney, Heroes, Llanolindo, Parque 1 Torres de San Juan, Seis De Abril, Las Americas, Cambulos, Alamos Santa Rosa, Brasilia, Coralina, Santa Marta, Palmar, Siete De Agosto, Teusaca, Guatiquia, Rosa Blanca Oriental, San Benito, Rosalinda, Rosa Blanca, Nogal, Cristales, Santa Josefa, Poblado, Panorama Del Campo, Porvenir, Sausalito, Nuevo Maizaro, Ciudadela San Antonio, Reliquia, Plenavida, Catalana, Carulu, Piamonte, Acacias, Bastilla, Triangulo, Sesquicentenario, Canaima, Brisas Del Caney, Amaral, Bambu, La Campiña, Caño Fistles, San Angel, Brisas De La Esperanza, Castilla, Tulipanes, La Macarena, Madrigal, Manantial, Prados De Hierbabuena, Gaitana, Prados De Sevilla, Morichal, Prados De Siberia, Ciudad Salitre, Heroes, San Agustin, Nueva Jerusalem, Darien, Pradera, Retiro, Caudal Norte Y Oriental, Emporio, Villa Bolivar, Guatape, Florida, Rincon De Las Lomas, Araguaney, Sector La Playa De Ciudad Porfia, Vencedores, Nuevo Amanecer, Topacio, San Marcos, Marsella, San Cristobal, Embudo, Florida, Brisas Del Pastrana, Simon Bolivar, Veinte De Julio, Vainilla, Antonio Ricaurte, Nuevo Ricaurte, Santa Helena, Villa Suarez, Malvinas, Villa Oriente, Villa Julia, San Gregorio, Delicias, Jorge Eliecer Gaitan, Cantarrana, Quintas De Las Acacias, Chorrera, Andes, Chapinerito, Cerezos, Villa Patricia, Balcones De Sain Nicolas, Maizaro, Antonio Villavicencio, Torres De Marsella, Panorama, Desmotadora, Consuelo, Parques De Sevilla, Villa Cristina, Villa Karina, Alkosto, Porvenir, Calamar, Hierbabuena, Prados De Castilla, Parques De Castilla, Almeria Palma Real, Narciso Matus, Condominio Los Girasoles, Camino Real, Girasoles, La Campiña, Grama, Parques De Sevilla, Villas Del Progreso, Reliquia, Rubi, Esperanza, Brisas Del Buque, Portal De Alameda, Garcia Bohorquez, Lomonaco, Emsa, Rincon De Las Acacias, Vega, Bello Horizonte, Popular, Escuela Militar, La Islita, Villa Oriente, Dos Mil, Remanso, Nueva Floresta, Sabana, La Carolina, Villa Samper, Kirpas, Olímpico, Oasis, Guaduales, Saman De La Rivera, Ciudad Jardin, Altamira, Margaritas, Estero, Bochica II, Bello Horizonte, Villa Del Mar, Bochica, La Carolina, Brisas Del Ocoa Tercer Milenio, Catatumbo, Camino Del Sol, Ceiba, San Gerardo III, San Bernardino, Charrascal, Riviera, Camelia I, Buenos Aires, Emporio, Girasoles, Sabana, Villas del Progreso	X	X	5:00 am a 1 pm. o 6:00 am a 2 pm.	Barrido Manual
---	---	---	---	-----------------------------------	----------------

3	Cuncia, Villa Lorena, Playa Rica, Villa Sonia, Montecarlo, Teusaquillo, Villa del Río, Ciudadela del Campo, semillas de Paz, Ruby, Álamos, La Islita, Guaduales, Guatapé, Catumare, San Jorge, Maria Paz, Villa del Prado, Maranatha, Nuevo Horizonte, La Serranía, Comuneros, Villa Humberto, Centauros, Carulu, Villas del Palmar, Coralina, Montebello, Remansos de Rosablanca, Alborada, Esperanza, Villa Bolivar, Rosalinda, Vega Oriental, La Vega, Santa Marta, Sesquicentenario, Palmar, Sosiego, Villas del Mediterráneo, Juan Pablo II, Santa Ana, Portales de Gratamira, Torres del Bosque, Bosques de Rosablanca, Villa Hermosa, Prados de Mavicure, Amarilo, Rosita, Doña Luz, Villa Melida, Valles de La Carolina, La Sabana, Triunfadores, Villa Samper, San Camilo, Kirpas, Villa del Mar, Acapulco, Santa Cecilia, Portales de San Diego, El Bosque, La Ceiba, Sauces, 20 de Julio, Rosales, Joran Alto, Cedritos, Llanogrande, El Bosque, Vainilla, Recreo, 6 de Abril, Pastrana, Rincón del Recreo, Manantial, Vencedores, Topacio, Bastilla, Paraíso, Florencia, Santa Helena, Bambú, Santander, Villa Suarez, Alcala, Jordan Alto, Rincon de La Maria, San Antonio, Reliquia, Betty Camacho				X		X		5:00 am a 1 pm. o 6:00 am a 2 pm.	Barrido Manual
4	Vias secundarias	X		X		X			5:00 am a 1:00pm ó 04:00 p.m. a 1:00 a.m.	Barrido Manual / Barrido Mecánico
5	Vias secundarias		X		X		X		5:00 am a 1:00pm ó 04:00 p.m. a 1:00 a.m.	Barrido Manual / Barrido Mecánico
6	Avenidas principales: Avenida 40, Avenida del Llano, Anillo vía, Avenida Catama, Avenida Puerto Lopez, Avenida Maracos. Siete de Agosto, Barzal Alto, Barzal Bajo	X	X	X	X	X	X		5:00 am a 1:00pm ó 04:00 p.m. a 1:00 a.m.	Barrido Manual / Barrido Mecánico
7	Barzal Bajo, San Isidro, El Espejo Santa Ines	X	X	X	X	X	X	X	5:00 am a pm. o 6:00 am a pm.	Barrido Manual
8	Centro	X	X	X	X	X	X	X	04:00 am a 12:00 p.m., o 5:00 am a 1 pm. o 02:00 p.m. a 10:00 p.m.	Barrido Manual

Como parte del esquema de Barrido mecánico, a través de equipos de Barrido mecánico y mecánico - aspirante, se intervienen 4.804 Km de cuneta mes, los cuales atienden las siguientes rutas:

1. Desde el Hotel Campanario, pasado por la Av Colombia hasta el Antiguo Hotel Rosado,



posteriormente hasta Vanguardia, luego se toma el anillo vial desde el antiguo CAI Catama hasta la glorieta de la Séptima Brigada ahora en el horario de **11:00 a.m. a 07:00 p.m. de lunes a sábado.**

2. Desde Chorillano por Av Puerto López hasta Parque Banderas retornando hacia el anillo vial en la glorieta de la Séptima Brigada hasta el Centro de Convenciones Las Palmas y realizando el sector de Amarilo, Multifamiliares los Centauros y Corredor Ecológico. Esta ruta ahora se realizará de **11:00 a.m. a 07:00 p.m. de lunes a sábado.**
3. Desde Malocas hasta Pinilla hasta estadio Macal tomando Av. 15 desde el Parque de la Vida Cofrem hasta la entrada a Altagracia, tomando la Cra 38-Cra 40 por la zona de discotecas hasta Fundadores y tomando Av Acacias en sus dos frecuencias intercaladas con el sector de Montearroyo. Esta ruta se realizaba de 5:00 a.m. a 1:00 p.m., y ahora se realizará de **03:00 a.m. a 11:00 a.m. de lunes a sábado.**
4. Inicia en Antiguo Hotel Rosado, haciendo el sector del Barzal desde la calle 34 hasta la calle 28 entre la carrera 40 y Av 40 tomando el sector de la alameda Av del Llano hasta la glorieta de la grama. Se realizará en horario de **03:00 a.m. a 11:00 a.m. de lunes a sábado.**

3. Lavado de áreas públicas

Las áreas objeto de lavado serán intervenidas hasta dos (2) veces al año como parte de la prestación del servicio público de aseo, de acuerdo a lo definido en el PGIRS vigente y en cumplimiento del Artículo 2.3.2.2.2.5.65 del Decreto 1077 de 2015.

Macro Ruta	Parques - Glorietas - Monumentos y Puentes Peatonales	Área (m2)	Frecuencia	Hora Inicio	Hora Final
1	Puente Av Puerto Lopez	122.02	Semestral	6:00	14:00
1	Lateral subnivel Puente Maizaro	164.15	Semestral	6:00	14:00
1	Caño Maizaro - Av 40	393.25	Semestral	6:00	14:00
1	Caño Maizaro - Pozo 20	121.95	Semestral	6:00	14:00
1	Puente Colegio Juan Pablo II	140.08	Semestral	6:00	14:00
1	Cra 30 Cruz Roja	390.5	Semestral	6:00	14:00
1	Cll 41 El Resbalón	150.48	Semestral	6:00	14:00
1	Puente Parque de la Cruz	39.78	Semestral	6:00	14:00





1	Caño Maizaro - CII 26A	137.9	Semestral	6:00	14:00
1	Caño Tigre - Ingreso Amarilo	699.51	Semestral	6:00	14:00
1	Caño Arroz - Anillo Vial	150.95	Semestral	6:00	14:00
1	Caño Buque - Anillo Vial	542.44	Semestral	6:00	14:00
1	Llanabastos - Anillo Vial	140.32	Semestral	6:00	14:00
1	Cra 20B - CII 40A	36	Semestral	6:00	14:00
1	Cra 20A - CII 41	50.4	Semestral	6:00	14:00
1	Puente alterno Río Ocoa - Av Corredor Ecológico	529.51	Semestral	6:00	14:00
1	Anillo Vial - Cancha sintética Tiro Libre	212.52	Semestral	6:00	14:00
1	Rio Ocoa - Av Puerto López	1205.53	Semestral	6:00	14:00
1	Caño Buque - Av 40	235.41	Semestral	6:00	14:00
1	Caño Buque - CII 13	75.06	Semestral	6:00	14:00
1	Vía Porfía - La Madrid	92.55	Semestral	6:00	14:00
1	Vía Porfía - La Madrid	87.46	Semestral	6:00	14:00
1	Caño Italia - Cra 38B	136	Semestral	6:00	14:00
1	Caño Italia - Cra 44	270.48	Semestral	6:00	14:00
1	Caño Italia - Cra 46	157.04	Semestral	6:00	14:00
1	Caño Italia - AV Acacias CII 22 Sur	94.21	Semestral	6:00	14:00
1	Vía Amarilo - R. de las Margaritas cruce Caño Tigre	828.93	Semestral	6:00	14:00
1	Vía Amarilo - R. de las Margaritas cruce Caño Seco	385.66	Semestral	6:00	14:00
1	Vía Amarilo - R. de las Margaritas cruce 3	321.98	Semestral	6:00	14:00



1	Caño Buque - CII 10B	235.72	Semestral	6:00	14:00
1	Caño Maizaro - El Milagro/Catama	329.96	Semestral	6:00	14:00
1	Puente Peatonal C.C. Viva - SENA	4979.26	Semestral	6:00	14:00
1	Puente Peatonal Villacento	1464	Semestral	6:00	14:00
1	Puente Peatonal CII 44 - Cra 45A	854.52	Semestral	6:00	14:00
1	Puente peatonal CII 44 - Cra 38	864.75	Semestral	6:00	14:00
1	Puente Peatonal Parque SIKUANI	640.2	Semestral	6:00	14:00
1	Puente peatonal Colegio Femenino	550.41	Semestral	6:00	14:00
1	Puente peatonal 2 Vía a Acacias	4927.03	Semestral	6:00	14:00
1	puente carrera 33 parque del hacha	189.92	Semestral	6:00	14:00
1	Puente peatonal 1 Vía a Acacias	5007.18	Semestral	6:00	14:00
1	Puente peatonal 3 Vía a Acacias	5746.8	Semestral	6:00	14:00
1	Puente Peatonal Vía Bogotá	2.535	Semestral	6:00	14:00
1	Puente Peatonal U Santo Tomas	3124	Semestral	6:00	14:00
1	Puente sector Palmeras	190	Semestral	6:00	14:00
1	Puente peatonal Vía a Puerto López - U Cooperativa	2740	Semestral	6:00	14:00

4. Intervención de corte de césped

Comuna	Rutas	*Frecuencia	Hora de inicio	Hora de fin
--------	-------	-------------	----------------	-------------



1	Alcázares, Altos De Panorama, Balcones De Sain Nicolas, Bosques De San Francisco, Cambulos, Campiña, Caño Fistles, Catalana, Caudal Norte Y Oriental, Cedritos, Conjunto Residencial La Juliana, Doce De Octubre, El Poblado, Emporio, Emporio Bajo, Esmeralda, Galan, Grama, La Campiña, Lote Manaure, Mesetas, Nueva Granada, Panorama, Panorama del Campo, Poblado De San Pablo, Prados De San Francisco, Puerta Del Sol, Rondinela, Rosal, San Angel, San Felipe, Santa Josefa, Tanques, Tejares Del Norte, Torres De Marsella, Triángulo, Triunfo, Villa Del Rosario, Villa Patricia, Virrey.	Mensual	6:00	14:00
2	Azotea, Balata, Balcones de San Soucci, Barzal, Bosque Alto, Buganbiles, Buque, Camilo Torres, Camoa, Centro, Centro Comercial Llano Centro, Centro Comercial Villacento, Colinas, Esperanza,, Guaduales, Guatiquía, Guayuriba, Hacienda El Trapiche, La Pradera, Maizaro, Maizaro Alto, Margaritas, Mesetas, Mirador Del Llano, Nueva Andalucía, Nuevo Maizaro, Parque De Banderas, Parque Infantil, Pinos, Portal De Los Ocobos, Portales Del Trapiche, Pozo Veinte, Primavera Urbana, Quintas de San Soucci, Rincón De Las Margaritas, Rosal, Saint Nicolas, Salle, San Fernando, San Isidro, San Isidro Bajo, Santa Ines, Siete de Agosto, Trapiche, Venecia, Villa Codem, Villa Julia, Villa Maria, Villas Del Buque.	Mensual	6:00	14:00
3	Antonio Ricaurte, Brisas Del Guatiquia, Cementerio Central, Ferias, Guayabal, Industrial, Jordan, Jorge Eliecer Gaitan, Parque Cofrem, Porvenir, San Gregorio, San Isidro, San Isidro Bajo, Santa Ines, Santander, Vainilla, Veinte De Julio, Villa Julia	Mensual	6:00	14:00
4	Alcala, Almeria Palma Real, Antonio Villavicencio, Balcones de Pontevedra, Bambu, Barcelona, Barlovento, Bastilla, Betty Camacho de Rangel, Bosque, Bosques de Abajam, Bosques De Santiago, calamar, Calasanz, Camino Real, Canaan, Castilla, Cedritos, Ceiba, Ciudad Salitre, Condominio Los Girasoles, Consuelo, Cristales, Delirio-Covisan, Desmotadora, Esmeralda, Florencia, Gaitana, Galicia, Girasol, Girasoles, Guayabal, Hierbabuena, Jordan, Juanambu, Llano Grande, Madrigal, Manantial, Maria II, Milagro, Morichal, Paraiso, Parques De Castilla, Parques De Sevilla, Portales Del Llano, Prados De Abajam, Prados De Castilla, Prados De Hierbabuena, Prados De Sevilla, Prados De Siberia, Recreo, Rincon De Santa Helena, Rosales, San Felipe, San Gerardo III, San Luis, Santa Catalina, Santa Helena, Santa Lucia, Sauces, Sector Covisan, Seis de Abril, Topacio, Tulipanes, Urb Llano Grande, Villa Cristina, Villa Del Sol, Villa Karina, Villa Suarez.		6:00	14:00
5	Acapulco, Aguas Claras, Alameda Del Bosque, Almendros, Aranjuez I, Ariguani, Ay Mi Llanura, Balcones Del Danubio, Bello Horizonte, Bifamiliares La Primavera, Bochica, Bodegas Comerciales, Bosques De Morelia, Bosques De Morelia III, Bosques De Vizcaya, Camelias, Camino Del Sol, Caminos De Sevilla, Cantarrana, Cataluña, Catatumbo, Cavivir, Centro Comercial La Primavera, Cerro Campestre, Ciudad Real, Ciudadela Carlos Javier Savogal, Ciudadela Divino Niño, Ciudadela La Maria, Coca Cola, Conquista, Danubio, Doña Luz, Dos Mil, Estadio Macal, Estero, Fikus, Galicia, Gaviotas, Graciélita, Guadalajara, Hacaritama, Institucional, Kirpas, La Carolina, Lote, Macunayma, Maracos, Marco Antonio Pinilla, Menegua, Mirador Del Llano II, Molino, Nueva Esperanza, Nueva Esperanza II, Nueva Floresta, Oasis, Olimpico, Pacande, Palmas De Vallarta, Parque De Canaguay, Parque Sikuaní, Popular, Portal Del Molino, Portales De La Primavera, Primavera, Quintas De Morelia, Quintas De Santa Clara, Remanso, Rincon De La Maria, Rodeo, Sabana, San Carlos, San Diego, San Gerardo V, San Ignacio, Sector Terminal, Septima Brigada, Sociego, Torres Del Mediterraneo, Toscana, Universidad Cooperativa, Universidad Santo Tomas, Valles De Aragon, Villa Alejandra, Villa Del Alcaraván, Villa Del Mar, Villa, Encanto, Villa Helena, Villa Johanna, Villa Melida, Villa Nieves, Villa Oriente, Villa Ortiz, Villa Samper, Villa Valeria, Villavento, Vizcaya.	Mensual	6:00	14:00
6	Amaral, Brisas del Caney, Canaima, Caney, Cantarrana, Dos Mil, Dos Mil Alto, Embudo, Esperanza, Estadio Macal, Florida, Garcia Bohorquez, Guatiquia, Macarena, Nogal, Nuevo Maizaro, Nuevo Ricaurte, Oasis, Postobon, Retiro, San Benito, San Cristobal, San Francisco, San Marcos, Sausalito, Simon Bolivar, Teusaca, Villa Adriana.	Mensual	6:00	14:00
7	Acacias, Alborada, Altagracia, Bosques De Rosablanca, Brisas Del Buque, Bulevar Codem, Carulu, Centro Comercial Unico, Centro Comercial Viva, Cerezos, Ciudadela Centauros, Colegios, Comuneros, Condominio Santa Maria I, Condominio Santa Maria II, Conj San Sebastian, Coralina, Diamante, Esperanza,	Mensual	6:00	14:00

	Esperanza, 2000, Gran Airico, Guayuriba, Hacienda Rosa Blanca, Jose Otter, La Cabaña, La Rosita, Makro, Maporal, Molino Semeragro, Movistar, Nacional De Chocolates, Nuevo Ricaurte, Palmar, Parque Los Fundadores, Pastos Y Leguminosas, Piamonte, Portal De Alameda, Portal De Casibare, Postobon, Quintas De Las Acacias, Refugio, Remansos De Rosa Blanca, Rincon De Las Acacias, Rosa Blanca, Rosa Blanca Oriental, Rosalinda, Rosita, Santa Maria Del Buque, Santa Marta, Sector Chorillano, Septima Brigada, Serrania, Sesquicentenario, Torres de San Juan, Vega, Villa Bolivar, Villa Claudia, Villa del Palmar, Villa Humberto.			
8	Alamos Santa Rosa, Alamos Sur, Alpes, Altamira, Américas, Araguane, Buenos Aires Sector Americas, Camelia I, Camelia II, Camelia IV, Caminos De Montecarlo, Campo Alegre, Casera de Santillana, Catumare, Ciudad Del Campo, Ciudadela San Jorge, Divino Niño, Florida, Gardenias de Montecarlo, Guatape, Hacienda Rosa Blanca, Heroes, Pradera, Llano Lindo, Lote, Maranatha, Maria Paz, Molino Montecarlo, Monte Real, Montecarlo, Nueva Jerusalem, Nuevo Amanecer, Nuevo Horizonte, Piedemonte, Playa Rica, Portales De San Jorge, Quintas De Montecarlo, Quintas De San Jorge, Rincon De Las Margaritas, Rochela, Saman De La Rivera, San Agustin, Santillana Del Llano, Serramonte, Teusaquillo, Tigana, Villa Del Rio, Villa Lorena, Villa Marina, Villa Milena, Villa Oriente	Mensual	6:00	14:00
9	Alcaraván, Brasilia, Charrascal, Ciudad Jardín, Ciudad Porfía, Darién, El Palmar-Porfía, La Madrid, Pinares De Oriente, Rincon De Las Lomas, San Cipriano, Villas del Lago, Villas Del Ocoa.	Mensual	6:00	14:00
10	Betty Camacho de Rangel, Ciudadela San Antonio, El Brillante, Reliquia, Villa Marina, Trece de Mayo.	Mensual	6:00	14:00
	Avenidas principales	Mensual	6:00	14:00
	Avenidas secundarias	Mensual	6:00	14:00

*De acuerdo a los registros históricos se establece una frecuencia mensual para la actividad de corte de césped en las zonas verdes de la ciudad, sin embargo, esta depende de la tasa de crecimiento en el año, teniendo en cuenta las condiciones climáticas y lo estipulado en el Decreto 1077 de 2015 - Artículo 2.3.2.2.6.67. El desarrollo de las tareas de corte de césped se hará de forma programada, teniendo en cuenta que el área debe intervenir cuando la altura del césped supere los diez (10) centímetros.

5. Intervención de Poda de Árboles

La poda de árboles es realizada bajo programación, la cual está sujeta a la evaluación integral del estado fitosanitario o riesgo de cada uno de los árboles en el inventario remitido por la Alcaldía por medio del Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos de Villavicencio.

Con base en el catastro forestal en las zonas públicas del municipio de Villavicencio se tiene un cronograma de ejecución mensual por comunas, en donde se seleccionan las zonas de intervención y se priorizan dependiendo de su estado previa verificación en campo:

Mes	Ruta Comuna	Mes	Ruta Comuna	Horario
Enero	Comuna 1 y 7	Julio	Comuna 8 y 3	6:00 AM - 2:00 PM
Febrero	Comuna 8 y 3	Agosto	Comuna 2 y 5	6:00 AM - 2:00 PM
Marzo	Comuna 2 y 5	Septiembre	Comuna 4 y 6	6:00 AM - 2:00 PM



Abril	Comuna 4 y 6	Octubre	Comuna 9 y 10	6:00 AM - 2:00 PM
Mayo	Comuna 9 y 10	Noviembre	Comuna 1 y 7	6:00 AM - 2:00 PM
Junio	Comuna 1 y 7	Diciembre	Comuna 8 y 3	6:00 AM - 2:00 PM

Parágrafo: Las Empresa Prestadora estará en la obligación de informar, con mínimo 15 días calendario, a los suscriptores y/o usuarios de la macrorruta, cuando se realizarán las actividades de poda de árboles y corte de césped en su página web, en los centros de atención al usuario y en las oficinas de peticiones, quejas y recursos.

CLÁUSULA 42. ESTÁNDARES DE SERVICIO. La Empresa Prestadora se compromete a prestar el servicio de aseo con los siguientes estándares de servicio:

Actividad	Indicador	Estándar de Servicio	Meta a alcanzar y gradualidad
Cobertura	100% cobertura en el área de prestación del servicio.	Prestadores que prestan el servicio en municipios con más de 5.000 suscriptores en el área urbana del municipio y/o distrito.	Primer año
Recolección	Calidad de la frecuencia de recolección de residuos sólidos no aprovechables	Frecuencia de recolección de residuos sólidos no aprovechables establecida en el respectivo Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) para cada micro ruta de recolección.	100% del estándar desde la Aplicación de la Resolución CRA 720 de 2015.
	Calidad del horario de recolección de residuos sólidos no aprovechables	Tiempo de duración de cada macrorruta de recolección de residuos sólidos no aprovechables establecido en el horario del respectivo Contrato de Condiciones Uniformes (CCU), más tres horas adicionales.	100% del estándar desde la aplicación de la Resolución CRA 720 de 2015.
	Calidad en recolección	Sin presencia de bolsas con residuos ordinarios después de realizada la actividad de recolección	100% del estándar desde la aplicación de la Resolución CRA 720 de 2015.
Barrido y limpieza	Calidad de barrido	Sin presencia de residuos y/o arenilla en las vías y áreas públicas, después de realizada la actividad de limpieza y barrido.	100% del estándar desde la aplicación de la Resolución CRA 720 de 2015.
Disposición final	Compactación en el relleno sanitario	densidad de compactación de los residuos adoptada en el diseño de cada relleno sanitario (toneladas/m3)	100% del estándar desde la aplicación de la Resolución CRA 720 de 2015.
Comercial	Incumplimiento de reclamos comerciales por facturación	4 reclamos comerciales por facturación resueltos a favor del suscriptor y/o usuario en segunda instancia por cada 1.000 suscriptores al año.	100% del estándar a los 5 años con una gradualidad a discreción del prestador

La Empresa prestadora está obligada a informar a los suscriptores y/o usuarios los estándares de servicio producto de la aplicación de la Resolución CRA 943 de 2021 o la que la modifique, adicione o aclare, así como los que provengan de Alianzas Público Privadas o de la aplicación del parágrafo 1

del artículo 87 de la Ley 142 de 1994.

Capítulo XI DISPOSICIONES FINALES

CLÁUSULA 37. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES. Con la vinculación obligatoria al servicio público de aseo, el suscriptor/usuario autoriza a la Empresa Prestadora para el tratamiento de sus datos en todo lo relacionado con la prestación del servicio público de aseo y sus actividades complementarias, de acuerdo a las Políticas de Privacidad de la Compañía, las cuales se encuentran en la página web <https://www.bioagricoladellano.com.co/bio/politica-privacidad-bioagricola> link Servicio al Cliente. Políticas de Privacidad.

CLÁUSULA 38. ANEXOS. Hace parte del contrato, y es obligatorio de acuerdo con lo dispuesto en las cláusulas anteriores, el Anexo Técnico del servicio público de aseo, el cual contiene:

1. **El área de prestación del servicio (APS):** Comprende el mapa de la zona dentro de la cual la Empresa 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 Empresa Prestadora pueda comprometerse a prestar el servicio público objeto de este contrato en un inmueble ubicado en la zona hábil. Asimismo 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 BIOAGRICOLA DEL LLANO S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS BIC, el día 15 de enero del 2024.

MARBEL ASTRID TORRES PARDO
Gerente

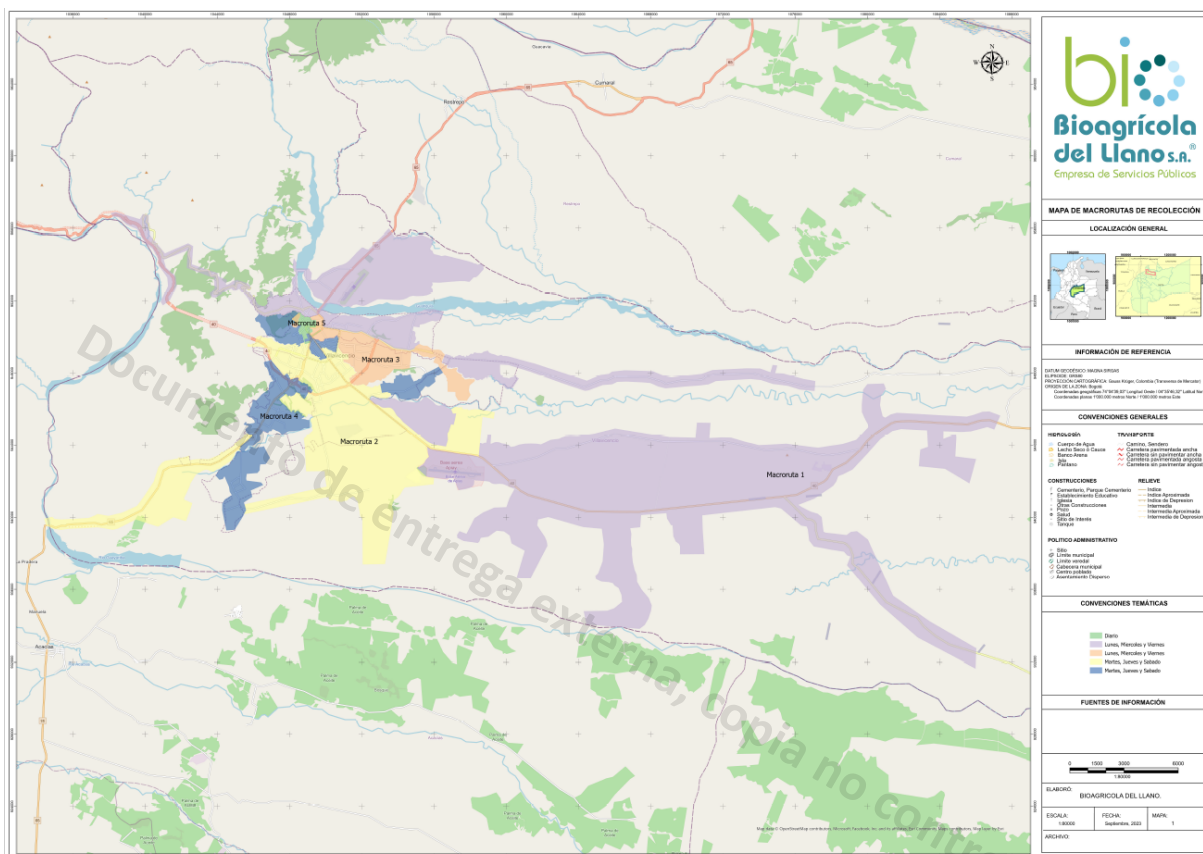
ANEXO TÉCNICO

1. ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO (APS)

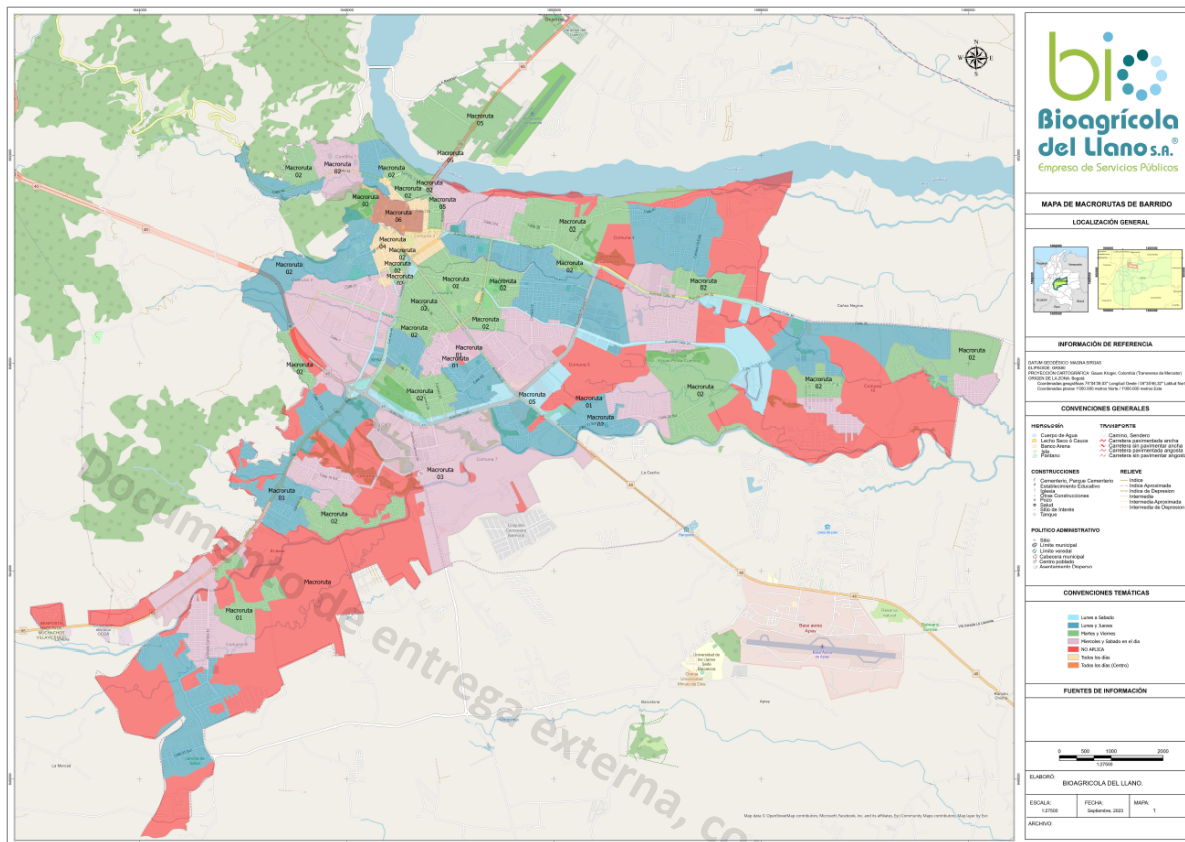
Hace parte integral del presente contrato de condiciones uniformes, la delimitación y detalle de área dentro del cual BIOAGRICOLA DEL LLANO S.A. E.S.P. BIC, presta los servicios de recolección, transporte y disposición final de residuos sólidos ordinarios, y el servicio de barrido y limpieza de vías y áreas públicas; corte de césped y poda de árboles.



A continuación se presentan las Áreas de Prestación de Servicio de **RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE DE RESIDUOS NO APROVECHABLE**, en relación con la Cláusula Novena de este Contrato:



El siguiente corresponde a la cartografía por macro rutas para la prestación del servicio de **BARRIDO Y LIMPIEZA DE VÍAS Y ÁREAS PÚBLICAS**, en los términos de frecuencia y horarios señalados en la Cláusula Novena de este Contrato:



CORTE DE CÉSPED: Las actividades son ejecutadas en ciclos cada 30 días, en los cuales se hace cubrimiento del total de las áreas para intervención previamente autorizadas por la alcaldía dentro de los inventarios del Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos- PGIRS, en la frecuencia y horario señalado en la Cláusula Novena de este Contrato. Para validar las áreas de intervención de cada sector, dirigirse al "Programa para la Prestación del Servicio de Aseo" publicado en la página de la compañía www.bioagricoladellano.com.co

PODA DE ÁRBOLES: La actividad de poda de árboles es realizada en cumplimiento de los lineamientos del decreto 1077 de 2015 y su ejecución es realizada bajo programación la cual está sujeta al estado fitosanitario o riesgo de cada uno de los árboles en el inventario remitido por la Alcaldía por medio del Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos de Villavicencio.

LAVADO DE ÁREAS PÚBLICAS: La actividad de lavado de áreas públicas es realizada con una frecuencia semestral en puentes peatonales y puntos críticos de acuerdo a lo estipulado en el decreto 1077 de 2015. Para validar las áreas de intervención, dirigirse al "Programa para la Prestación del Servicio de Aseo" publicado en la página de la compañía www.bioagricoladellano.com.co

2. CONDICIONES TÉCNICAS Y DE ACCESO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

2.1. Generalidades de prestación del servicio público de aseo.

Bioagrícola del Llano S.A. E.S.P. BIC, presta el servicio público de aseo, en la ciudad de Villavicencio, de acuerdo a lo preceptuado en el decreto 1077 de 2015 y las condiciones descritas en este contrato, en las actividades de barrido y limpieza, corte de césped, poda de árboles, lavado de áreas, recolección, transporte y disposición final de residuos sólidos ordinarios.

Se excluye de la prestación de servicio del que trata este contrato, los Residuos peligrosos (RESPEL), Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEEs), Residuos Hospitalarios, Residuos postconsumo Residuos de construcción y demolición (RCD) y Residuos sólidos especiales, que por su naturaleza, composición, tamaño, volumen y peso, necesidades de transporte, condiciones de almacenaje y compactación, no puede ser recolectado, manejado, tratado o dispuesto normalmente por la Empresa Prestadora del servicio público de aseo.

El retiro de animales muertos en las vías y áreas públicas se efectuará en el transcurso de las seis (6) horas siguientes a la recepción de la solicitud, la cual puede ser presentada por cualquier usuario. Animales muertos que excedan los 50 Kg, abandonados en las vías y áreas públicas será responsabilidad de la entidad territorial el gestionar la recolección, transporte y disposición final del mismo.

La prestación del servicio de aseo en eventos especiales y de espectáculos masivos es considerado un servicio especial, con cargo al organizador del evento por tanto, éste debe coordinar con la Empresa Prestadora las acciones necesarias que permitan, de manera rápida y efectiva, recuperar los sitios en los que se haya realizado el evento, para garantizar el almacenamiento, recolección y disposición final adecuada de los residuos sólidos.

2.2. Sitio de Ubicación y presentación de residuos sólidos.

La presentación y almacenamiento de los residuos sólidos son obligaciones del usuario, en este sentido se sujetarán al Artículo 2.3.2.2.2.16 del decreto 1077 de 2015, en el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos del Municipio, en los respectivos programas para la prestación del servicio de aseo de Bioagrícola del Llano S.A. E.S.P. y a las demás obligaciones establecidas por las autoridades ambientales y de servicios públicos. El incumplimiento generará las sanciones establecidas en la normatividad vigente.

Respecto a la presentación de los residuos sólidos, se deberá cumplir lo previsto en el capítulo IV del presente documento, y los artículos 2.3.2.2.2.21 y siguientes del decreto 1077 de 2015, 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.

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, y Plan de Ordenamiento Territorial de Villavicencio.

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

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

2.3. Condiciones de las vías para el Acceso y/o entrada de los móviles recolectores.

Bioagrícola del Llano S.A. E.S.P. BIC, prestará el servicio de recolección puerta a puerta, excepto en el caso de urbanizaciones, barrios 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).

Las calles deberán cumplir con los parámetros viales y encontrarse en buen estado, para permitir el acceso de los vehículos recolectores. 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.

3. CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

3.1. Frecuencias y Horarios de Recolección:

Bioagrícola del Llano S.A. E.S.P. BIC. determinará los sitios de recolección de residuos, establecerá los horarios de recolección notificando los mismos con anterioridad a los usuarios, de tal manera que se evite la acumulación prolongada de los residuos en el espacio público y se causen problemas ambientales y/o de salud. La recolección se efectuará según horarios y frecuencias en las macro rutas y micro rutas establecidas previamente, los cuales deberán darse a conocer a los usuarios utilizando medios masivos de difusión de amplia circulación local, página web, o en las facturas de cobro del servicio de aseo.

Las rutas, las frecuencias y horarios deben ser cumplidos por LA EMPRESA de conformidad con lo establecido en el contrato de condiciones uniformes. Todo cambio en las rutas, horarios o frecuencias deberá ser notificado con tres (3) días de anterioridad a los usuarios afectados, salvo caso fortuito o de fuerza mayor.



La definición de horarios y frecuencias de recolección para rutas establecidas, se realiza de acuerdo a lo contemplado en el decreto 1077 de 2015, mediante el cual, la prestación del servicio de recolección y transporte de residuos sólidos ordinarios se realiza:

- Para el sector residencial: Se realiza tres (03) veces por semana en jornada diurna desde la 06:00 de la mañana hasta las 6:00 de la tarde y en jornada nocturna desde las 07:00 de la noche hasta las 6:00 de la mañana del día siguiente.
- La prestación del servicio de recolección y transporte de residuos sólidos ordinarios en el sector comercial: Se realiza de manera diaria desde las 07:00 de la noche hasta las 6:00 de la mañana del día siguiente.
- La prestación del servicio de recolección y transporte de residuos sólidos ordinarios en el sector centro de la ciudad: Se realiza en jornada diurna desde la 06:00 de la mañana hasta las 6:00 de la tarde y en jornada nocturna desde las 07:00 de la noche hasta las 6:00 de la mañana del día siguiente.

En ese orden, la frecuencia de recolección de residuos sólidos, será de tres (03) veces por semana excepto el sector del barrio centro de la ciudad y demás sectores definidos en el documento técnico del PGIRS.

La prestación del servicio de recolección y transporte de residuos sólidos ordinarios a usuarios grandes generadores: Se presta en jornada diurna desde las 04:00 de la mañana y en jornada nocturna desde las 4:00 de la tarde. La frecuencia de recolección depende de la generación de residuos de cada usuario. de igual forma, aquellos usuarios quienes tengan instalados contenedores de 5 Yd3, cuentan con recolección por demanda de 5:00 de la mañana a 1:00 de la tarde.

El usuario debe almacenar los residuos sólidos de acuerdo con las normas y especificaciones que se establecen en el presente documento, en el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos elaborado por el Municipio, el Programa para la prestación del servicio de aseo y demás normas legales.

3.2. Características de recipientes y cajas de almacenamiento.

Los recipientes retornables y desechables utilizados para almacenamiento y presentación de los residuos sólidos deberán cumplir las características básicas señaladas en el artículo 2.3.2.2.2.18 del decreto 1077 de 2015, o la norma que lo modifique o adicione:

"Los recipientes no retornables, utilizados para almacenamiento y presentación de los residuos sólidos deberán tener las siguientes características básicas:

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

Respecto al uso de cajas de almacenamiento, deben 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 privado y de sus alrededores, será responsabilidad del usuario, para lo cual se debe exigir el cumplimiento de las mejores prácticas de almacenamiento.

El sitio escogido para ubicar cajas de almacenamiento para residuos sólidos, deberá permitir, como mínimo, lo siguiente:

1. Accesibilidad para los usuarios.
2. Accesibilidad y facilidad para el manejo y la recolección de los residuos sólidos por parte del prestador
3. Tránsito de peatones o de vehículos, según el caso.
4. Conservación de la higiene y la estética del entorno.
5. Tener la aceptación de la propia comunidad usuaria y de la Empresa Prestadora del servicio público de aseo.
6. Su colocación dentro de una propiedad horizontal o privada debe cumplir con las normas vigentes sobre la materia.
7. deberán adoptarse medidas de señalización y seguridad para evitar accidentes.
8. Evitar el acceso de animales.

3.3. Recolección de residuos de poda de árboles y corte de césped

La recolección y transporte de los residuos sólidos originados por poda de árboles o arbustos, y corte del césped en áreas públicas, es realizada por la empresa como resultado de la ejecución programada de las actividades. Actividades realizadas por terceros en las áreas públicas o residuos de corte de césped o poda de árboles de áreas privadas podrán ser contratadas con la empresa. En lo posible estos residuos deben destinarse a procesos de aprovechamiento.

Las actividades operativas para la recolección de los árboles caídos en espacio público por situaciones de emergencia serán de responsabilidad de la entidad territorial, quien podrá contratar con la Empresa Prestadora del servicio público de aseo su recolección y disposición final. La entidad territorial deberá tomar las medidas para garantizar el retiro de estos residuos dentro de las ocho (8) horas siguientes de presentado el suceso con el propósito de preservar y mantener limpia el área.

3.4. Recolección de residuos de construcción y demolición -RCD (Escombros)

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

BIOAGRICOLA DEL LLANO S.A. E.S.P. cuenta con una escombrera debidamente acreditada, la cual se encuentra ubicada en el Relleno Sanitario denominado Parque Ecológico Reciclante.

La Empresa Prestadora podrá prestar este servicio, cuando así se lo solicite un usuario y deberá hacerlo de acuerdo con las disposiciones vigentes. En cualquier caso, la recolección, transporte y disposición final de residuos de construcción y demolición deberá efectuarse en forma separada del resto de residuos.



El prestador del servicio público de aseo será responsable de la recolección de residuos de construcción y demolición residenciales cuando se haya realizado la solicitud respectiva por parte del usuario y la aceptación por parte del prestador. En tales casos, el plazo para prestar el servicio solicitado no podrá superar cinco (5) días hábiles. Previo acuerdo de cantidad de residuos y precio del servicio, el cual se podrá cobrar en la factura previa autorización de quien solicitó el servicio.

3.5 Actividad de Barrido y Limpieza

Bioagrícola del Llano S.A E.S.P. BIC, presta el servicio de barrido y limpieza de vías y áreas públicas en forma manual y mecánica, bajo los lineamientos establecidos por el decreto 1077 de 2015 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y demás aspectos establecidos por la organización. Además del servicio de barrido previamente establecido, se presta el servicio acorde con las solicitudes o eventualidades que se pueden generar día a día en el municipio y/o con alguna antelación, como es el caso de eventos y servicios especiales, brigadas de aseo y casos fortuitos.

Actualmente se presta el servicio de Barrido sobre las vías y áreas públicas del municipio. Bioagrícola del Llano se encuentra en constante actualización de las nuevas urbanizaciones y localidades con el fin de mantener o incrementar dicha cobertura. De esta manera, Bioagrícola del Llano S.A. E.S.P. BIC, proyecta los kilómetros a incrementar en el municipio, siempre y cuando la cantidad sea significativa e implique la contratación o ampliación de la mano de obra existente acorde con el crecimiento de vías en el municipio y en términos de lo referido en el PGIRS, previa notificación al municipio.

Bioagrícola del Llano cuenta con un equipo de supervisión que verifica la adecuada prestación del servicio en los diferentes sectores de la ciudad. Se cuenta con 14 cuartelillos localizados en zonas estratégicas de la ciudad. De la misma manera, cuenta con todos los insumos, herramientas, maquinaria y equipos, para garantizar la prestación del servicio y éstas se contemplarán de acuerdo a las necesidades y requerimientos de la operación. De esta manera, se ejecutan las actividades de acuerdo a las siguientes frecuencias:

Área urbana				
Centro	Sector comercial	Avenidas principales	Avenidas secundarias	Sector residencial y barrios
14	7	6	3	2

3.6. Instalación de Cestas y Canastillas Públicas en las Vías y Áreas Públicas.

Bioagrícola del Llano S.A. E.S.P. BIC colocará canastillas o cestas en las vías y áreas públicas de la ciudad de Villavicencio, para almacenamiento exclusivo de residuos producidos por los transeúntes de dichos sectores. Esta actividad (el suministro), se realizará en cumplimiento con las proyecciones estipuladas por el PGIRS así como los lineamientos establecidos por el decreto Único Reglamentario 1077 de 2015, artículo 2.3.2.2.2.4.57 o el artículo que lo modifique, adicione o sustituya.

La recolección de los residuos que se depositen en estas cestas y canastillas lo realizará Bioagrícola del Llano S.A. E.S.P. BIC, junto con los residuos que se produzcan de la actividad de Barrido y limpieza de vías y áreas públicas de acuerdo a las frecuencias definidas.

3.7. Actividades de corte de césped y poda de árboles

Las actividades de poda de árboles y corte de césped ubicados en vías y áreas públicas y la recolección, transporte tratamiento y aprovechamiento de los residuos sólidos originados por estas actividades, se realizarán por Bioagrícola del Llano S.A. E.S.P.

Los sitios objeto de estas actividades son: Separadores viales ubicados en vías de tránsito automotor o peatonal, glorietas, rotondas, orejas o asimilables, parques públicos sin restricción de acceso, que se encuentre dentro del perímetro urbano de la ciudad de Villavicencio, siempre y cuando dichos sitios que se encuentren identificados en el inventario del PGIRS para tal efecto.

La frecuencia del corte de césped se hará de forma programada teniendo en cuenta que el área debe intervenir cuando la altura del césped supere los 10 cm. En todo caso, la altura mínima de césped una vez cortado no debe ser inferior a 2 cm.

No se incluyen el corte de césped de los antejardines frente a los inmuebles, y de la misma forma se excluyen las actividades de ornato y embellecimiento.

La labor de poda de árboles consiste en: el corte de ramas, follajes, recolección, presentación transporte ya sea para su disposición final o aprovechamiento, de acuerdo a los lineamientos que para tal efecto determinará el Municipio en el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos.

No se prestará la actividad de poda sobre los árboles ubicados en los antejardines frente a los inmuebles y conforme a la normatividad. Tampoco se intervendrán los árboles que se encuentren ubicados en las zonas de seguridad definidas por el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (RETIE), así como los ubicados en rondas y zonas de manejo y preservación de quebradas, ríos, canales y en general los árboles plantados en sitios donde se adelanten obras en espacio público; así como tampoco los árboles que sean objeto de tala.

3.8. Lavado de áreas públicas.

Bioagrícola del Llano S.A. E.S.P. BIC prestará el servicio de lavado de áreas públicas en la ciudad de Villavicencio, en las frecuencias, que no podrán exceder de dos (02) veces al año establecido por el Municipio en el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos. No serán objeto de lavado: Los parques, monumentos, esculturas, pilas y demás mobiliario urbanos y bienes de interés cultural.

Esta actividad se prestará en los sitios que resulten del inventario de puentes peatonales y áreas públicas objeto de lavado. Dicho inventario está sujeto a actualización por parte de la administración municipal y a las áreas estipuladas por el PGIRS

4. PROGRAMA DE GESTIÓN DEL RIESGO

La Empresa Prestadora del servicio público de aseo deberá estructurar y mantener actualizado un programa de gestión del riesgo de acuerdo a la normatividad vigente, en las diferentes actividades de la prestación del servicio, el cual ya fue presentado a la Superintendencia de Servicios Públicos.



En caso de presentarse un evento de riesgo BIOAGRICOLA deberá ejecutar las medidas de mitigación y las correcciones pertinentes. Igualmente se establece la capacitación de todo su personal sobre los procedimientos a seguir en caso de presentarse cualquier evento de riesgo.

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico incluirá en el marco tarifario, el reconocimiento de la gestión integral del riesgo.

5. PLAN DE EMERGENCIA

Se realiza el Plan de Emergencia en desarrollo de las políticas de Gestión Integral y a efectos de realizar el mejoramiento continuo de procesos, cumplimiento de la legislación vigente y demás requisitos que se suscriban a la organización y la efectividad en la prestación del servicio, con el fin de controlar y prevenir riesgos de alto impacto que puedan afectar a funcionarios, contratistas, visitantes y usuarios en desarrollo de nuestra gestión.

Igualmente, comprende plan de emergencia en ruta, plan de emergencia médica, las designaciones de funciones del comité de crisis, grupos de apoyo interno, brigadistas, especificación de la estructura empresarial, ubicación de sedes, horarios laborales, procesos y rutas de evacuación, sistemas de alarmas, control y resultado final de la Emergencia.

Documento de entrega externa, copia no controlada.

