

CONTRATO DE CONDICIONES
UNIFORMES PARA LA
PRESTACION DEL SERVICIO
PÚBLICO DOMICILIARIO DE ASEO



PROLATAM

CÁQUEZA, CUNDINAMARCA

CAPITULO I DISPOSICIONES GENERALES

CLAUSULA 1.- OBJETO. El Contrato tiene por objeto que la **EMPRESA PROYECTOS DE INVERSION LATAM S.A.S. E.S.P. – PROLATAM S.A.S. E.S.P.**, en adelante la persona prestadora, preste el servicio público domiciliario de aseo, en favor del suscriptor y/o usuario, en un inmueble del area **RURAL Y URBANA**, dentro de la zona en la que la persona prestadora ha indicado en el anexo tecnico que presta el servicio, siempre que las condiciones tecnicas lo permitan, a cambio de un precio en dinero, el cual se determinara de conformidad con la regulación tarifaria vigente.

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

1. **AFORO DE RESIDUOS SOLIDOS:** Determinación puntual de la cantidad de residuos sólidos presentados para la recolección por un suscriptor y/o usuario determinado.
2. **CONTRIBUCION DE SOLIDARIDAD:** Aporte que de manera obligatoria deben hacer los suscriptores y/o usuarios del servicio de aseo pertenecientes a los estratos 5 y 6 del sector residencial y los usuarios no residenciales pertenecientes a los sectores industrial y comercial, de acuerdo con la reglamentación que para el efecto expidan la Comisión de Agua Potable y Saneamiento Básico y el Gobierno Nacional.
3. **FACTURA DE SERVICIOS PÚBLICOS:** Cuenta presentada con la información mínima establecida en el presente contrato, que una persona prestadora de servicios públicos entrega o remite al suscriptor y/o usuario, por causa del servicio y demás bienes y servicios inherentes al desarrollo del contrato de prestación de servicios públicos. De conformidad con lo establecido en el Artículo 130 de la Ley 142 de 1994, la factura expedida por la empresa y debidamente firmada por el representante legal de la entidad Prestara merito ejecutivo, de acuerdo con las normas del Derecho Civil y Comercial.
4. **FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO:** Incumplimiento por parte de la persona prestadora en la prestación continua de un servicio de buena calidad, en los términos del Artículo 136 de la Ley 142 de 1994 y de la regulación vigente expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.
5. **GRAN GENERADOR O PRODUCTOR:** Suscriptor y/o usuario no residencial que genera y presenta para la recolección, residuos sólidos en volumen superior a un metro cubico mensual o a la cantidad que defina la normatividad vigente.

- 6. PEQUEÑO PRODUCTOR:** Suscriptor y/o usuario no residencial que genera residuos sólidos en volumen menor o igual a un metro cúbico mensual o en la cantidad que defina la normatividad vigente.
- 7. RESIDUO SÓLIDO O DESECHO:** Es cualquier objeto, material, sustancia o elemento sólido resultante del consumo o uso de un bien en actividades domésticas, industriales, comerciales, institucionales o de servicios, que el generador abandona, rechaza o entrega y que es susceptible de aprovechamiento o transformación en un nuevo bien, con valor económico o de disposición final.
- 8. RESIDUO SÓLIDO O DESECHO ORDINARIO.** Es aquello no calificado como especial en el presente contrato.
- 9. RESIDUO SÓLIDO O DESECHO ESPECIAL:** Es aquel considerado como peligroso, aquel proveniente de la limpieza de jardines y parques, corte de césped y poda de árboles o arbustos, aquel que por su composición, tamaño, volumen y peso no puede ser recolectado, manejado, tratado o dispuesto normalmente por la persona prestadora del servicio, así como todo residuo sobrante de las actividades de construcción, reparación o demolición de obras civiles o de otras actividades conexas, complementarias o análogas.
- 10. SANEAMIENTO BÁSICO:** Son las actividades propias del conjunto de los servicios domiciliarios de alcantarillado y aseo.
- 11. SERVICIO PÚBLICO DE ASEO:** Es el servicio de recolección municipal de residuos, principalmente sólidos. También se aplicará a las actividades complementarias de transporte, tratamiento, aprovechamiento y disposición final de tales residuos. Igualmente incluye, entre otras, las actividades complementarias de corte de césped y poda de árboles ubicados en las vías y áreas públicas, de lavado de estas áreas, transferencia, tratamiento y aprovechamiento.
- 12. SUBSIDIO:** Diferencia entre lo que se paga por un bien o servicio y el costo de este, cuando tal costo es mayor al pago que se recibe. De acuerdo con la ley 142 de 1994, se podrán dar subsidios por parte del Estado, como inversión social a los usuarios de los estratos 1 y 2, y al 3 en las condiciones que para el efecto establezca la Comisión.
- 13. SUSCRIPTOR:** Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.
- 14. SUSCRIPTOR POTENCIAL:** Persona natural o jurídica que ha iniciado consultas para convertirse en suscriptor del servicio público ofrecido por la persona prestadora.
- 15. USUARIO:** Persona que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario de un inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio, equiparándose este último con el término consumidor.

16. USUARIO NO RESIDENCIAL: Es la persona natural o jurídica que produce residuos sólidos derivados de la actividad comercial, industrial o de servicios, y otros no clasificados como residenciales y se beneficia con la prestación del servicio de aseo.

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

CLAUSULA 3.- PARTES. Son partes en el Contrato de Servicios Públicos, en adelante CSP, la persona prestadora y los usuarios y/o suscriptores.

CLAUSULA 4.- SOLIDARIDAD. Los propietarios o poseedores del inmueble en el que se presta el servicio, los demás usuarios y los suscriptores son solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos.

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

CLAUSULA 5.- REGIMEN LEGAL DEL CONTRATO. El contrato de Servicios públicos se regirá por lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, por las condiciones especiales que se pacten con las suscriptores y/o usuarios, por las condiciones uniformes previstas en el CSP y por las normas del Código de Comercio y del Código Civil.

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

CLAUSULA 6.- VIGENCIA DEL CONTRATO. El CSP se entiende celebrado por un término indefinido, a partir del momento del perfeccionamiento del contrato, salvo que las partes decidan darlo por terminado por las causales previstas en este documento y en la Ley.

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

CLAUSULA 8.- SOLICITUD DEL SERVICIO. La solicitud para la prestación del servicio puede presentarse verbalmente o por escrito en la Empresa de la persona prestadora, bien de modo personal, por correo o por otros medios que permitan identificar al suscriptor y/o

usuario potencial, conocer su voluntad inequívoca y establecer la categoría de suscriptor y/o usuario a la cual pertenece.

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

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

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

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

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

Parágrafo 2. cuando se trate de productores marginales deberá acreditarse que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad. En este caso, la Superintendencia de

Servicios Públicos será la entidad competente para determinar si la alternativa propuesta no causa perjuicios a la comunidad.

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

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

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

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

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

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

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

CAPITULO II DE LAS OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LAS PARTES

CLAUSULA 11.- OBLIGACIONES DE LA PERSONA PRESTADORA. Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones de la persona prestadora, las siguientes:

1. Suministrar continuamente un servicio de buena calidad en el inmueble para el cual se hizo la solicitud, de acuerdo con los parámetros fijados por las autoridades competentes y con las especificaciones técnicas determinadas por la persona prestadora, las cuales se encuentran contenidas en el Anexo Técnico, el cual se entiende que forma parte integrante de este documento.
2. Iniciar la prestación del servicio, en los términos del numeral 1 de la presente cláusula, dentro del término previsto en la CLAUSULA octava de este contrato.
3. Realizar los aforos de la producción de residuos cuando lo solicite el suscriptor y/o usuario a su costo, siempre y cuando sea técnicamente posible. No habrá costos para el suscriptor y/o usuario en los casos de reclamación debidamente justificados y en los casos que así lo permita la regulación vigente.
4. Facturar el servicio de acuerdo con la normatividad vigente y con la periodicidad señalada en el presente CSP. Al cabo de 5 meses de haber entregado las facturas, la persona prestadora no podrá cobrar bienes o servicios que no facturó por error, omisión, o, en el caso de grandes productores, por investigación de la producción de residuos sólidos de períodos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor y/o usuario. Para efectos de la determinación de la fecha de entrega de la factura, se tomará aquella señalada para el primer vencimiento.
5. Permitir al suscriptor y/o usuario elegir libremente al proveedor de los bienes

necesarios para la utilización del servicio.

6. Entregar oportunamente las facturas de acuerdo con lo establecido en la CLAUSULA 19 del presente contrato y discriminar en la factura cuando se cobren varios servicios, cada uno por separado.

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

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

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

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

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

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

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

14. Aplicar al suscriptor y/o usuario el estrato correspondiente, de conformidad con el establecido para tal fin por la autoridad competente.

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

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

17. Asegurar la disposición final de los residuos sólidos, de conformidad con las normas sanitarias, ambientales y regulatorias vigentes.
18. Realizar el barrido de vías y áreas públicas que le correspondan de conformidad con las disposiciones regulatorias vigentes.
19. Tener a disposición de los suscriptores y/o usuarios, informes sobre los aforos de la producción de residuos sólidos.
20. Evitar las situaciones relativas al manejo de los residuos sólidos a las cuales hace referencia el Artículo 116 del Decreto 1713 de 2002 y normas que lo modifiquen o sustituyan.
21. Dar a conocer las días y horarios de recolección que le correspondan a cada suscriptor y/o usuario.
22. Remitir a la SSPD las expedientes para resolver el recurso de apelación de las reclamaciones de los suscriptores y/o usuarios, dentro de los 3 días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el recurso de reposición.
23. Disponer de formatos que faciliten a los usuarios presentar peticiones, quejas y recursos.
24. Constituir una Empresa de peticiones, quejas y recursos, la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los suscriptores y/o usuarios o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta dicha empresa.

CLAUSULA 12.- OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones del suscriptor y/o usuario las siguientes:

1. Hacer buen uso del servicio, de modo que no genere riesgos excepcionales o se constituya en una carga injustificada para la persona prestadora o los demás miembros de la comunidad.
2. Informar de inmediato a la persona prestadora sobre la variación del propietario, dirección u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicios públicos y/o en el Sistema de información comercial.
3. Verificar que la factura remitida corresponda al inmueble receptor del servicio. En caso de irregularidad, el suscriptor y/o usuario deberá informar de tal hecho a la persona prestadora.
4. Pagar oportunamente las facturas que hayan sido entregadas cumpliendo los

requisitos legales.

5. Solicitar la factura a la persona prestadora cuando aquella no haya llegado oportunamente. El no recibir la factura no lo exonera del pago, salvo que la persona prestadora no haya efectuado la facturación en forma oportuna.
6. En el caso de suscriptores y/o usuarios no residenciales, garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo en el caso en que su producción de residuos sólidos supere una tonelada mensual.
7. En caso de ser multiusuario, cumplir los requisitos de presentación de residuos y demás procedimientos contemplados por la regulación vigente para la aplicación de la opción tarifaria.
8. No depositar sustancias líquidas, excretas ni residuos considerados especiales, en recipientes destinados para la recolección en el servicio público domiciliario de aseo.
9. Presentar los residuos sólidos para su recolección en las condiciones establecidas en el Decreto 1713 de 2002, normas que lo modifiquen o sustituyan, de conformidad con el programa de aprovechamiento viable y sostenible que desarrolle la persona prestadora del servicio y en la forma y tipos de recipientes prescritos en el Anexo Técnico.
10. Vincularse al servicio público domiciliario de aseo, siempre que haya servicios públicos disponibles o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad, previa certificación de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en los términos del Artículo 16 de la Ley 142 de 1994.
11. Mantener limpios y cerrados los lotes de terreno de su propiedad, así como las construcciones que amenacen ruina. Cuando por ausencia o deficiencia en el cierre y/o mantenimiento de estos se acumulen residuos sólidos en los mismos, la recolección y transporte hasta el sitio de disposición final será responsabilidad del propietario del lote, quien deberá contratarlo como servicio especial con la persona prestadora del servicio de aseo legalmente autorizada.
12. Recoger los residuos sólidos originados por el cargue, descargue o transporte de cualquier mercancía.
13. No cambiar la destinación del inmueble receptor del servicio sin el lleno de los requisitos exigidos por las autoridades competentes.
14. Ubicar los recipientes de residuos sólidos en el andén, evitando obstrucción peatonal o en lugares de recolección y en los días y horarios previamente determinados por la persona prestadora. Los recipientes no deberán permanecer en los sitios señalados durante días diferentes a los establecidos por la persona prestadora para la prestación del servicio.

CLAUSULA 13.- DERECHOS DE LAS PARTES. Se entienden incorporados en el CSP, además de los que se desprendan de este contrato, los derechos que a favor de los suscriptores y/o usuarios y de las personas prestadoras, se encuentran consagrados en la Constitución Política, la Ley 142 de 1994, en el Título IV del Decreto 605 de 1996, el Decreto

1713 de 2002, el Decreto 1140 de 2003 y demás disposiciones concordantes, así como las normas que las modifiquen, adicionen o subroguen.

CLAUSULA 14.- DERECHOS DE LA PERSONA PRESTADORA. Constituyen derechos de la persona prestadora:

1. Cobrar, de conformidad con la normatividad vigente, el valor de los servicios prestados.
2. Solicitar a los suscriptores y/o usuarios no residenciales una garantía adicional de pago para la prestación del servicio, en los términos dispuestos en la Ley 142 de 1994.
3. Incluir dentro de la facturación cualquier obligación, a favor o en contra del suscriptor y/o usuario, derivada de la prestación del servicio público domiciliario de aseo o de los aforos solicitados por el suscriptor y/o usuario, conforme a la normatividad vigente.
4. Verificar que los usuarios del servicio no depositen sustancias líquidas, excretas ni residuos de los contemplados para el servicio especial, en recipientes destinados para la recolección en el servicio público domiciliario de aseo.

CLAUSULA 15.- DERECHOS DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. Constituyen derechos del suscriptor y/o usuario:

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

7. A obtener información completa, precisa y oportuna sobre asuntos relacionados con la prestación del servicio.
8. A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a las peticiones, actuaciones, solicitudes o quejas que se propongan realizar, así como a llevarlas a cabo.
9. A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados y obtener copias, a su costa, de documentos contenidos en ellos.
10. A abstenerse de presentar documentos no exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.
11. A reclamar cuando la empresa aplique un estrato diferente al establecido por la respectiva entidad territorial competente para tales fines.
12. A reclamar en contra del uso asignado por la persona prestadora al inmueble objeto del servicio, cuando se le hubiere asignado uno diferente al real.
13. A conocer las condiciones uniformes de los contratos de servicios públicos.
14. A ser protegido contra el abuso de posición dominante contractual de las personas prestadoras de servicios públicos.
15. A la prestación continua de un servicio de buena calidad y a las reparaciones por falla en la prestación del servicio, de conformidad con el Artículo 137 de la Ley 142 de 1994.
16. A una información clara, completa, precisa y oportuna en las facturas.
17. A presentar peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos.
18. A recibir la factura a su cargo por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma.
19. A la participación en los comités de desarrollo y control social.
20. Al cobro individual por la prestación del servicio en los términos previstos en la legislación y la regulación vigente.
21. A obtener los bienes y servicios ofrecidos en calidad o cantidad superior a las proporcionadas de manera masiva, siempre que ello no perjudique a terceros y que el usuario asuma los costos correspondientes.

CAPITULO III FACTURACION

CLAUSULA 16.- PRINCIPIO GENERAL DE FACTURACION. La factura solo incluirá valores expresamente autorizados conforme a la ley, la regulación y las condiciones uniformes del presente CSP.

CLAUSULA 17.- CONTENIDO MINIMO DE LAS FACTURAS. La factura que expida la persona prestadora deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

1. El nombre de la persona prestadora responsable de la prestación del servicio y su NIT.
2. El nombre del suscriptor y/o usuario y dirección del inmueble receptor del servicio.
3. La dirección del inmueble a donde se envía la factura o cuenta de cobra.
4. El estrato socioeconómico, cuando el suscriptor y/o usuario sea residencial, y clase de uso del servicio.
5. El periodo de facturación del servicio y fecha de expedición de la factura.
6. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar las pagos. El pago que se haga en la Empresa de la persona prestadora, siempre será aceptable.
7. Discriminación de los cobros realizados de conformidad con la normatividad vigente.
8. El cálculo de las toneladas imputables al suscriptor y/o usuario durante el periodo de facturación y durante los dos periodos inmediatamente anteriores, cuando se de aplicación a lo previsto en la Resolución CRA 352 de 2005.
9. La comparación entre el valor del servicio facturado con el de los tres periodos inmediatamente anteriores, en facturación es bimestral.
10. El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad, según el caso, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994 y las normas que la desarrollen, modifiquen o reemplacen.
11. El valor y fechas de pago oportuno.
12. La frecuencia de recolección de los residuos.

CLAUSULA 18.- FACTURACION DE OTROS COBROS Y SERVICIOS. En la factura podrán incluirse otros cobros a los que la persona prestadora tenga derecho, relacionados con la prestación

del servicio, pero estos se distinguiran de los que originan los servicios facturados y la razón de los primeros se explicara en forma precisa. En las facturas expedidas por la persona prestadora, esta cobrara el servicio público domiciliario de aseo, prestado directamente.

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

Cuando se facture el servicio de aseo, conjuntamente con otro servicio público domiciliario, no podrá cancelarse este último con Independencia del servicio de aseo, salvo en aquellos casos en que exista prueba de mediar petición, queja o recurso debidamente interpuesto ante la entidad prestataria del servicio de aseo.

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

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

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

CLAUSULA 19.- PERIODO DE FACTURACION. Para efectos del presente contrato es mensual, y se entregarán en cualquier hora y día hábil, en el predio en el que se presta el servicio. En todo caso, la factura deberá ponerse en conocimiento de los suscriptores y/o usuarios vinculados al contrato con al menos cinco (5) días de antelación a la fecha de primer vencimiento, mediante los mecanismos de reparto y sectorización que garanticen su entrega oportuna.

Parágrafo. Las facturas serán entregadas entre los días 18 a 19 de cada mes, en caso de que sea necesario para la adecuada facturación del servicio prestado, la persona prestadora podrá ajustar su periodo de facturación. Tal ajuste no excluirá la obligación de poner en conocimiento la factura al usuario y/o suscriptor en los términos establecidos en la presente.

Con respecto a los suscriptores o usuarios no residenciales, la tasa de interés moratorio aplicable será la que se determine convencionalmente o, supletivamente, la que corresponda al regimen comercial, esto es, 1.71%.

En todo caso dicho interés no podrá superar una y media veces del interés bancario corriente certificado por la Superintendencia Financiera.

CLAUSULA 24.- REPORTE A CENTRALES DE RIESGO. La persona prestadora podrá, siempre que el suscriptor y/o usuario haya otorgado su consentimiento expreso al momento de la celebración del presente contrato, informar a una entidad que maneje y/o administre bases de datos, la información sobre la existencia de deudas a su favor cuyo hecho generador sea la mora de un suscriptor y/o usuario en el cumplimiento de sus obligaciones.

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

CLAUSULA 25.- GARANTÍAS EXIGIBLES: La persona prestadora podrá exigir garantías mediante títulos valores para el pago de la factura a cargo del suscriptor y/o usuario de inmuebles no residenciales.

CLAUSULA 26.- FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO. El incumplimiento de la Persona prestadora en la prestación continua de un servicio de buena calidad, atendiendo los parámetros establecidos en el Anexo Técnico del presente documento, se denomina falla en la prestación del servicio.

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

CAPITULO V PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES Y RECURSOS

CLAUSULA 27.- PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS. El suscriptor y/o usuario tiene derecho a presentar peticiones, quejas y recursos.

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

CLAUSULA 28.- PROCEDENCIA. Las peticiones se presentarán en las instalaciones del prestador, en la oficina de peticiones quejas y recursos, y podrán formularse verbalmente o por escrito, a través de cualquier sistema, incluido fax, Internet u otro medio electrónico.

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

CLAUSULA 29.- REQUISITOS DE LAS PETICIONES. Las peticiones escritas deberán

contener, por lo menos, los siguientes requisitos:

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

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

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

CLAUSULA 30.- DECISION DE PETICIONES VERBALES. Las peticiones verbales se resolverán en la misma forma e inmediatamente si fuere posible. Cuando no se puedan resolver en estas condiciones, se levantará acta en la cual se dejará constancia de la fecha, del cumplimiento de los requisitos previstos en la CLAUSULA 29 de este contrato y se responderá dentro de los términos establecidos para las peticiones. Copia del acta se entregará al peticionario si este la solicita.

CLAUSULA 31.- CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS O INFORMACION

ADICIONAL. Si las informaciones o documentos que proporciona el peticionario no son suficientes para decidir, el funcionario competente, para dar trámite a lo solicitado lo requerirá por una sola vez, mediante oficio dirigido a la dirección registrada en el escrito, para que en el término máximo de un (1) mes aporte lo que haga falta. Si dentro del mes siguiente a la solicitud de cumplimiento de requisitos o de información adicional, el interesado no se pronunciará al respecto o no hubiere enviado la información requerida, se entenderá que ha desistido de la misma, procediéndose en consecuencia a ordenar su archivo, sin perjuicio de que el interesado presente posteriormente una nueva solicitud.

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

CLAUSULA 32.- PETICIONES INCOMPLETAS. Si al verificar el cumplimiento de los requisitos, la recepción de correspondencia encuentra que no se acompañan las informaciones y

documentos necesarios, en el acto de recibo se indicara al peticionario, los que hacen falta para que proceda de conformidad. Si el peticionario insiste se radicara la petición, dejando constancia expresa de las advertencias que le fueron hechas, la cual se anexara a la misma.

CUUSULA 33.- RECHAZO DE LAS PETICIONES. Habra lugar a rechazar las peticiones si ellas son presentadas en forma irrespetuosa o desobligante, utilizando amenazas, improperios, insultos, ofensas, afrentas o provocaciones, entre otros.

Parágrafo. La negativa de cualquier petición deberá ser siempre motivada, sefialando expresamente la razón por la cual nose atendió y se notificara al interesado en los términos y con los requisitos establecidos en el Código de procedimiento Administrativo y de lo contencioso administrativo.

CLAUSULA 34.- RECURSOS. Los recursos se regiran por las siguientes reglas:

1. Los recursos se presentarán, tramitarán y decidirán de conformidad con lo previsto en el Código de procedimiento administrativo y de lo Contencioso Administrativo cuando no exista norma aplicable en la Ley 142 de 1994, y demás disposiciones que la modifiquen, adicionen o reglamenten, se tendran en cuenta las costumbres de la empresa comerciales en el trato con su clientela, siempre y cuando estas ultimas no contrarien disposiciones legales, reglamentarias, regulatorias o contractuales.
2. Contra los actos en los cuales se niegue la prestación del servicio, asi como los actos de facturación que realice la persona prestadora proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo contempla la Ley.
3. El recurso de reposición debe interponerse por escrito, dentro de los cinco (5) dias hábiles siguientes a aquel en que la persona prestadora ponga el acto en conocimiento del suscriptor y/o usuario en la Empresa de PQR. El funcionario encargado de resolverlo será el Gerente de operaciones de Prolatam S.A.S. E.S.P. para Cáqueza.
4. El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse por escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decision.
5. Estos recursos no requieren de presentación personal ni intervención de abogado, aunque se emplee un mandatario.
6. La persona prestadora podrá practicar pruebas, cuando quien interpuso el recurso las haya solicitado o cuando el funcionario que ha de decidir el recurso considere necesario decretarlas de oficio. La practica de dichas pruebas se sujetará a lo previsto en el Código de procedimiento Administrativo y de lo contencioso administrativo.
7. La persona prestadora no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con esta. Sin embargo, para interponer los recursos contra el acto que decida la reclamación, el suscriptor y/o usuario deberá acreditar el pago de las

sumas que no han sido objeto de recurso o del promedio de la producción de residuos de las ultimas cinco periodos, salvo que las sumas en discusión correspondan precisamente al promedio del consumo de los últimos cinco periodos.

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

CLAUSULA 35.- TÉRMINO PARA RESOLVER LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS. Las peticiones en interes particular, as, como las quejas y los recursos que presente un suscriptor y/o usuario en desarrollo de la ejecución del contrato de servicios públicos, deberán ser resueltas dentro del término de 15 días habbles, contados a partir de la fecha de su presentación.

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

CLAUSULA 36.- NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES. A efectos de garantizar el debido proceso y el principio de publicidad, los actos que decidan las peticiones y recursos deberán constar por escrito y se notificaran de conformidad con lo previsto en elCodigo de procedimiento Administrativo y de lo contencioso administrativo. Los actos que no pongan fin a una actuacion administrativa y los que resuelvan peticiones en interes general, seran objeto de comunicación en los términos del mismo Código. Lo anterior, en virtud de lo establecido en los Artículos 67, 68 y 69 del capítulo V del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.

CAPITULO VI MODIFICACIONES Y TERMINACION DEL CONTRATO

CLAUSULA 37-. MODIFICACIONES. El CSP solo podrá ser modificado en los slguientes eventos:

1. Por acuerdo entre las partes.
2. Por parte de la persona prestadora, haciendas 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 CLAUSULA no sera aplicable en caso de modificación unilateral por parte de la persona prestadora dado el evento de caso fortuito o fuerza mayor, en los términos del Artículo 64 del Código Civil.

CLAUSULA 38.- TERMINACION DEL CONTRATO. El contrato de servicios públicos se terminará:

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

Para efectos de proteger los intereses de terceros que puedan resultar afectados, se enviara comunicación a las personas que se conozca que viven en el inmueble donde se presta el servicio, y posteriormente se fijara copia de ella en una cartelera en un lugar público de las Oficinas de la persona prestadora; al cabo de cinco (5) días hábiles de haberla fijado en cartelera, si la persona prestadora no ha recibido oposición, se terminara el contrato. En el caso de contratos a término fijo, podrá terminarse al vencimiento del mismo, caso en el cual el prestador deberá informar tal situación al suscriptor y/o usuario, con al menos dos (2) meses de anterioridad a la terminación del contrato.

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

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

En todo caso se deberá tener en cuenta lo dispuesto en el Artículo 111 del Decreto 2981 de 2013. *"Terminación anticipada del contrato del servicio público de aseo. Todo usuario del servicio público de aseo tiene derecho a terminar anticipadamente el contrato de prestación del servicio público de aseo. Para lo anterior el suscriptor deberá cumplir los siguientes requisitos:*

1. Presentar solicitud ante la persona prestadora, en la cual manifieste su voluntad de desvincularse, cumpliendo para ello con el término de preaviso contemplado en el contrato del servicio público de aseo, el cual no podrá ser superior a dos meses conforme al numeral 21 artículo 133 de la Ley 142 de 1994.

2. Acreditar que va a celebrar un nuevo contrato con otra persona prestadora del servicio público de aseo. En este caso, la solicitud de desvinculación deberá ir acompañada de la constancia del nuevo prestador en la que manifieste su disponibilidad para prestar el servicio público de aseo al solicitante determinando la identificación del predio que será atendido.

3. En los casos en que no se vaya a vincular a un nuevo prestador, acreditar que dispone de otras alternativas que no causan perjuicios a la comunidad, conforme a lo establecido en el parágrafo del artículo 16 de la Ley 142 de 1994.

4. Estar a paz y salvo con la persona prestadora a la cual solicita la terminación anticipada del contrato o haber celebrado un convenio de pago respecto de las obligaciones económicas a su cargo. Si a la fecha de solicitud de terminación del contrato la persona se encuentra a paz y salvo, pero se generan obligaciones con respecto a la fecha efectiva de terminación del contrato, el pago de tales obligaciones deberán pactarse en un acuerdo de pago y expedir el respectivo paz y salvo al momento de la solicitud de terminación.

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

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

La persona prestadora del servicio público de aseo deberá tramitar y resolver de fondo la solicitud de terminación anticipada del contrato, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, so pena de imposición de sanciones por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

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

CAPITULO VII DISPOSICIONES FINALES

CLAUSULA 39.- CESION DEL CONTRATO. Salvo que las partes dispongan lo contrario, cuando medie enajenación del bien raíz al cual se le suministra el servicio, se entiende que hay cesión del contrato, la cual opera de pleno derecho. En tal caso, se tendrá como nuevo suscriptor y/o usuario al cesionario, a partir del momento en que adquiera la propiedad. Sin perjuicio de lo anterior, la persona prestadora conservará el derecho a exigir al cedente el cumplimiento de todas las obligaciones que se hicieron exigibles mientras fue parte del contrato, pues la cesión de estas no se autoriza, salvo acuerdo especial entre las partes de este CSP.

La persona prestadora podrá ceder el contrato cuando en este se identifique al cesionario.

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

CLAUSULA 40.- ACUERDOS ESPECIALES. Sin perjuicio de los acuerdos que llegaren a celebrarse en desarrollo del contrato, el suscriptor y/o usuario potencial que no estuviere de acuerdo con alguna de las condiciones del contrato, podrá manifestarlo así, y hacer una petición con la contra propuesta del caso.

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

CLAUSULA 41.- SOLUCION DE CONTROVERSIA. Las diferencias que surjan entre la persona prestadora y cualquiera de las otras personas que sean partes en el contrato, con ocasión de la celebración, ejecución, terminación o liquidación del contrato, y que no hayan podido resolverse aplicando las normas que este contiene sobre recursos, se someterán a la decisión judicial. Lo anterior, sin perjuicio de que las partes puedan acudir a otros mecanismos alternativos de solución de conflictos.

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

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

Asimismo, las partes pueden solicitar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios la designación de personas que puedan colaborar en la mejor prestación de los servicios públicos o en la solución de controversias que puedan incidir en su prestación oportuna, cobertura o calidad (Art. 79.3 de la Ley 142 de 1994).

La negativa a suscribir la CLAUSULA compromisoria a la que hace referencia el inciso

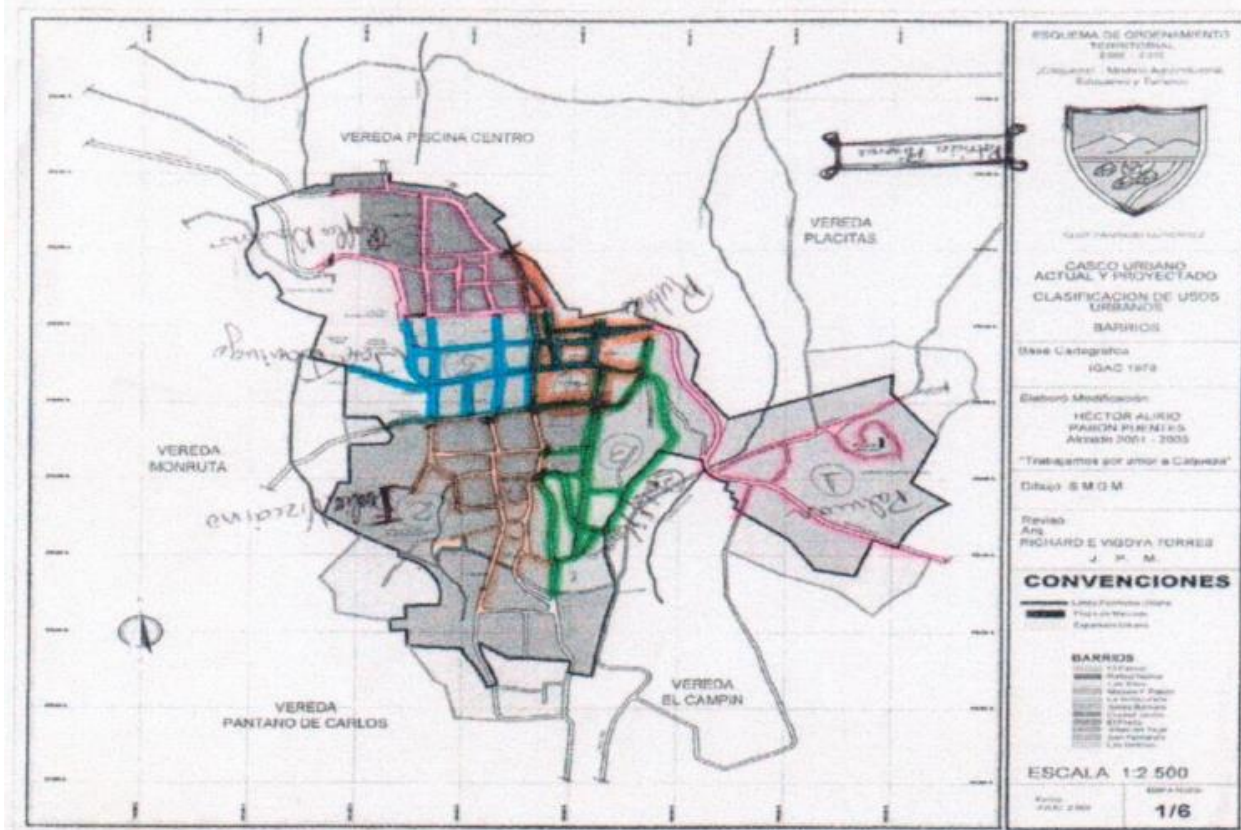
Segundo de esta cláusula, no será motivo para negar la celebración del contrato de servicios públicos.

CLAUSULA 42.- ANEXOS. Hace parte del contrato, y es obligatorio de acuerdo con lo dispuesto en las cláusulas anteriores, el Anexo Técnico del servicio público domiciliario de aseo, el cual contiene:

ANEXO TECNICO PARA LA PRESTACION DEL SERVICIOS DE ASEO

1. LA ZONA DE PRESTACION DEL SERVICIO DE ASEO: La Zona de prestación de servicios por la Persona Prestadora será el sector urbano y rural del Municipio de Cárquez Cundinamarca

MAPA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO



Toda el area de prestación es de facil acceso para la recolección, por lo cual se prestará en un 100% en toda el area mencionada, al igual que para el barrido de calies, avenidas, sitios públicos etc., al igual en el plan de ordenamiento territorial esta delimitado el sector de prestación yes de fácil acceso y consulta.

2. CONDICIONES TECNICAS Y DE ACCESO. Descripción de las condiciones tecnicas y de acceso y oportunidad que deben cumplirse para que la persona prestadora pueda comprometerse a prestar el servicio público objeto de este contrato en un inmueble ubicado en la zona hábil, teniendo en cuenta el Plan de Ordenamiento Territorial y el PGR documentos que se encuentran y son de facil acceso a los usuarios en la Secretaría de Planeación Municipal.

**2.1 MODALIDADES DE PRESTACION DE SERVICIOS DE ASEO:
PARA LO CUAL DEVEMOS TENER ENCUESTA LOS ARTICULOS 1 Y 12
DEL DECRETO 1713 DE 2002:**

Artículo 1. Definiciones. [Adicionado por el Decreto Nacional 838 de 2005](#). Para los efectos de este Decreto, se adoptan las siguientes definiciones:

Almacenamiento. Es la acción del usuario de colocar temporalmente los residuos sólidos en recipientes, depósitos contenedores retornables o desechables mientras se procesan para su aprovechamiento, transformación, comercialización o se presentan al servicio de recolección para su tratamiento o disposición final.

Aprovechamiento [Derogada por el art. 10, Decreto Nacional 1505 de 2003](#). Es el proceso mediante el cual, a través de un manejo integral de los residuos sólidos, los materiales recuperados se reincorporan al ciclo económico y productivo en forma eficiente, por medio de la reutilización, el reciclaje, la incineración con fines de generación de energía, el compostaje o cualquier otra modalidad que conlleve beneficios sanitarios, ambientales y/o económicos.

[Adicionado por el Art. 1, Decreto Nacional 1505 de 2003](#) con las siguientes

definiciones: Aprovechamiento en el marco de la Gestión Integral de Residuos Sólidos. Es el proceso mediante el cual, a través de un manejo integral de los residuos sólidos, los materiales recuperados se reincorporan al ciclo económico y productivo en forma eficiente, por medio de la reutilización, el reciclaje, la incineración con fines de generación de energía, el compostaje o cualquier otra modalidad que conlleve beneficios sanitarios, ambientales, sociales y/o económicos.

Aprovechamiento en el marco del servicio público domiciliario de aseo. Es el conjunto de actividades dirigidas a efectuar la recolección, transporte y separación, cuando a ello haya lugar, de residuos sólidos que serán sometidos a procesos de reutilización, reciclaje o incineración con fines de generación de energía, compostaje, lombricultura o cualquier otra modalidad que conlleve beneficios sanitarios, ambientales, sociales y/o económicos en el marco de la Gestión Integral de los Residuos Sólidos.

Área pública. Es aquella destinada al uso, recreo o tránsito público exceptuando aquellos espacios cerrados y con restricciones de acceso

Barrido y limpieza. Es el conjunto de actividades tendientes a dejar las áreas públicas libres de todo residuo sólido esparcido o acumulado.

Barrido y limpieza manual. Es la labor realizada mediante el uso de fuerza humana y elementos manuales, la cual comprende el barrido para que las áreas públicas queden libres de papeles, hojas, arenilla acumulada en los bordes del andén y de cualquier otro objeto o material susceptible de ser removido manualmente.

Barrido y limpieza mecánica. Es la labor realizada mediante el uso de equipos mecánicos. Se incluye la aspiración y/o el lavado de áreas públicas.

Caja de almacenamiento. Es el recipiente metálico o de otro material técnicamente apropiado, para el depósito temporal de residuos sólidos de origen comunitario, en condiciones herméticas y que facilite el manejo o remoción por medios mecánicos o manuales.

Calidad del servicio de aseo. Se entiende por calidad del servicio público domiciliario de aseo, la prestación con continuidad, frecuencia y eficiencia a toda la población de conformidad con lo establecido en este decreto; con un debido programa de atención de fallas y emergencias, una atención al usuario completa, precisa y oportuna; un eficiente aprovechamiento y una adecuada disposición de los residuos sólidos; de tal forma que se garantice la salud pública y la preservación del medio ambiente, manteniendo limpias las zonas atendidas.

Contaminación. Es la alteración del medio ambiente por sustancias o formas de energía puestas allí por la actividad humana o de la naturaleza en cantidades, concentraciones o niveles capaces de interferir con el bienestar y la salud de las personas, atentar contra la flora y/o la fauna, degradar la calidad del medio ambiente o afectar los recursos de la Nación o de los particulares.

Continuidad en el servicio de aseo. Es la prestación del servicio con la frecuencia definida en el contrato de condiciones uniformes, de acuerdo con la ley.

Cultura de la no basura. Es el conjunto de costumbres y valores de una comunidad que tiendan a la reducción de las cantidades de residuos generados por sus habitantes en especial los no aprovechables y al aprovechamiento de los residuos potencialmente reutilizables.

Disposición final de residuos. Es el proceso de aislar y confinar los residuos sólidos en especial los no aprovechables, en forma definitiva, en lugares especialmente seleccionados y diseñados para evitar la contaminación, y los daños o riesgos a la salud humana y al medio ambiente.

Economías de escala. Es la óptima utilización de la mano de obra, del capital invertido y de los equipos adecuados para la prestación del servicio, traducidos en menores costos y tarifas para los usuarios.

Eliminación. Es cualquiera de las operaciones que pueden conducir a la disposición final o a la recuperación de recursos, al reciclaje, a la regeneración, al compostaje, la reutilización directa y a otros usos.

Escombros. Es todo residuo sólido sobrante de las actividades de construcción, reparación o demolición, de las obras civiles o de otras actividades conexas, complementarias o análogas.

Estaciones de transferencia. Son las instalaciones dedicadas al manejo y traslado de residuos sólidos de un vehículo recolector a otro con mayor capacidad de carga, que los transporta hasta su sitio de aprovechamiento o disposición final.

Factura de servicios públicos. Es la cuenta que una persona prestadora de servicios públicos entrega o remite al usuario, por causa del consumo y demás servicios inherentes en desarrollo de un contrato de prestación de servicios públicos.

Frecuencia del servicio. Es el número de veces por semana que se presta el servicio de aseo a un usuario.

Generador o productor. Persona que produce residuos sólidos y es usuario del servicio.

Gestión integral de residuos sólidos. Es el conjunto de operaciones y disposiciones encaminadas a dar a los residuos producidos el destino más adecuado desde el punto de vista ambiental, de acuerdo con sus características, volumen, procedencia, costos, tratamiento, posibilidades de recuperación, aprovechamiento, comercialización y disposición final.

Grandes generadores o productores. Son los usuarios no residenciales que generan y presentan para la recolección residuos sólidos en volumen superior a un metro cúbico mensual.

Lavado de áreas públicas. Es la actividad de remoción de residuos sólidos de áreas públicas mediante el empleo de agua a presión.

Limpieza de áreas públicas. Es la remoción y recolección de residuos sólidos presentes en las áreas públicas mediante proceso manual o mecánico. La limpieza podrá estar asociada o no al proceso de barrido

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

Macro ruta. Es la división geográfica de una ciudad, población o zona para la distribución de los recursos y equipos a fin de optimizar el servicio.

Manejo. Es el conjunto de actividades que se realizan desde la generación hasta la eliminación del residuo o desecho sólido. Comprende las actividades de separación en la fuente, presentación, recolección, transporte, almacenamiento, tratamiento y/o la eliminación de los residuos o desechos sólidos

Micro ruta. Es la descripción detallada a nivel de las calles y manzanas del trayecto de un vehículo o cuadrilla, para la prestación del servicio de recolección o del barrido manual o mecánico, dentro del ámbito de una frecuencia predeterminada.

Minimización de residuos en procesos productivos. Es la optimización de los procesos productivos tendiente a disminuir la generación de residuos sólidos.

Multiusuarios del servicio público domiciliario de aseo. Son todos aquellos usuarios 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 persona prestadora del servicio en los términos del presente decreto o las normas que lo modifiquen, sustituyan o adicionen y que hayan solicitado el aforo de sus residuos para que esta medición sea la base de la facturación del servicio ordinario de aseo. La persona prestadora del servicio facturará a cada inmueble en forma individual, en un todo de acuerdo con la regulación que se expida para este fin.

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico -CRA implementará la forma de cobro de esta opción tarifaria en el término de diez (10) meses, contados a partir de la vigencia del presente decreto, para estos usuarios, habida cuenta de las economías de escala del proceso técnico de prestación, teniendo en cuenta la preservación del principio de solidaridad, suficiencia financiera y extensión de los servicios generales que hacen parte del servicio.

Pequeños generadores o productores. Es todo usuario no residencial que genera residuos sólidos en volumen menor a un metro cúbico mensual.

Persona prestadora del servicio público de aseo. Es aquella encargada de todas, una o varias actividades de la prestación del servicio público de aseo, en los términos del artículo 15 de la Ley 142 de 1994.

Presentación: Es la actividad del usuario de envasar, empacar e identificar todo tipo de residuos sólidos para su almacenamiento y posterior entrega a la entidad prestadora del servicio de aseo para aprovechamiento, recolección, transporte, tratamiento y disposición final.

Prestación eficiente del servicio público de aseo. Es el servicio que se presta con la tecnología apropiada a las condiciones locales, frecuencias y horarios de recolección y barrido establecidos, dando la mejor utilización social y económica a los recursos administrativos, técnicos y financieros disponibles en beneficio de los usuarios de tal forma que se garantice la salud pública y la preservación del medio ambiente.

Reciclador. Es la persona natural o jurídica que presta el servicio público de aseo en la actividad de aprovechamiento.

Reciclaje. Es el proceso mediante el cual se aprovechan y transforman los residuos sólidos recuperados y se devuelve a los materiales su potencialidad de reincorporación como materia prima para la fabricación de nuevos productos. El reciclaje puede constar de varias etapas: procesos de tecnologías limpias, reconversión industrial, separación, recolección selectiva acopio, reutilización, transformación y comercialización.

Recolección. Es la acción y efecto de recoger y retirar los residuos sólidos de uno o varios generadores efectuada por la persona prestadora del servicio.

Recuperación. Es la acción que permite seleccionar y retirar los residuos sólidos que pueden someterse a un nuevo proceso de aprovechamiento, para convertirlos en materia prima útil en la fabricación de nuevos productos.

Relleno sanitario. Es el lugar técnicamente seleccionado, diseñado y operado para la disposición final controlada de los residuos sólidos, sin causar peligro, daño o riesgo a la salud pública, minimizando y controlando los impactos ambientales y utilizando principios de ingeniería, para la confinación y aislamiento de los residuos sólidos en un área mínima, con compactación de residuos, cobertura diaria de los mismos, control de gases y lixiviados, y cobertura final.

Residuos de barrido de áreas públicas. Son los residuos sólidos acumulados en el desarrollo del barrido y limpieza de las mismas.

Residuos de limpieza de parques y jardines. Son los residuos sólidos provenientes de la limpieza o arreglo de jardines y parques, corte de césped y poda de árboles o arbustos ubicados en zonas públicas.

Residuo o desecho peligroso. Es aquel que por sus características infecciosas, tóxicas, explosivas, corrosivas, inflamables, volátiles, combustibles, radiactivas o reactivas puedan causar riesgo a la salud humana o deteriorar la calidad ambiental hasta niveles que causen riesgo a la salud humana. También son residuos peligrosos aquellos que sin serlo en su forma original se transforman por procesos naturales en residuos peligrosos. Así mismo, se consideran residuos peligrosos los envases, empaques y embalajes que hayan estado en contacto con ellos.

Residuo sólido o desecho. Es cualquier objeto, material, sustancia o elemento sólido resultante del consumo o uso de un bien en actividades domésticas, industriales, comerciales, institucionales, de servicios, que el generador abandona, rechaza o entrega y que es susceptible de aprovechamiento o transformación en un nuevo bien, con valor económico o de disposición final. Los residuos sólidos se dividen en aprovechables y no aprovechables. Igualmente, se consideran como residuos sólidos aquellos provenientes del barrido de áreas públicas.

Residuo sólido aprovechable. Es cualquier material, objeto, sustancia o elemento sólido que no tiene valor de uso directo o indirecto para quien lo genere, pero que es susceptible de incorporación a un proceso productivo.

Residuo sólido no aprovechable. Es todo material o sustancia sólida o semisólida de origen orgánico e inorgánico, putrescible o no, proveniente de actividades domésticas, industriales, comerciales, institucionales, de servicios, que no ofrece ninguna posibilidad de aprovechamiento, reutilización o reincorporación en un proceso productivo. Son residuos sólidos que no tienen ningún valor comercial, requieren tratamiento y disposición final y por lo tanto generan costos de disposición.

Reutilización. Es la prolongación y adecuación de la vida útil de los residuos sólidos recuperados y que mediante procesos, operaciones o técnicas devuelven a los materiales su posibilidad de utilización en su función original o en alguna relacionada, sin que para ello requieran procesos adicionales de transformación.

Separación en la fuente. Es la clasificación de los residuos sólidos en el sitio donde se generan para su posterior recuperación.

Servicio especial de aseo. Es el relacionado con las actividades de recolección, transporte y tratamiento de residuos sólidos que por su naturaleza, composición, tamaño, volumen y peso no puedan ser recolectados, manejados, tratados o dispuestos normalmente por la persona prestadora del servicio, de acuerdo con lo establecido en este decreto. Incluye las actividades de corte de césped y poda de árboles ubicados en las vías y áreas públicas; la recolección, transporte, transferencia, tratamiento, aprovechamiento y disposición final de los residuos originados por estas actividades; el lavado de las áreas en mención; y el aprovechamiento de los residuos sólidos de origen residencial y de aquellos provenientes del barrido y limpieza de vías y áreas públicas.

Servicio ordinario de aseo. Es la modalidad de prestación de servicio público domiciliario de aseo para residuos sólidos de origen residencial y para otros residuos que pueden ser manejados de acuerdo con la capacidad de la persona prestadora del servicio de aseo y que no corresponden

a ninguno de los tipos de servicios definidos como especiales. Está compuesto por la recolección, transporte, transferencia, tratamiento y disposición final de los residuos sólidos originados por estas actividades.

También comprende este servicio las actividades de barrido y limpieza de vías y áreas públicas y la recolección, transporte, transferencia, tratamiento, y disposición final de los residuos sólidos originados por estas actividades.

Servicio público domiciliario de aseo. Es el servicio definido como servicio ordinario por este decreto.

Suscriptor. Es la persona natural o jurídica con la cual la persona prestadora del servicio de aseo ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.

Tarifa máxima. Es el valor máximo mensual que por concepto del servicio ordinario de aseo se podrá cobrar a un usuario, sin perjuicio de cobrar una cuantía menor si así lo determina la entidad tarifaria local. Las tarifas máximas para cada estrato se calcularán de acuerdo con lo estipulado en la Resolución número 151 de 2001 expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico -CRA, o las normas regulatorias que la modifiquen, sustituyan o adicionen.

Trasbordo o transferencia. Es la actividad de trasladar los residuos sólidos de un vehículo a otro por medios mecánicos, evitando el contacto manual y el esparcimiento de los residuos.

Tratamiento. Es el conjunto de operaciones, procesos o técnicas mediante los cuales se modifican las características de los residuos sólidos incrementando sus posibilidades de reutilización o para minimizar los impactos ambientales y los riesgos para la salud humana.

Unidad de almacenamiento. Es el área definida y cerrada, en la que se ubican las cajas de almacenamiento en las que el usuario almacena temporalmente los residuos sólidos.

Usuario. Es la persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio.

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

Usuario no residencial. Es la persona natural o jurídica que produce residuos sólidos derivados de la actividad comercial, industrial o de servicios, y otros no clasificados como residenciales y se beneficia con la prestación del servicio de aseo.

Vía pública. Son las áreas destinadas al tránsito público, vehicular o peatonal, o afectadas por él, que componen la infraestructura vial de la ciudad y que comprende: avenidas, calles, carreras, transversales, diagonales, calzadas, separadores viales, puentes vehiculares y peatonales o cualquier otra combinación de los mismos elementos que puedan extenderse entre una y otra línea de las edificaciones.

Zona. Es el ámbito geográfico del área urbana del municipio que constituye una unidad operativa para la prestación del servicio

Artículo 12. *Modalidades de prestación del servicio de aseo.* La prestación del servicio de aseo se clasifica de la siguiente forma:

1. Servicio Ordinario.
2. Servicio Especial

Parágrafo 1º. El valor del servicio resultante de la prestación del servicio especial, salvo el aprovechamiento, sera pactado libremente por un usuario que lo solicite y la persona prestadora del servicio.

2.2. SITIOS DE UBICACIÓN PARA PARA LA PRESENTACION DE LOS RESIDUOS SOLIDOS: para ello se debe tener en cuenta el Artículo 21 de Decreto 1713 de 2002: **Artículo 21.** Modificado por el art. 2, Decreto Nacional 1140 de 2003 *Sitios de ubicación para la presentación de los residuos sólidos.* La presentación de los residuos se realizará en el andén del inmueble del generador o en la unidad de almacenamiento en caso de edificaciones, pero siempre evitando la obstrucción peatonal o vehicular, de tal manera que se facilite el acceso para los vehículos y las personas encargadas de la recolección y la fácil limpieza en caso de presentarse derrames accidentales. **Artículo 2º.** El artículo 21 del Decreto 1713 de 2002, quedará así: "Sitios de ubicación para la presentación de los residuos sólidos. La presentación de los residuos se podrá realizar en alguno de los siguientes lugares: en el caso de multiusuarios, en la unidad de almacenamiento o en el andén; en el caso de los demás usuarios en el andén del inmueble del generador.

Respecto a la presentación de los residuos sólidos y los recipientes para su almacenamiento, se deberá cumplir lo previsto en los artículos 14 a 18 del presente decreto, evitando la obstrucción peatonal o vehicular y con respeto de las normas urbanísticas vigentes en el respectivo municipio o distrito, 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".

Teniendo en cuenta lo anterior y con el fin de prestar eficientemente el servicio público de aseo se requiere que la comunidad presente el siguiente comportamiento y así favorecen la seguridad en los servicios públicos:

1. Cuidar los bienes y equipos destinados a la prestación de un servicio público, como canastas o recipientes de basura.
2. Sacar y colocar los recipientes de residuos sólidos en los lugares, sitios y horas indicados por la PERSONA PRESTADORA.
3. Separar y depositar los residuos sólidos en la fuente y disponerlos seleccionados para que la persona prestadora los recoja disponiéndolos en el sitio señalado para tal fin.
4. Utilizar los recipientes y balsas adecuados para la entrega y recolección de los residuos

sólidos, de acuerdo con su naturaleza y lo ordenado por la reglamentación pertinente, la Persona Prestadora informara a la comunidad al respecto.

5. Presentar para su recolección los residuos únicamente días y horas establecidas por la Persona Prestadora. No se podrán presentar para su recolección los residuos con más de 3 horas de anticipación. No podrán dejarse en separadores, parques, lotes vados.

6. Almacenar, recolectar, transportar, aprovechar o disponer tanto los residuos aprovechables como los no aprovechables de acuerdo con las normas vigentes de seguridad, sanidad y ambientales, y con el PGIR adoptado para el municipio de Cáqueza.

7. Quienes se encuentren vinculados a la actividad comercial, ubicar recipientes o bolsas adecuadas para que los compradores depositen los residuos generados; dichos residuos deberán ser presentados únicamente en los sitios, en la frecuencia y hora establecida por la Persona Prestadora.

8. Es responsabilidad de los locales que produzcan y comercialicen productos en envases no retornables o similares, disponer de recipientes adecuados para el almacenamiento temporal, los que ubicaran en los establecimientos comerciales y lugares de mayor generación, para que sean reutilizados o dispuestos por el operador, de acuerdo con la normatividad vigente. Dichas empresas colaboraran directamente con las autoridades del ramo en las campañas pedagógicas sobre reciclaje.

9. En la realización de eventos especiales y espectáculos masivos se deberá disponer de un sistema de almacenamiento temporal de los residuos sólidos que allí se generen, para lo cual el organizador del evento deberá coordinar las acciones con la Persona Prestadora.

10. No podrán efectuarse quemas abiertas para tratar residuos sólidos o líquidos.

11. Barrer el frente de las viviendas y establecimientos de toda índole “hacia adentro” y presentar los residuos en los sitios, días y horas establecidas por el prestador del servicio.

La separación en la fuente y reciclaje de los residuos sólidos son actividades benéficas para la salud humana y el ambiente, la productividad y economía del Municipio. Por ello la comunidad en general debe:

- a. Separar en la fuente los residuos sólidos aprovechables, tales como papel, textiles, cueros, cartón, vidrio, metales, latas y plásticos, de los de origen biológico.
- b. Presentar los residuos aprovechables para su recolección, clasificación y aprovechamiento en los recipientes dispuestos para ello.
- c. La actividad del reciclaje no podrá realizarse en espacios públicos ni afectar su estado de limpieza.

PARÁGRAFO. La Persona Prestadora en conjunto con la Administración Municipal deberá realizar campañas pedagógicas y cursos de capacitación sobre manejo y reciclaje de residuos sólidos.

Disposición de escombros y desechos de construcción: la disposición de estos residuos corresponde a la prestación de un servicio especial de aseo, para ello, se deben observar los siguientes comportamientos que favorecen la salud, el ambiente y el espacio público:

- a. Almacenar los materiales y residuos de obra sólo en áreas privadas y si se tratare de obras públicas, disponerlos en lugar y en forma que no se esparzan por el espacio público y no perturben las actividades del lugar, de acuerdo con las normas nacionales y Municipales vigentes sobre la materia.

- b. Retirar los escombros y desechos de construcción y demolición de forma inmediata del frente de la obra y transportarlos a los sitios autorizados para su disposición final, las entidades públicas o sus contratistas, que desarrollen trabajos de reparación, mantenimiento o construcción en zonas de uso público; deberán recoger y trasladarlos a los sitios autorizados para este fin. En el evento en que sea necesario almacenar temporalmente escombros o materiales de construcción para el desarrollo de obras públicas en el espacio público y estos sean susceptibles de emitir al aire polvo y partículas contaminantes, deberán estar delimitados, señalizados, de tal forma que se facilite el paso peatonal o el tránsito vehicular.
- c. No arrojar tierra, piedra o desperdicios de cualquier índole en el espacio público. Sólo se podrán disponer escombros y desechos de construcción y demolición en los sitios autorizados para ello por la administración municipal.
- d. No depositar o almacenar en el espacio público materiales de construcción, demolición o desecho que puedan originar emisión de partículas al aire
- e. No utilizar las zonas verdes para la disposición temporal de materiales sobrantes producto de las actividades constructivas de los proyectos excepto cuando la zona este destinada a ser zona dura de acuerdo con sus diseños, teniendo en cuenta que al finalizar la obra se deberá recuperar el espacio público utilizado, de acuerdo con su uso y garantizando la reconfiguración total de la infraestructura y la eliminación absoluta de los materiales, elementos y residuos.

2.2 ANTERIORIDAD PARA LA PRESENTACION DE LOS RESIDUOS SOLIDOS PARA LA RECOLECCION POR PARTE DE LOS USUARIOA: definido por el

Artículo 15 Decreto 1713 de 2002. *"Presentación de residuos sólidos para recolección.* 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".

2.3 OBLIGACION DE TRASLADAR LOS RESIDUOS SOLIDOS HASTA LOS SITIOS DE RECEPCION: definido por el Artículo 22 Decreto 1713.

Obligación de trasladar residuos sólidos hasta los sitios de recolección. En el caso de urbanizaciones, barrios o conglomerados cuyas condiciones impidan la circulación de vehículos de recolección, así como en situaciones de emergencia, los usuarios están en la obligación de trasladar los residuos sólidos hasta el sitio determinado por la persona prestadora del servicio de aseo, actividad que deberá reflejarse en las tarifas, para la cual cuando exista imposibilidad técnica para prestar el servicio de recolección puerta, los suscriptores y/o usuarios tiene derecho a un descuento del diez por ciento (10) en la tarifa máxima correspondiente al componente de recolección y transporte, de conformidad con el Artículo 36 de la Resolución 351 de 2005.

2.4 DESCUENTOS POR RECOLECCION EFECTUADA SIN SERVICIOS PUERTA A PUERTA ART. 22 DECRETO 1713 DE 202: Artículo 22.

Ob/igación de trasladar residuos sólidos hasta los sitios de recolección. En el caso de urbanizaciones, barrios o conglomerados cuyas condiciones impidan la circulación de vehículos de recolección, así como en situaciones de emergencia, los usuarios están en la obligación de trasladar los residuos sólidos hasta el sitio determinado por la persona prestadora del servicio de aseo, actividad que deberá reflejarse en las tarifas.

Parágrafo. La persona prestadora del servicio deberá determinar los sitios de recolección de residuos, establecer los horarios de recolección notificando como mínima con tres (3) días de 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 Persona Prestadora, se compromete a garantizar en forma permanente un buen nivel de calidad del servicio, permitiendo la aplicación de descuentos y reparación a los usuarios cuando se disminuya significativamente su calidad y eficiencia de la operación; estas falencias se materializarán en un descuento sobre la retribución derivada de la prestación del servicio la cual será devuelta al usuario en la próxima factura al periodo en que se materializa el descuento de un 1.5% en el caso donde la Persona Prestadora no recoja los residuos en las fechas y horas dispuesta para tal fin afectando por lo menos a un 50% de los usuarios, teniendo en cuenta los casos de fuerza mayor que por estas razones no se pueda prestar el servicio. Es decir, cuando el efecto sea tal que llegue a:

- Ocasionar alteraciones importantes en la prestación del servicio.
- Afectar la confiabilidad del servicio.
- Ser percibido por un número considerable de usuarios.
- Fuente de diversos reclamos.

Las principales deficiencias resultantes del incumplimiento a obligaciones contractuales o requerimientos específicos pueden clasificarse de acuerdo con su nivel de incidencia, para la recolección domiciliaria, barrido y limpieza y corte del césped en:

- No prestación del servicio en las frecuencias programadas.
- No prestación del servicio en los horarios pactados.
- Cuando el servicio prestado sea incompleto en cuanto a cobertura.
- Cuando el servicio prestado no tenga la calidad requerida.

Los usuarios están en el derecho de determinar y hacer la reclamación pertinente para ello la personería Municipal quien media ante las partes.

Recolección

Consiste en la acción y efecto de retirar los residuos sólidos de tipo ordinario del lugar de la presentación, provenientes de: barrido, limpieza, corte de césped, poda de árboles y los residuos seleccionados en la fuente susceptibles de reutilización o reciclaje.

La recolección de residuos de tipo ordinario debe realizarse utilizando el sistema puerta a puerta, sin omisión por parte de la persona prestadora, garantizando una cobertura total del Área de Servicio en el sector urbano y rural del municipio de Caqueza Cundinamarca.

Son objeto de este componente todos los residuos sólidos de tipo ordinario generados por usuarios residenciales y no residenciales tales como el comercio, la industria, instituciones de servicios, Empresas, plazas de mercado, etc. bajo las condiciones de frecuencia y horario que la persona prestadora informe al productor.

Normas generales del servicio de recolección La Persona Prestadora deberá contar con el vehículo con las características necesarias que permitan la prestación del servicio puerta a

puerta en vías vehiculares angostas o con radios de giro estrechos, en todo caso se deberá tener en cuenta las normas establecidas en el capítulo IV Artículo 49 del Decreto 1713 de 2002 y tanto el prestador como la empresa deberán acogerse a lo dispuesto en el Decreto 2981 DEL 20 DE diciembre de 2013.

3. CONDICIONES PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO. Describe las condiciones de calidad, frecuencia que debe llenar el servicio de aseo y características que deben cumplir los distintos recipientes.

3.1 ESTABLECIMIENTO DE RUTAS DE RECOLECCION: Artículo 33

DECRETO 1713 de 2002. *Establecimiento de macro rutas y micro rutas.* Las personas prestadoras del servicio deberán establecer las macrorrutas y microrrutas que deben seguir cada uno de los vehículos recolectores en la prestación del servicio, de acuerdo con las necesidades del servicio y cumpliendo con las normas de tránsito. Estas rutas deberán cumplir con la eficiencia en la asignación de recursos físicos y humanos para lograr la productividad propia de un servicio competitivo.

3.2 HORARIOS DE RECOLECCION - Artículo 34 DECRETO 1713 de 2002.

Horarios de recolección. La persona prestadora del servicio de aseo determinará el horario de la recolección de los residuos sólidos teniendo en cuenta la cantidad de residuos generados, las características de cada zona, la jornada de trabajo, el clima, la capacidad de los equipos, las dificultades generadas por el tráfico vehicular o peatonal y cualquier otro elemento que pueda tener influencia en la prestación del servicio.

Parágrafo. Cuando la recolección se efectúe entre las 21:00 horas y las 06:00 horas del día siguiente en zonas residenciales, hoteles, hospitales, clínicas y demás centros asistenciales deberán tomarse medidas especiales para mitigar el ruido en la recolección y la compactación.

3.3 FRECUENCIAS Y HORARIOS DE RECOLECCIÓN -Artículo 35

DECRETO 1713 de 2002. *Frecuencias de recolección.* La frecuencia de recolección dependerá de la naturaleza de los residuos y de los programas de aprovechamiento de la zona. Para residuos que contengan material putrescible, la frecuencia mínima del servicio de recolección dependerá de las características del clima o de la zona y deberá incrementarse para prevenir la generación de olores y la proliferación de vectores asociados con la acumulación y descomposición de tales residuos. En el caso de servicios a grandes generadores, la frecuencia dependerá de las características de la producción. El servicio de recolección se prestará de acuerdo con las frecuencias y horarios establecidos por la Persona Prestadora dando la divulgación necesaria para que el usuario este pendiente y disponga los residuos a tiempo. La persona prestadora podrá modificar las frecuencias y horarios para garantizar un adecuado servicio de acuerdo con las características del Área de Servicio sector urbano del municipio, lo que informará a los usuarios con al menos quince (15) días calendario de antelación. Para la información sobre el cambio de frecuencias y/o horarios, utilizará los mecanismos informativos necesarios que lleguen a todos los usuarios afectados. Frecuencias y horarios. La limpieza en vías y áreas públicas no pavimentadas se llevará a cabo con una frecuencia mínima de dos (2) veces por semana, preferiblemente en horario diurno. Para los anteriores efectos, la persona prestadora realizará al menos una vez al mes, inspecciones a las Áreas de urbanas del municipio, de forma que se mantengan los diferentes

elementos del mobiliario urbano bajo su responsabilidad, siempre en adecuado estado de limpieza. En el caso de presentarse una situación de emergencia o situaciones programadas en las que se suspenda el servicio la persona prestadora se compromete a dar la solución pertinente en un espacio de tiempo máxima de 24 horas. En todo caso para la prestación del servicio de aseo se debe tener en cuenta: lo dispuesto en el PGIR, el Plan de Ordenamiento Territorial para el Municipio de Caqueza Cundinamarca y el Decreto 1713 de 2002 y demás normas que para ello estén Vigentes las cuales estarán a disposición de los Usuarios y/o suscriptores por la Persona Prestadora y Planeación Municipal.

Recolección de material aprovechable: La recolección de material aprovechable por parte de la persona prestadora se realizará exclusivamente en la zona de reciclaje determinada por el Municipio de Caqueza encargándose de la separación de la recolección de dichos residuos, tal como se encuentra plasmado en el PGIR.

3.4 CUMPLIMIENTO DE RUTAS: Artículo 37 DECRETO 1713 de 2002. *Cumplimiento de las rutas.* Las rutas y horarios deberán ser cumplidas por las personas prestadoras del servicio público de aseo de conformidad con los contratos 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 Persona Prestadora del Municipio de Caqueza publicará las rutas de recolección y transporte en lugares visibles.

SECTOR	FRECUENCIA DE BARRIDO	HORARIOS	DIAS

3.5 RUTAS PARA EL BARRIDO: Artículo 53 DECRETO 1713 de 2002. *Establecimiento de macrorrutas y microrrutas para el servicio de barrido.* Las personas prestadoras del servicio están obligadas a establecer las macrorrutas y microrrutas que deben seguir cada una de las cuadrillas de barrido en la prestación del servicio, acorde con las normas de tránsito y las características físicas del Municipio y Distrito, así como con la frecuencia establecida. Esas rutas deberán ser conocidas por los usuarios y cumplidas cabalmente por las personas prestadoras del servicio.

El barrido manual de vías vehiculares abarca el borde de la calzada contra el andén hasta que quede libre de papeles, hojas, arena o de cualquier otro material susceptible de ser removido con cepillo. Si se llegara el caso de haber vías y puentes peatonales, comprenderá toda el área pavimentada de borde a borde. Simultáneamente con el barrido de la calzada, serán objeto de limpieza y remoción de residuos los andenes y demás áreas.

Incluye esta actividad la recolección de residuos depositados por los transeúntes en las cestas públicas, las cuales deben ser provistas de bolsa plástica por la persona prestadora. El retiro y sustitución de las bolsas deberá efectuarse en la frecuencia de barrido asignada al sector. El desempapele reemplazará el barrido en vías y zonas sin pavimentar y en las zonas verdes de plazoletas, parques, alamedas y zonas de preservación ambiental.

3.6 HORARIOS DEL BARRIDO: Artículo 55 DECRETO 1713 de 2002.

Establecimiento del horario de barrido. El barrido, lavado y limpieza de los parques y demás áreas públicas deberán realizarse en horarios que no afecten el flujo adecuado de

vehículos y peatones.

Barrido

La Frecuencia del barrido en el Sector Urbano del municipio de Caqueza Cundinamarca sera de (2) dos veces por semana, preferiblemente en horario diurno. El area objeto de barrido manual comprende todas las vías vehiculares y peatonales pavimentadas, zonas duras pavimentadas de los parques públicos.

Limpieza

La actividad de limpieza sustituye el barrido en las vías y áreas públicas no pavimentadas. Los residuos diferentes a arenilla que se encuentren en ellas, seran objeto de recolección mediante el uso de elementos manuales como piquetes, rastrillos, palas o similares.

Constituyen también actividades de limpieza:

- Desempapele y lavado de muros y postes.
- Retiro de pendones y pasacalles no institucionales, colocados en area publica sin permiso de la autoridad respectiva.
- Recolección, transporte y presentación para disposición final o tratamiento de los escombros clandestinos arrojados al espacio público.

3.7 FRECUENCIAS Y HORARIOS DE BARRIDO: Artículo 54 DECRETO 1713 de 2002. *Establecimiento de la frecuencia de barrido.* La persona prestadora del servicio deberá establecer la frecuencia de barrido de conformidad con el desarrollo y las características de cada zona. Esta frecuencia estará especificada en el contrato de condiciones uniformes.

Los horarios y frecuencias establecidas para el servicio de barrido deberán garantizar el estado general de limpieza de las vías y areas publicas y seran ajustados o ampliados cuando aparezcan nuevas areas producto del crecimiento de la Zona urbana del municipio, vías que se pavimenten, cambios de uso en las Areas de prestación de servicio o cuando las necesidades del servicio lo requieran. Con el fin de mantener el area limpia, las frecuencias y horarios de barrido podrán ser programadas simultaneamente con las frecuencias de recolección.

El barrido en areas residenciales se hara con una frecuencia mínima de dos (2) veces por semana y sera mayor en aquellos sectores que por su uso y sostenimiento del estado de limpieza lo requieran.

El horario de barrido de vías públicas y la recolección de estos residuos se programará teniendo en cuenta las caracterfsticas del sector, las dificultades generadas por el trafico vehicular o transito peatonal y cualquier otro aspecto que pueda incidir en la prestación del servicio.

SECTOR	FRECUENCIA DE BARRIDO	HORARIOS	DIAS

3.8 DIVULGACION RUTAS Y HORARIOS: Artículo 36. *Divulgación de rutas y horarios.* La recolección se efectuará segun 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, o en las facturas de cobro de servicios de aseo. En todo caso la Empresa Municipal de servicios Públicos del Municipio de Caqueza mantendra sus horarios publicados en la cartelera de la empresa.

3.9 CARACTERISTERISTICAS DE RECOLECCION PARA USUARIOS DE TIPO

DIFERENTES AL RESIDENCIAL ARTÍCULO 39 DECRETO 1713 DE 2002.

Recolección de residuos acumulados por el barrido manual de calles. La recolección y el transporte de los residuos sólidos provenientes del barrido manual de calles deben efectuarse por la persona prestadora del servicio de aseo. Los residuos de barrido no podrán permanecer en las calles por mas de doce (12) horas. **Artículo 42. Recolección en plazas de mercado, mataderos y cementerios.** Para la recolección de los residuos generados en las plazas de mercado, mataderos y cementerios del Municipio o Distrito, se utilizarán cajas de almacenamiento ubicadas estratégicamente. La recolección de los residuos sólidos en estos lugares se debe efectuar en horas que no comprometan el adecuado flujo vehicular y peatonal de la zona ni el funcionamiento de las actividades normales de estos establecimientos.

Recolección a usuarios residenciales y pequeños productores: El servicio de recolección domiciliaria comprende la recolección de residuos producidos por todos los usuarios residenciales y por los pequeños generadores, que corresponden a los productores no residenciales cuya producción de residuos sólidos no compactados sea menor a un metro cubico mensual. **Recolección de grandes productores,** en el caso que existieren en el municipio estos usuarios que corresponde a los servicios de recolección de residuos industriales, plazas de mercado y de grandes comercios cuya producción de residuos sólidos no compactados sea mayor a un metro cubico mensual. El servicio a los grandes productores deberá realizarse con la frecuencia requerida por el tipo y volumen de residuos generados y la recolección se realizará en el sitio en donde ellos mantengan el depósito de almacenamiento, siempre y cuando este cumpla los requisitos establecidos en el Decreto N° 1713 de 2002 o la norma que lo modifique o adicione. La persona prestadora sera responsable de evaluar en cada caso lo relacionado con el acceso y maniobrabilidad del vehiculo recolector con el fin de ajustarse en lo posible a las condiciones del gran productor. Cuando las necesidades de almacenamiento así lo requieran, el servicio a estos usuarios sera prestado mediante el uso de recipientes apropiados, cuyas características elementos, de tal manera que se evite la humedad, la dispersión de los residuos y el acceso de animales.



FRANCISCO PEREZ TENA
Representante Legal
Prolatam S.A.S. E.S.P.