

## CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ASEO PRESTADO POR LIMPIEZA URBANA S.A. E.S.P.

### CAPÍTULO I

#### DISPOSICIONES GENERALES PARA EL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO

**CLAUSULA 1. OBJETO.** El presente contrato de condiciones uniformes tiene por objeto la prestación de las siguientes actividades que hacen parte del servicio público de aseo:

1. Recolección y transporte de residuos no aprovechables.
2. Barrido y Limpieza de vías y áreas públicas.
3. Lavado de vías y áreas públicas.
4. Limpieza Urbana
  - 4.1. Corte de césped
  - 4.2. Poda de árboles

La persona prestadora se compromete a prestar el servicio en favor del suscriptor y/o usuario, a cambio de un precio en dinero, el cual se determinará de conformidad con la normatividad vigente.

**CLÁUSULA 2. PARTES.** Son partes en el contrato de condiciones uniformes, la persona prestadora del servicio para residuos no aprovechables y el suscriptor y/o usuario.

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

Con el fin de que el inmueble urbano destinado a vivienda, entregado en arriendo no quede afectado al pago de los servicios públicos domiciliarios, al momento de celebrar el contrato de arrendamiento, el arrendador podrá exigir al arrendatario la prestación de garantías o fianzas con el fin de garantizar el pago de las facturas correspondientes en los términos del artículo 15<sup>1</sup> de la Ley 820 de 2003.

<sup>1</sup> **ARTÍCULO 15. REGLAS SOBRE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS Y OTROS.** Cuando un inmueble sea entregado en arriendo, a través de contrato verbal o escrito, y el pago de los servicios públicos corresponda al arrendatario, se deberá proceder de la siguiente manera, con la finalidad de que el inmueble entregado a título de arrendamiento no quede afecto al pago de los servicios públicos domiciliarios:

1. Al momento de la celebración del contrato, el arrendador podrá exigir al arrendatario la prestación de garantías o fianzas con el fin de garantizar a cada empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios el pago de las facturas correspondientes.

La garantía o depósito, en ningún caso, podrá exceder el valor de los servicios públicos correspondientes al cargo fijo, al cargo por aportes de conexión y al cargo por unidad de consumo, correspondiente a dos (2) períodos consecutivos de facturación, de conformidad con lo establecido en el artículo 18 de la Ley 689 de 2001.

El cargo fijo por unidad de consumo se establecerá por el promedio de los tres (3) últimos períodos de facturación, aumentado en un cincuenta por ciento (50%).

2. Prestadas las garantías o depósitos a favor de la respectiva empresa de servicios públicos domiciliarios, el arrendador denunciará ante la respectiva empresa, la existencia del contrato de arrendamiento y remitirá las garantías o depósitos constituidos.

El arrendador no será responsable y su inmueble dejará de estar afecto al pago de los servicios públicos, a partir del vencimiento del período de facturación correspondiente a aquél en el que se efectúa la denuncia del contrato y se remitan las garantías o depósitos constituidos.

3. El arrendador podrá abstenerse de cumplir las obligaciones derivadas del contrato de arrendamiento hasta tanto el arrendatario no le haga entrega de las garantías o fianzas constituidas. El arrendador podrá dar por terminado de pleno derecho el contrato de arrendamiento, si el arrendatario no cumple con esta obligación dentro de un plazo de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de celebración del contrato.

4. Una vez notificada la empresa y acaecido el vencimiento del período de facturación, la responsabilidad sobre el pago de los servicios públicos recaerá única y exclusivamente en el arrendatario. En caso de no pago, la empresa de servicios públicos domiciliarios podrá hacer exigibles las garantías o depósitos constituidos, y si éstos no fueren suficientes, podrá ejercer las acciones a que hubiere lugar contra el arrendatario.

**Parágrafo:** El servicio público domiciliario de aseo por ser un servicio especial en el cual la no prestación del mismo afecta la salubridad pública, como lo ha expuesto la SSPD mediante CONCEPTO SSPD-OJ-2006-195<sup>2</sup>, no se verá afectado por el rompimiento de la solidaridad.

**CLÁUSULA 4. RÉGIMEN LEGAL.** Este contrato de condiciones uniformes se registrará por lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, por sus decretos reglamentarios, por la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, por la Resolución CRA 720<sup>3</sup> de 2015, modificada por la Resolución CRA 751 de 2016 y Resolución CRA 845 de 2018, así como el Decreto 1077 de 2015, por las condiciones especiales y/o adicionales que pacten las partes, por las normas del Código de Comercio y del Código Civil, normativa que se entiende incorporada al presente contrato de condiciones uniformes.

**Parágrafo 1.** Se entiende incorporada en el contrato de servicios públicos, toda la normatividad vigente aplicable al contrato de servicios públicos, así como las respectivas modificaciones y/o actualizaciones.

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

**CLÁUSULA 5. VIGENCIA:** El contrato de condiciones uniformes se entiende celebrado por un término fijo de dos (2) años, contados a partir del perfeccionamiento del contrato, salvo que decidan terminarlo por las causales previstas en este documento y en la ley.

**Cláusula 6. DEFINICIONES.** Para los efectos del contrato de servicios públicos, se aplicarán las siguientes definiciones de conformidad con lo establecido en el Decreto 1077 de 2015, la Resolución CRA 720 de 2015 y Resolución CRA 376 de 2006:

**1. Aforo:** Es el resultado de las mediciones puntuales, que realiza un aforador debidamente autorizado por la persona prestadora, respecto de la cantidad de residuos sólidos que

5. En cualquier momento de ejecución del contrato de arrendamiento o a la terminación del mismo, el arrendador, propietario, arrendatario o poseedor del inmueble podrá solicitar a la empresa de servicios públicos domiciliarios, la reconexión de los servicios en el evento en que hayan sido suspendidos. A partir de este momento, quien lo solicite asumirá la obligación de pagar el servicio y el inmueble quedará afecto para tales fines, en el caso que lo solicite el arrendador o propietario.

La existencia de facturas no canceladas por la prestación de servicios públicos durante el término de denuncia del contrato de arrendamiento, no podrán, en ningún caso, ser motivo para que la empresa se niegue a la reconexión, cuando dicha reconexión sea solicitada en los términos del inciso anterior.

6. Cuando las empresas de servicios públicos domiciliarios instalen un nuevo servicio a un inmueble, el valor del mismo será responsabilidad exclusiva de quién solicite el servicio. Para garantizar su pago, la empresa de servicios públicos podrá exigir directamente las garantías previstas en este artículo, a menos que el solicitante sea el mismo propietario o poseedor del inmueble, evento en el cual el inmueble quedará afecto al pago. En este caso, la empresa de servicios públicos determinará la cuantía y la forma de dichas garantías o depósitos de conformidad con la reglamentación expedida en los términos del parágrafo 1° de este artículo.

**PARÁGRAFO 1o.** Dentro de los tres (3) meses siguientes a la promulgación de la presente ley, el Gobierno Nacional reglamentará lo relacionado con los formatos para la denuncia del arriendo y su terminación, la prestación de garantías o depósitos, el procedimiento correspondiente y las sanciones por el incumplimiento de lo establecido en este artículo.

**PARÁGRAFO 2o.** La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios velará por el cumplimiento de lo anterior.

**PARÁGRAFO 3o.** Las reglas sobre los servicios públicos establecidas en este artículo entrarán en vigencia en el término de un (1) año, contado a partir de la promulgación de la presente ley, con el fin de que las empresas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios realicen los ajustes de carácter técnico y las inversiones a que hubiere lugar. - [http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_0820\\_2003.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0820_2003.html).

<sup>2</sup>En este punto es importante aclarar lo que ocurre con el servicio público de aseo, respecto del cual no opera el rompimiento de la solidaridad, tal como lo manifestó esta Oficina mediante concepto SSPD-OJ-2005-034 (...) - [https://normograma.info/ssppdd/docs/concepto\\_superservicios\\_0000195\\_2006.htm](https://normograma.info/ssppdd/docs/concepto_superservicios_0000195_2006.htm)

<sup>3</sup>Resolución CRA 720 de 2015 "por la cual se establece el régimen de regulación tarifaria al que deben someterse las personas prestadoras del servicio público de aseo que atienden en municipios de más de 5.000 suscriptores en áreas urbanas, la metodología que deben utilizar para el cálculo de las tarifas del servicio público de aseo y se dictan otras disposiciones"

produce y presenta un usuario de manera individual o conjunta al prestador del servicio de aseo. (Artículo 2.3.2.1.1 del Decreto 1077 de 2015)

2. **Aforo extraordinario de aseo:** Es el resultado de las mediciones puntuales realizadas por la persona prestadora del servicio público de aseo, de oficio o a petición del usuario, cuando alguno de ellos considere que ha variado la cantidad de residuos producidos con respecto al aforo vigente. (Glosario de términos técnicos de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo. / Resolución CRA 120 DE 2000)
3. **Aforo permanente de aseo.** Es el que realiza la persona prestadora del servicio público de aseo a los suscriptores grandes productores o pequeños productores de residuos sólidos, cuando efectúa la recolección de los residuos presentados por el usuario. (Artículo 2.3.2.1.1 del Decreto 1077 de 2015)
4. **Almacenamiento de residuos sólidos.** Es la acción del usuario de guardar temporalmente los residuos sólidos en depósitos, recipientes o cajas de almacenamiento, retornables o desechables, para su recolección por la persona prestadora con fines de aprovechamiento o de disposición final. (Artículo 2.3.2.1.1 del Decreto 1077 de 2015)
5. **Aprovechamiento:** Actividad complementaria del servicio público de aseo que comprende la recolección de residuos aprovechables, el transporte selectivo hasta la estación de clasificación y aprovechamiento o hasta la planta de aprovechamiento, así como su clasificación y pesaje por parte de la persona prestadora. (Artículo 2.3.2.1.1 del Decreto 1077 de 2015)
6. **Área de aislamiento:** Corresponde al área perimetral de un relleno sanitario, ubicada en su entorno, en donde se establecerán plantaciones que permitan la reducción de impactos sobre este. Es decir, corresponde al área de transición entre el área en donde se realizará la disposición final de residuos sólidos, mediante la tecnología de relleno sanitario y su entorno. (Decreto 1077 de 2015, Artículo 2.3.2.1.1).
7. **Área de prestación de servicio:** Corresponde a la zona geográfica del municipio o distrito debidamente delimitada donde la persona prestadora ofrece y presta el servicio de aseo. (Artículo 2.3.2.1.1 del Decreto 1077 de 2015)
8. **Área pública:** Es aquella destinada al uso, recreo o tránsito público, como parques, plazas, plazoletas y playas salvo aquellas con restricciones de acceso. (Decreto 1077 de 2015, Artículo 2.3.2.1.1)
9. **Barrido y limpieza de vías y áreas públicas.** Es la actividad del servicio público de aseo que consiste en el conjunto de acciones tendientes a dejar las áreas y las vías públicas libres de todo residuo sólido, esparcido o acumulado, de manera que dichas áreas queden libres de papeles, hojas, arenilla y similares y de cualquier otro objeto o material susceptible de ser removido manualmente o mediante el uso de equipos mecánicos. (Artículo 2.3.2.1.1 del Decreto 1077 de 2015)

- 10. Barrido y limpieza manual:** Es la labor realizada manualmente para retirar de las vías y áreas públicas papeles, hojas, arenilla acumulada o cualquier otro objeto o material. (Artículo 2.3.2.1.1 del Decreto 1077 de 2015)
- 11. Barrido y limpieza mecánica:** Es la labor realizada mediante el uso de equipos mecánicos para retirar de las vías y áreas públicas, papeles, hojas, arenilla acumulada o cualquier otro objeto o material. (Artículo 2.3.2.1.1 del Decreto 1077 de 2015)
- 12. Bascula:** instrumento técnico de medida mecánico o electrónico debidamente calibrado y certificado por la entidad competente, acorde con las normas vigentes que regulan la materia, para determinar el peso de los residuos sólidos. (Artículo 2.3.2.1.1 del Decreto 1077 de 2015)
- 13. Caja de almacenamiento:** Es el recipiente técnicamente apropiado, para el depósito temporal de residuos sólidos de origen comunitario, en condiciones de aislamiento que facilite el manejo o remoción por medios mecánicos o manuales. (Artículo 2.3.2.1.1 del Decreto 1077 de 2015)
- 14. Clausulas adicionales especiales:** Son aquellas que resultan del acuerdo especial entre la persona prestadora y el suscriptor y/o usuario en los términos del artículo 128 de la Ley 142 de 1994.

En ese sentido, el suscriptor y/o usuario potencial que no estuviere de acuerdo con alguna de las condiciones del contrato de condiciones uniformes para la prestación de las actividades del servicio público de aseo y/o sus actividades complementarias podrá manifestarlo así, y hacer una petición con la contrapropuesta del caso a la persona prestadora.

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

En caso de pactarse cláusulas especiales, su alcance deberá incluirse en el aparte correspondiente del Anexo 1. (Resolución CRA 778 de 2016, art. 11)

- 15. Cláusula de permanencia mínima:** Estipulación contractual que se pacta como una cláusula adicional a través de la cual, la persona prestadora ofrece al suscriptor y/o usuario una ventaja sustancial asociada a la prestación del servicio de aseo y el usuario y/o suscriptor que celebra el contrato, se obliga a no terminarlo anticipadamente, so pena de las consecuencias que establezca la persona prestadora. (Resolución CRA 778 de 2016, art. 6 numeral 3)
- 16. Contribución de Solidaridad.** Aporte que de manera obligatoria deben hacer los Suscriptores y/o Usuarios del servicio de aseo pertenecientes a los estratos 5 y 6 del sector residencial y los usuarios no residenciales pertenecientes a los sectores industrial y

comercial, de acuerdo con la reglamentación que para el efecto expidan la Comisión de Agua Potable y Saneamiento Básico y el Gobierno Nacional. (Decreto 1077 de 2015 Artículo 2.3.4.1.1.1)

- 17. Corte de césped.** Es la actividad del servicio público de aseo que consiste en cortar el pasto ubicado en áreas verdes públicas sin restricción de acceso, mediante el uso de equipos manuales o mecánicos que incluye el bordeo y plateo. Comprende la recolección y transporte del material obtenido hasta los sitios de aprovechamiento prioritariamente o de disposición final. (Artículo 2.3.2.1.1 del Decreto 1077 de 2015).
- 18. Contrato de condiciones Uniformes CCU:** Es un contrato uniforme, consensual, por el cual una empresa de servicios públicos los presta a un usuario a cambio de un precio, de acuerdo con las estipulaciones que han sido definidas por ella para ofrecerlas a muchos usuarios no determinados. Existe contrato desde que la empresa define las condiciones uniformes en las que prestará el servicio y el propietario o quien utilice el inmueble solicita recibir el servicio, si el solicitante y el inmueble se encuentran en las condiciones previstas por la empresa. (Glosario de términos técnicos de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo).
- 19. Descuentos asociados a la calidad del servicio:** Descuentos a los que tienen derecho los suscriptores y/o usuarios, asociados al nivel del cumplimiento de las metas de calidad del servicio público de aseo, por parte de las personas prestadoras del servicio. (Resolución CRA 778 de 2016, art. 6 numeral 5)
- 20. Disposición final de residuos sólidos.** Es el proceso de aislar y contar 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 ambiente. (Decreto 1077 de 2015, Artículo 2.3.2.1.1)
- 21. Estándares del servicio:** Requisitos mínimos de calidad en la prestación del servicio público de aseo que deben cumplir las personas prestadoras, de conformidad con los indicadores y metas establecidas por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico –CRA, en la Resolución CRA 720 de 2015. (Resolución CRA 720 de 2015 art. 4)
- 22. 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 persona prestadora y debidamente armada por el representante legal de la entidad prestará mérito ejecutivo, de acuerdo con las normas del Derecho Civil y Comercial. (Decreto 1077 de 2015, Artículo 2.3.2.1.1)
- 23. Falla en la prestación 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. (Ley 142 de 1994)

- 24. Frecuencia del servicio.** Es el número de veces en un periodo definido que se presta el servicio público de aseo en sus actividades de barrido, limpieza, recolección y transporte, corte de césped y poda de árboles. (Artículo 2.3.2.1.1 del Decreto 1077 de 2015)
- 25. Grandes Generadores o Productores:** Suscriptor y/o Usuario no residencial que genera y presenta para la recolección de residuos sólidos en volumen igual o superior a un metro cúbico mensual o a la cantidad que defina la normatividad vigente. (Artículo 2.3.2.1.1 del Decreto 1077 de 2015)
- 26. Inmueble desocupado.** Son aquellos inmuebles que, a pesar de tener las condiciones para recibir la prestación del servicio de aseo, se encuentran deshabitados o en ellos no se realiza ninguna actividad comercial, industrial o de otra índole. (Artículo 2.3.2.1.1 del Decreto 1077 de 2015)
- 27. Inquilinato:** Es una educación clasificada en estratos 1, 2 o 3, con una entrada común desde la calle, que aloja varios hogares que comparten servicios públicos domiciliarios. Para efectos del cobro del servicio de aseo el inquilinato, en su conjunto, se considera como un solo suscriptor. (Artículo 2.3.2.1.1 del Decreto 1077 de 2015)
- 28. Lavado de áreas públicas:** Es la actividad de remoción de residuos sólidos en áreas públicas, mediante el empleo de agua a presión. (Artículo 2.3.2.1.1 del Decreto 1077 de 2015)
- 29. Limpieza urbana:** Corresponde a las actividades de poda de árboles, corte de césped, lavado de áreas públicas, limpieza de playas e instalación de cestas dentro del perímetro urbano. (Resolución CRA 720 de 2015 art. 15)
- 30. 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 de proceso de degradación. (Artículo 2.3.2.1.1 del Decreto 1077 de 2015)
- 31. Macrorruta:** Es la división geográfica de una ciudad, zona o área de prestación del servicio para la distribución de los recursos y equipos a fin de optimizar la actividad de recolección de residuos, barrido y limpieza de vías y áreas públicas y/o corte de césped y poda de árboles ubicados en las vías y áreas públicas. (Artículo 2.3.2.1.1 del Decreto 1077 de 2015)
- 32. Microrruta:** Es la descripción detallada a nivel de las calles y manzanas del trayecto de un vehículo o cuadrilla, para la prestación del servicio público de recolección de residuos; de barrido y limpieza de vías y áreas públicas; y/o corte de césped y poda de árboles ubicados en las vías y áreas públicas, dentro de una frecuencia predeterminada. (Artículo 2.3.2.1.1 del Decreto 1077 de 2015)



- 33. Multiusuarios del servicio público de aseo:** Son todos aquellos suscriptores agrupados en unidades inmobiliarias, centros habitacionales, conjuntos residenciales, condominios o similares bajo el régimen de propiedad horizontal vigente o concentrados en centros comerciales o similares, que se caracterizan porque presentan en forma conjunta sus residuos sólidos a la 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 público 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. (Artículo 2.3.2.1.1 del Decreto 1077 de 2015)
- 34. Pequeños generadores o productores:** Son los suscriptores y/o usuarios no residenciales que generan y presentan para la recolección residuos sólidos en volumen menor a un (1) metro cúbico mensual. (Artículo 2.3.2.1.1 del Decreto 1077 de 2015).
- 35. Persona prestadora del servicio público de aseo:** Es aquella encargada de una o varias actividades de la prestación del servicio público de aseo, en los términos del artículo 15 de la Ley 142 de 1994 y demás que la modifiquen o complementen. (Artículo 2.3.2.1.1 del Decreto 1077 de 2015)
- 36. Plan de gestión integral de residuos sólidos (PGIRS):** Es el instrumento de planeación municipal o regional que contiene un conjunto ordenado de objetivos, metas, programas, proyectos, actividades y recursos definidos por uno o más entes territoriales para el manejo de los residuos sólidos en su jurisdicción. (Artículo 2.3.2.1.1 del Decreto 1077 de 2015)
- 37. Poda de árboles:** Es la actividad del servicio público de aseo que consiste en el corte de las ramas de los árboles, ubicados en las áreas públicas sin restricción de acceso, mediante el uso de equipos manuales o mecánicos. Se incluye la recolección y transporte del material obtenido hasta las estaciones de clasificación y aprovechamiento o disposición final. (Artículo 2.3.2.1.1 del Decreto 1077 de 2015)
- 38. Presentación de los residuos sólidos:** Es la actividad del usuario de colocar los residuos sólidos debidamente almacenados, para la recolección por parte de la persona prestadora del servicio público de aseo. La presentación debe hacerse, en el lugar o infraestructura prevista para ello, bien sea en el área pública correspondiente o en el sitio de prestación conjunta en el caso de multiusuario y grandes productores. Artículo 2.3.2.1.1 del Decreto 1077 de 2015)
- 39. Programa de Prestación del Servicio:** Programa que las personas prestadoras del servicio de aseo y/o sus actividades complementarias deben formular e implementar, en el cual definirán los objetivos, metas, estrategias, campañas educativas, actividades y cronogramas, costos y fuentes de financiación. Este programa igualmente deberá definir todos los aspectos operativos de las diferentes actividades del servicio que atienda el operador, en concordancia con lo definido en el PGIRS, la regulación vigente y lo establecido en el Decreto 1077 de 2015. Artículo 2.3.2.1.1 del Decreto 1077 de 2015)

- 40. Puntos críticos:** Son aquellos lugares donde se acumulan residuos sólidos, generando afectación y deterioro sanitario que conlleva la afectación de la limpieza del área, por la generación de malos olores, foco de propagación de vectores y enfermedades, entre otros. (Artículo 2.3.2.1.1 del Decreto 1077 de 2015)
- 41. Recolección puerta a puerta:** Es el servicio de recolección de los residuos sólidos en el andén de la vía pública frente al predio del usuario. (Artículo 2.3.2.1.1 del Decreto 1077 de 2015)
- 42. Residuo sólido:** Es cualquier objeto, material, sustancia o elemento principalmente sólido resultante del consumo o uso de un bien en actividades domésticas, industriales, comerciales, institucionales o de servicios, que el generador presenta para su recolección por parte de la persona prestadora del servicio público de aseo. Igualmente, se considera como residuo sólido, aquel que proveniente del barrido y limpieza de áreas y vías públicas, corte de césped y poda de árboles. Los residuos sólidos que no tienen características de peligrosidad se dividen en aprovechables y no aprovechables. (Artículo 2.3.2.1.1 del Decreto 1077 de 2015)
- 43. Residuo sólido especial:** Es todo residuo sólido que, por su naturaleza, composición, tamaño, volumen y peso, necesidades de transporte, condiciones de almacenaje y compactación, no puede ser recolectado, manejado, tratado o dispuesto normalmente por la persona prestadora del servicio público de aseo. El precio del servicio de recolección, transporte y disposición de los mismos será pactado libremente entre la persona prestadora y el usuario, sin perjuicio de los que sean objeto de regulación del Sistema de Gestión Posconsumo. (Artículo 2.3.2.1.1 del Decreto 1077 de 2015)
- 44. Residuo sólido aprovechable:** Es cualquier material, objeto, sustancia o elemento sólido que no tiene valor de uso para quien lo genere, pero que es susceptible de aprovechamiento para su reincorporación a un proceso productivo. (Artículo 2.3.2.1.1 del Decreto 1077 de 2015)
- 45. Residuo sólido no aprovechable:** Material o sustancia sólida de origen orgánico e inorgánico, putrescible o no, proveniente de actividades domésticas, industriales, comerciales, institucionales, de servicios, que no son objeto de la actividad de aprovechamiento. (Artículo 2.3.2.1.1 del Decreto 1077 de 2015)
- 46. Saneamiento básico:** Son las actividades propias del conjunto de los servicios domiciliarios de alcantarillado y aseo. (Artículo 14.19 Ley 142 de 1994)
- 47. Separación en la fuente:** Es la clasificación de los residuos sólidos, en aprovechables y no aprovechables por parte de los usuarios en el sitio donde se generan, de acuerdo con lo establecido en el **PGIRS**, para ser presentados para su recolección y transporte a las estaciones de clasificación y aprovechamiento o de disposición final de los mismos, según sea el caso. (Artículo 2.3.2.1.1 del Decreto 1077 de 2015)
- 48. Servicio público de aseo:** Es el servicio de recolección municipal de residuos principalmente sólidos. Se consideran actividades complementarias el transporte,

tratamiento, aprovechamiento y disposición final de tales residuos, además del corte de césped, la poda de árboles, el barrido y limpieza de vías y áreas públicas. (Artículo 14.24 Ley 142 de 1994).

- 49. 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. (Artículo 14.24 Ley 142 de 1994).
- 50. Superintendencia de servicios públicos domiciliarios o SSPD:** Organismo de carácter técnico, adscrito al Departamento Nacional de Planeación, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonial, quien ejerce el control, la inspección y vigilancia de los prestadores de servicios públicos domiciliarios. (Decreto 1077 de 2015 Artículo 2.3.4.1.1.1)
- 51. Suscriptor:** Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos. (Artículo 14.24 Ley 142 de 1994).
- 52. Suscriptor potencial:** Persona natural o jurídica que ha iniciado consultas para convertirse en suscriptor del servicio público ofrecido por la persona prestadora. . (Glosario de términos técnicos de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo).
- 53. Transporte:** Corresponde a las actividades que realiza la persona prestadora del servicio público de aseo para el transporte de los residuos, principalmente sólidos, hasta estaciones de clasificación y aprovechamiento, plantas de aprovechamiento, estaciones de transferencia o hasta el sitio de disposición final. (Decreto 1077 de 2015, art 2.3.2.1.1).
- 54. Transferencia:** Es la actividad complementaria del servicio público de aseo realizada al interior de una estación de transferencia, la cual consiste en trasladar los residuos sólidos de un vehículo recolector de menor capacidad a un vehículo de transporte a granel por medios mecánicos, previniendo el contacto manual y el esparcimiento de los mismos, con una mínima exposición al aire libre de los residuos. (Decreto 1077 de 2015, art 2.3.2.1.1).
- 55. Unidad de almacenamiento:** Es el área definida y cerrada, en la que se ubican las cajas de almacenamiento o similares para que el usuario almacene temporalmente los residuos sólidos, mientras son presentados a la persona prestadora del servicio público de aseo para su recolección y transporte. (Decreto 1077 de 2015, art 2.3.2.1.1).
- 56. Unidad habitacional:** Apartamento o casa de vivienda independiente con acceso a la vía pública o a las zonas comunes del conjunto multifamiliar y separada de las otras viviendas, de tal forma que sus ocupantes puedan acceder sin pasar por las áreas privadas de otras viviendas. (Decreto 1077 de 2015, Artículos 2.3.1.1.1 y 2.3.2.1.1).
- 57. Unidad independiente:** Apartamento o casa de vivienda, local u oficina independiente con acceso a la vía pública o a las zonas comunes de la unidad inmobiliaria. (Glosario de términos técnicos de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo).

- 58. 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 termino consumidor. (Decreto 1077 de 2015, Artículos 2.3.1.1.1 y 2.3.4.1.1.1).
- 59. Usuario no residencial:** Es la persona natural o jurídica que produce residuos sólidos derivados de la actividad comercial, industrial y los oficiales que se beneficia con la prestación del servicio público de aseo. (Decreto 1077 de 2015, art 2.3.2.1.1).
- 60. Usuario residencial:** Es la persona que produce residuos sólidos derivados de la actividad residencial y se beneficia con la prestación del servicio público de aseo. Se consideran usuarios residenciales a los ubicados en locales que ocupen menos de veinte (20) metros cuadrados de área, exceptuando los que produzcan más de un (1) metro cúbico mensual. (Decreto 1077 de 2015, art 2.3.2.1.1).
- 61. Vehículo recolector:** Es el vehículo utilizado en las actividades de recolección de los residuos sólidos desde los lugares de presentación y su transporte hasta las estaciones de clasificación y aprovechamiento, plantas de aprovechamiento, estaciones de transferencia. (Decreto 1077 de 2015, art 2.3.2.1.1).
- 62. Ventaja sustancial:** Beneficio que el prestador ofrece a los suscriptores y/o usuarios en la prestación del servicio público de aseo en las actividades de recolección y transporte de residuos no aprovechables, barrido y limpieza de vías y áreas públicas, y corte de césped, poda de árboles, lavado, limpieza de playas e instalación y mantenimiento de cestas en las áreas públicas, en aspectos adicionales asociados a la calidad del servicio y/o las mejoras tecnológicas que no estén incluidas en la metodología tarifaria, y que, por constituirse como una decisión empresarial, no pueden cobrarse a los suscriptores y/o usuarios en la misma.
- Para tal efecto, se debe especificar el periodo de tiempo durante el cual se otorgará la ventaja sustancial.
- El ofrecimiento de precios inferiores a los precios techo de las actividades que regulatoriamente conforman la tarifa del servicio público de aseo también puede constituirse en una ventaja sustancial. (Resolución CRA 845 DE 2018, ART. 3)
- 63. Vías públicas:** 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. (Decreto 1077 de 2015, Artículo 2.3.2.1.1)

**CLÁUSULA 7. ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO (APS).** Se define como área de prestación urbana y rural del servicio en el municipio de Floridablanca del Departamento del Santander – mapa anexo al presente contrato.

**CLÁUSULA 8. SOLICITUD DEL SERVICIO.** La solicitud para la prestación del servicio puede presentarse verbalmente o por escrito en las oficinas de la persona prestadora, bien de modo personal, por correo o por otros medios que permitan identificar al Suscriptor y/o Usuario potencial, conocer su voluntad inequívoca y establecer la categoría de Suscriptor y/o Usuario a la cual pertenece.

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

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

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 de la prestación del servicio solicitado no podrá superar quince (15) días hábiles contados desde el momento en el que la persona prestadora indique que está en posibilidad de prestar el servicio y el Suscriptor y/o Usuario ha atendido las condiciones uniformes.

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

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

**CLÁUSULA 9. CONDICIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.** La Persona Prestadora está dispuesta a celebrar el contrato para prestar el servicio público 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 el objeto y la solicitud del servicio.

**CLÁUSULA 10. PERFECCIONAMIENTO.** El CCU se perfecciona cuando la Persona Prestadora define las condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio y el propietario o quien utiliza un inmueble determinado solicita recibir allí el servicio, si el solicitante y el inmueble se encuentran en las condiciones previstas por la Persona Prestadora. Del mismo modo se entenderá que existe CCU en el caso de haber recibido efectiva y legalmente la prestación del servicio objeto del presente CCU. En el evento de acordarse cláusulas especiales por las partes, su perfeccionamiento será a partir de la suscripción de estas.

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

**CLÁUSULA 11. PUBLICIDAD.** El prestador del servicio deberá publicar de forma sistemática y permanente, en su página web, en los centros de atención al usuario y en las oficinas de peticiones, quejas y recursos, la siguiente información para conocimiento del suscriptor y/o usuario:

1. El contrato de condiciones uniformes, cuyas copias magnéticas se entregarán a solicitud del suscriptor y/o usuario, una vez el prestador se acoja al presente formato de contrato de condiciones uniformes, así como cuando se pretenda la modificación del mismo.
2. El mapa del Área de Prestación del Servicio –APS- dentro de la cual se compromete a cumplir los estándares de servicio establecidos en el estudio de costos vigente, producto de la aplicación de la metodología tarifaria prevista en la Resolución CRA 720 de 2015, o la que la modifique, adicione o aclare. En dicho mapa se deberán delimitar de forma clara las macrorrutas y microrrutas en las que dividió el APS, para la prestación del servicio público de aseo (Anexo No. 1 del presente contrato).
3. Las metas anuales de los estándares de servicio y de eficiencia establecidas por la persona prestadora, así como el avance en el cumplimiento de las mismas.
4. Línea de Atención y servicio al cliente.
5. Oficina de atención de Peticiones quejas y Reclamos.
6. Las tarifas vigentes.
7. Rutas, horarios y frecuencias de Recolección de residuos y Barrido para cada Macrorruta.
8. Sitio, horario y la forma en la que los suscriptores y/o usuarios deben presentar los residuos sólidos para su recolección.

9. Frecuencias de limpieza de playas y lavado de áreas públicas para cada macrorruta, de acuerdo a lo establecido por el PGIRS del municipio.
10. Fechas de ejecución de las actividades de corte de césped y poda de árboles para cada macrorruta, de acuerdo a lo establecido por el PGIRS del municipio.
11. Localización de Estaciones de Transferencia, si las hay.
12. Sitio de disposición final de los residuos.
13. Localización del sitio de tratamiento.

**CLÁUSULA 12. OBLIGACIONES DE LA PERSONA PRESTADORA.** Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones de la persona prestadora, que se entienden incorporadas en el contrato de condiciones uniformes, las siguientes:

1. Reportar al municipio y/o distrito el área de prestación del servicio – APS, que corresponde a la zona geográfica del municipio, debidamente delimitada, donde ofrece y presta el servicio público de aseo.
2. Suministrar continuamente un servicio de buena calidad en los inmuebles atendidos, de acuerdo con los parámetros normativos vigentes de carácter obligatorio fijados por las autoridades competentes y las especificaciones técnicas determinadas por la persona prestadora previstas en el programa de prestación del servicio y en el contrato de condiciones uniformes.
3. Realizar las actividades de barrido y limpieza de vías y áreas públicas, limpieza urbana que comprende corte de césped, poda de árboles, lavado, instalación y mantenimiento de cestas y limpieza de playas en las áreas públicas, recolección, transporte, tratamiento y/o disposición final de residuos, en el área de prestación del servicio que haya reportado ante el municipio y/o distrito, de conformidad con las normas sanitarias, ambientales y regulatorias vigentes.
4. Dar a conocer al suscriptor y/o usuario las frecuencias y horarios de prestación de las actividades de recolección y transporte y barrido y limpieza de vías y áreas públicas, así como las frecuencias de prestación de las actividades de limpieza urbana.
5. Informar a los suscriptores y/o usuarios acerca de la manera de utilizar los servicios con eficiencia y seguridad y adelantar campañas masivas de divulgación sobre el particular.
6. Realizar los aforos de la producción de residuos según los términos definidos en las Resoluciones CRA 233 de 2002 y 236 de 2002 para el caso de la solicitud de la opción de Multiusuario o en los términos definidos en la Resolución CRA 151 de 2001 cuando los suscriptores y/o usuarios son Grandes Productores.

7. Aplicar al suscriptor y/o usuario la estratificación adoptada por el ente territorial.
8. Asignar al inmueble objeto del servicio la categoría de uso correspondiente y modificarla en los casos que corresponda.
9. En caso de presentarse un evento de riesgo la persona prestadora del servicio deberá ejecutar las medidas de mitigación y corrección pertinentes.
10. Facturar de manera integral el servicio público de aseo incluyendo la actividad de aprovechamiento, de acuerdo con la tarifa resultante de la aplicación de la metodología tarifaria vigente o del contrato respectivo cuando aquella se hubiere definido contractualmente, con la periodicidad señalada en el contrato de condiciones uniformes.
11. Entregar la factura al suscriptor y/o usuario en el sitio pactado en el contrato de condiciones uniformes.
12. Aplicar al suscriptor y/o usuario los descuentos en el cargo fijo y en el cargo variable, originados por el incumplimiento de los estándares de calidad del servicio establecidos por la persona prestadora.
13. Aplicar la tarifa ajustada para inmuebles desocupados a aquellos inmuebles que sean acreditados bien sea por los suscriptores y/o usuarios o por la persona prestadora según lo establecido en el artículo 45 de la Resolución CRA 720 de 2015. Cobrar al suscriptor y/o usuario la contribución de solidaridad y otorgar los subsidios de acuerdo con la ley.
14. En el caso de inmuebles urbanos, entregar a los interesados en extinguir la solidaridad a la que se refiere el artículo 15 de la Ley 820 de 2003, un formato plenamente ajustado a las disposiciones contempladas en el artículo 5 del Decreto 3130 de 2003, o la norma que lo modifique, adicione o aclare.
15. Devolver al suscriptor y/o usuario los cobros no autorizados, de Conformidad con la Resolución CRA 659 de 2013 o la norma que la modifique, adicione o aclare. En todo caso, el interés que se aplicará a la devolución de los cobros no autorizados será el interés simple.
16. Constituir una oficina de peticiones, quejas y recursos. Cuando la persona prestadora opere en varios municipios, deberá garantizar en cada uno de ellos, los medios necesarios para que el suscriptor y/o usuario pueda presentarlas personalmente o por cualquier otro medio electrónico o tecnológico.
17. Recibir y trasladar las peticiones, quejas y recursos – PQR, relacionadas con la actividad de aprovechamiento. Tramitará en su integralidad aquellas PQR de aprovechamiento relacionadas con la facturación.

18. Trasladar a la persona prestadora de aprovechamiento las PQR relacionadas con las cantidades de residuos aprovechables facturados, aforos y aspectos operativos relacionadas con horarios y frecuencias de recolección de residuos aprovechables.

19. Respetar el debido proceso y derecho de defensa y contradicción al suscriptor y/o usuario en todas sus actuaciones frente a estos, observando la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa previstas en la Constitución Política, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y las demás normas que le sean aplicables.

20. Disponer de formatos y demás medios que faciliten a los suscriptores y/o usuarios presentar peticiones, quejas y recursos.

21. Tener disponible en todo momento la información correspondiente a las peticiones, quejas y recursos para consulta de los suscriptores y/o usuarios en el momento en que lo soliciten.

22. Suministrar al suscriptor la información que le permita evaluar el servicio prestado en los términos establecidos en el artículo 9.4 de la Ley 142 de 1994.

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

24. No exigir la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con esta. Sin embargo, el prestador deberá recibir el pago de las sumas que no son objeto de reclamación, por el servicio de los últimos cinco períodos conforme lo establece el artículo 155 de la Ley 142 de 1994, siempre y cuando corresponda a valores no cuestionados por el suscriptor y/o usuario.

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

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

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

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

29. Cuando en las unidades inmobiliarias, centros habitacionales, conjuntos residenciales, condominios o similares bajo el régimen de propiedad horizontal vigente o concentrados en centros comerciales o similares, sus suscriptores y/o usuarios no se constituyan en multiusuarios y se encuentren vinculados a dos o más prestadores del servicio público de aseo, definir y dar a conocer la forma como se presentarán los residuos sólidos, de manera que cada uno de los prestadores de recolección y transporte de residuos no aprovechables pueda identificar los residuos de sus suscriptores y/o usuarios, conforme con lo dispuesto en el artículo 2.3.2.2.2.16 del Decreto 1077 de 2015. Aspectos que deben estar definidos en el Contrato de Servicios Públicos.

**Cláusula 13. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.** Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones del suscriptor y/o usuario, que se entienden incorporadas en el contrato de servicios públicos, las siguientes:

1. Almacenar y presentar los residuos sólidos, de acuerdo con lo dispuesto en la normatividad vigente, en el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos de los municipios o distritos y en el respectivo programa para la prestación del servicio público de aseo y en el contrato de condiciones uniformes.
2. Presentar para la recolección, los residuos sólidos en horarios definidos por la persona prestadora del servicio público de aseo.
3. No arrojar residuos sólidos o residuos de construcción y demolición al espacio público o en sitios no autorizados.
4. Realizar la separación de residuos en la fuente, tal como lo establezca el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos del respectivo municipio o distrito para su adecuado almacenamiento y posterior presentación.
5. No presentar para recolección dentro de los residuos domésticos, animales muertos o sus partes, diferentes a los residuos de alimentos.
6. No realizar quemas de residuos sin los controles y autorizaciones ambientales definidas en la normatividad vigente.
7. Presentar los residuos sólidos para la recolección en recipientes retornables o desechables, de acuerdo con lo establecido en el PGIRS de forma tal que facilite la actividad de recolección por parte del prestador.
8. Almacenar en los recipientes la cantidad de residuos, tanto en volumen como en peso, acorde con la tecnología utilizada para su recolección.
9. Trasladar los residuos sólidos hasta el sitio determinado por la persona prestadora del servicio público de aseo, cuando las condiciones de las urbanizaciones, barrios o



agrupaciones de viviendas y/o demás predios impidan la circulación de vehículos de recolección.

10. No interferir o dificultar las actividades de barrido, recolección, transporte o limpieza urbana realizadas por la persona prestadora del servicio.

11. Mantener limpios y cerrados los lotes de terreno de su propiedad, así como las construcciones que amenacen ruina. Cuando por ausencia o deficiencia en el cierre y/o mantenimiento de estos se acumulen residuos sólidos en los mismos, la recolección y transporte hasta el sitio de tratamiento y/o 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. Informar de inmediato a la persona prestadora sobre cualquier cambio en las características, identificación o uso de los inmuebles reportados o la variación del propietario, dirección u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicios públicos y/o en el sistema de información comercial.

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

16. Pagar oportunamente las facturas. El no recibir la factura no lo exonera del pago, salvo que la persona prestadora no haya efectuado la facturación en forma oportuna.

17. Solicitar la factura a la persona prestadora cuando aquella no haya llegado oportunamente, cuya copia será gratuita.

18. En el caso de suscriptores y/o usuarios no residenciales, garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo en los eventos que señale la persona prestadora, siempre y cuando los mismos guarden relación directa con la prestación del servicio.

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

20. Los suscriptores y/o usuarios no residenciales o aquellos que hayan optado por la opción de multiusuarios, están en la obligación de facilitar la medición periódica de sus residuos



sólidos conforme a lo definido en las Resoluciones CRA 151 de 2001, 233 de 2002 y 236 de 2002 y o aquellas que la adicionen, modifiquen o aclaren.

21. Los suscriptores y/o usuarios no residenciales o aquellos que hayan optado por la opción de multiusuarios, están obligados a asumir los costos del aforo de los residuos sólidos, de conformidad con la normatividad vigente. La 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.

22. Cuando haya servicio público de aseo disponible será obligatorio vincularse como usuario y cumplir con los deberes respectivos, o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad.

23. Cuando en las unidades inmobiliarias, centros habitacionales, conjuntos residenciales, condominios o similares bajo el régimen de propiedad horizontal vigente o concentrados en centros comerciales o similares, sus suscriptores y/o usuarios no se constituyan en multiusuarios y se encuentren vinculados a dos o más prestadores del servicio público de aseo, deberán presentar los residuos sólidos en la forma en que lo establezcan éstos últimos, de manera que cada uno de los prestadores de recolección y transporte de residuos no aprovechables pueda identificar los residuos de sus suscriptores y/o usuarios, conforme con lo dispuesto en el artículo 2.3.2.2.2.16 del Decreto 1077 de 2015

**CLÁUSULA 14. DERECHOS DE LA PERSONA PRESTADORA.** Se entienden incorporados en el contrato de servicios públicos los derechos que a favor de las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios consagra la Constitución Política, la Ley 142 de 1994, los decretos reglamentarios y la regulación vigente, así como los siguientes:

1. Cobrar el valor de los servicios prestados de acuerdo con la tarifa resultante de aplicación de la metodología tarifaria vigente o del contrato respectivo cuando aquella se hubiere definido contractualmente, con la periodicidad señalada en el contrato de condiciones uniformes.
2. Solicitar a los suscriptores y/o usuarios no residenciales una garantía adicional de pago para el suministro del servicio.
3. Incluir dentro de la facturación cualquier obligación a favor o en contra del suscriptor y/o usuario, derivada de la prestación del servicio público de aseo o de los aforos solicitados por el suscriptor, conforme a la normatividad vigente.
4. Verificar que los suscriptores y/o usuarios del servicio no depositen sustancias líquidas, excretas, ni residuos de los contemplados para el servicio especial, en recipientes destinados para la recolección en el servicio público de aseo.
5. Cobrar ejecutivamente el valor del servicio público prestado o ejercer el cobro coactivo si está facultado legalmente para ello.

6. La persona prestadora podrá aplicar intereses de mora sobre saldos insolutos de conformidad con la tasa de interés moratorio aplicable en el Código Civil. Para el caso de inmuebles no residenciales la tasa de interés moratorio aplicable será la que se determine convencionalmente o, supletoriamente, la que corresponda al régimen comercial, esto es, (la persona prestadora definirá el interés de mora, el cual no podrá superar una y media veces del interés bancario corriente certificado por la Superintendencia Financiera, sin exceder el límite de usura).

**CLÁUSULA 15. DERECHOS DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.** Se entienden incorporados en el contrato de servicios públicos los derechos que a favor del suscriptor y/o usuario consagra la Constitución Política, la Ley 142 de 1994, los decretos reglamentarios y la regulación vigente, así como los siguientes:

1. A ser tratado dignamente por la persona prestadora.
2. Al debido proceso, al derecho de defensa y contradicción.
3. A no ser discriminado por la persona prestadora de servicios públicos domiciliarios y a recibir trato igualitario.
4. A ser informado clara y oportunamente de sus obligaciones y de las consecuencias de incumplirlas.
5. A presentar reclamaciones contra la factura sin que sea obligado al pago de las sumas reclamadas.
6. A la libre elección de la persona prestadora del servicio.
7. A que se le apliquen los descuentos por el incumplimiento de la persona prestadora en los estándares de calidad técnica e indicadores del servicio a los que está obligada en los términos de la Resolución CRA 720 de 2015 o la que la modifique, adicione o aclare.
8. A obtener información completa, precisa y oportuna sobre asuntos relacionados con la prestación del servicio.
9. A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a las peticiones, actuaciones, solicitudes o quejas que se propongan realizar, así como a llevarlas a cabo.
10. A conocer, en cualquier momento, el estado de los trámites adelantados ante la persona prestadora en los que tengan la condición de interesados y a obtener copias a su costa.
11. A no presentar documentos que no sean exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.

12. A reclamar cuando la persona prestadora aplique un estrato diferente al establecido por la respectiva entidad territorial competente para tales fines.
13. A reclamar en contra del uso asignado por la persona prestadora al inmueble objeto del servicio.
14. A conocer las condiciones uniformes del contrato.
15. A ser protegido contra el abuso de posición dominante contractual de las personas prestadoras de servicios públicos, para lo cual se deben tener en cuenta las causales que presumen abuso de la posición dominante previstas en el artículo 133 de la Ley 142 de 1994.
16. A la prestación continua de un servicio de buena calidad y a las reparaciones por falla en la prestación del servicio, de conformidad con el artículo 137 de la Ley 142 de 1994.
17. A obtener información clara, completa, precisa y oportuna del contenido de las facturas.
18. A presentar peticiones, quejas y recursos y a obtener respuesta oportuna y completa, de acuerdo con la normatividad vigente.
19. A recibir la factura a su cargo por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma.
20. A la participación en los comités de desarrollo y control social.
21. Al cobro individual de la prestación del servicio en los términos previstos en la legislación y regulación vigente.
22. A que el prestador mantenga la reserva de sus datos personales y garantice su derecho al habeas data.
23. A que la persona prestadora del servicio no reporte a las centrales de riesgo su información sobre el incumplimiento de las obligaciones pecuniarias sin su consentimiento expreso y escrito.
24. Pactar libremente con la persona prestadora del servicio público de aseo el precio por el servicio para el manejo de residuos de construcción y demolición, así como de otros residuos especiales.

**CLÁUSULA 16. CONDICIONES TÉCNICAS.** Para la prestación del servicio público de aseo y sus actividades complementarias las partes del presente contrato, deberán cumplir con las condiciones técnicas establecidas en los capítulos 1, 2 y 5 del Título 2 del Decreto 1077 de 2015, modificado y adicionado por el Decreto 596 de 2016, en lo referente a:

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

**CLÁUSULA 17. CONDICIONES DE PRESTACIÓN.** Para la prestación del servicio público de aseo y sus actividades complementarias, las Partes del Contrato deberán cumplir con las siguientes condiciones:

- La presentación de los residuos sólidos no aprovechables para recolección, deberá hacerse con una anticipación no mayor de tres (3) horas previas a las frecuencias y horarios de recolección establecidos por la LIMPIEZA URBANA S.A. E.S.P.
- Los residuos no aprovechables deben ser recogidos por LIMPIEZA URBANA SA ESP , como mínimo dos (2) veces por semana.
- La frecuencia mínima de barrido y limpieza del área de prestación a cargo del prestador será de dos (2) veces por semana para municipios clasificados en categoría 1 o especiales, y de una (1) vez por semana para las demás categorías establecidas en la ley.
- Los residuos de barrido no podrán permanecer en las calles por más de ocho (8) horas una vez se hace la presentación para transportarlos.
- La recolección de los residuos no aprovechables por MACRORRUTAS y MICRORRUTAS deberá realizarse en las frecuencias y horarios establecidos en el presente contrato.
- Todo cambio en las rutas, horarios o frecuencias deberá ser comunicado con tres (3) días de anterioridad a los suscriptores y/o usuarios afectados, salvo caso fortuito o de fuerza mayor, utilizando medios masivos de difusión de amplia circulación local y página web.
- La frecuencia de la actividad de corte de césped y poda de árboles será en concordancia con el periodo de intervención definido por el ente territorial.

## **COBRO DEL SERVICIO DE ASEO Y ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS.**

**CLÁUSULA 18. TARIFA DEL SERVICIO DE ASEO.** La tarifa del servicio público de aseo y sus actividades complementarias, está compuesto por un cargo fijo y un cargo variable, que serán calculados por el prestador, acorde a lo establecido en la Resolución CRA 720 de 2015, o aquella que la modifique, adicione o aclare.

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

Los suscriptores y/o usuarios clasificados como grandes productores que generen un volumen superior o igual a seis metros cúbicos mensuales de residuos no aprovechables (6m<sup>3</sup>/mes), podrán solicitar a su costo, que el prestador realice aforo de los residuos producidos con el fin de pactar libremente las tarifas correspondientes a la recolección y transporte. No habrá costo para el suscriptor y/o usuario en los casos de reclamación debidamente justificados y en los casos que así lo permita la regulación vigente.

**CLÁUSULA 19. FACTURACIÓN.** El servicio público de aseo se facturará de forma conjunta con cualquiera de los servicios públicos a los que se refiere la Ley 142 de 1994, y no podrá pagarse este último con independencia del servicio público de aseo, salvo en aquellos casos en que exista prueba de mediar petición, queja o recurso debidamente interpuesto ante la persona prestadora del servicio de aseo.

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

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

- El nombre de la persona prestadora responsable de la prestación del servicio y su NIT.
- El nombre del Suscriptor y/o Usuario y dirección del inmueble receptor del servicio.
- La dirección del inmueble a donde se envía la factura o cuenta de cobro.
- El estrato socioeconómico, cuando el Suscriptor y/o Usuario sea residencial, y clase de uso del servicio.
- El período de facturación del servicio y fecha de expedición de la factura.
- Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.
- La comparación entre el valor del servicio facturado con el de los seis períodos inmediatamente anteriores.
- El valor y fechas de pago oportuno.

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

La factura será entregada por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha del primer vencimiento conforme a los ciclos de facturación del ente facturador respectivo. La periodicidad en la entrega de la factura será mensual.

Las facturas se entregarán en la dirección del inmueble receptor del servicio, salvo que el Suscriptor y/o Usuario registre para estos efectos una dirección diferente. En las zonas rurales o en las que no pueda entregarse directamente en el inmueble del Suscriptor y/o Usuario, la factura deberá ser reclamada en los sitios que indique la Persona Prestadora o en el lugar acordado entre las partes.

## CALIDAD Y DESCUENTOS

**CLÁUSULA 20. DESCUENTOS ASOCIADOS A LA CALIDAD DEL SERVICIO.** De conformidad con lo establecido en el Título IV de la Resolución CRA 720 de 2015 o la que la modifique, adicione o aclare; la persona prestadora deberá realizar los descuentos por el incumplimiento de las metas de calidad del servicio público de aseo (Ver tabla 1). Dicho descuento se restará del valor total de la factura, después de haber aplicado los subsidios y contribuciones a que haya lugar.

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

La persona prestadora deberá cumplir con los estándares de calidad técnica del servicio (ver tabla 1), en su área de prestación del servicio desde la entrada en vigencia de la Resolución CRA 720 de 2015 o aquella que la modifique, adicione o aclare.

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

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

**Parágrafo 1.** Los descuentos están asociados al indicador de calidad técnica en la recolección de residuos sólidos no aprovechables; al indicador de incumplimiento de reclamos comerciales por facturación; y al indicador de incumplimiento en la compactación del relleno sanitario. Estos se determinarán según lo definido en los artículos 56, 57, y 58 de la Resolución CRA 720 de 2015 o aquella que la modifique, adicione o aclare. Se deberán tener en cuenta los factores de reincidencia en el incumplimiento de los indicadores definido en el artículo 60 de la misma Resolución.

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

**CLÁUSULA 21. SUSPENSIÓN EN INTERÉS DEL SERVICIO.** En caso de presentarse suspensión en interés en la prestación del servicio público de aseo por cualquier causa, la persona prestadora deberá mantener informados a los usuarios de dicha circunstancia e implementar las medidas transitorias requeridas.

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

**CLÁUSULA 22. FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.** El incumplimiento de la persona prestadora en la prestación continua del servicio se denomina falla en la prestación del servicio y su ocurrencia le confiere al suscriptor y/o usuario el derecho, desde el momento en que se presente, a la resolución del contrato de condiciones uniformes o su cumplimiento con las reparaciones consagradas en el artículo 137 de la Ley 142 de 1994, esto es, a que no



se le haga cobro alguno por conceptos distintos del consumo o de la adquisición de bienes y servicios recibidos y a la indemnización de perjuicios.

## PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS

**CLÁUSULA 23. PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS.** Los suscriptores y/o usuarios tienen derecho a presentar ante la persona prestadora peticiones, quejas y recursos por cualquiera de los siguientes medios: físico en los puntos de atención, líneas telefónicas, fax, correo electrónico, correo certificado. El término máximo que tiene la persona prestadora para responder son quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación y si la respuesta no ocurre en este plazo se produce el silencio administrativo positivo. Las peticiones, quejas y recursos serán tramitados de conformidad con el Título VIII Capítulo VII de la Ley 142 de 1994, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y la Ley 1755 de 2015.

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

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

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

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

**CLÁUSULA 24. LUGAR DE PRESENTACION DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS.** El suscriptor y/o usuario podrá presentar peticiones, quejas y recursos en la siguiente:

### OFICINA PRINCIPAL

Dirección: CRA 19 No. 34 – 64 Piso 3 Oficina 306 Edificio Coltabaco

Municipio: Bucaramanga

Departamento: Santander

Línea de Atención: 6330970

Celular: 3003258616

Página web: [www.limpiezaurbana.com.co](http://www.limpiezaurbana.com.co)

Correo electrónico: [pqr@limpiezaurbana.com.co](mailto:pqr@limpiezaurbana.com.co)



[www.limpiezaurbana.com.co](http://www.limpiezaurbana.com.co) · Cra 19 No 34 -64 Piso 3 · Línea Verde: 607 633 0970



## **PUNTO SATÉLITE (Recibo de correspondencia)**

Dirección: CRA 9 No. 3-58 Casco Antiguo Floridablanca  
Municipio: Floridablanca  
Departamento: Santander

## **CESIÓN, MODIFICACIÓN Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO**

**CLÁUSULA 25. CESIÓN DEL CONTRATO.** Salvo que las partes dispongan lo contrario, cuando medie enajenación del bien raíz al cual se le suministra el servicio, se entiende que hay cesión del contrato, la cual opera de pleno derecho e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para usar el servicio. En tal caso se tendrá como nuevo suscriptor y/o usuario al cesionario a partir del momento en que adquiera la propiedad.

Sin perjuicio de lo anterior, la 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.

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

**CLÁUSULA 26. MODIFICACIÓN DEL CONTRATO.** El contrato sólo podrá ser modificado en los siguientes eventos:

1. Por acuerdo entre las partes.
2. Por parte de la persona prestadora, haciendo efectivas las siguientes garantías:
  - a) Deberá informar al suscriptor y/o usuario de la modificación propuesta con un mes de antelación a la entrada en vigencia de la misma;
  - b) Deberá permitir al suscriptor y/o usuario el ejercicio efectivo de su derecho a no aceptar la modificación propuesta.
3. Por decisión de autoridad competente.

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

**Cláusula 27.- TERMINACIÓN.** La persona prestadora puede terminar el contrato de servicios públicos domiciliarios por mutuo acuerdo o por incumplimiento del contrato de servicios públicos domiciliarios únicamente en los casos dispuestos en el régimen legal vigente.

**CLÁUSULA 28. TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO.** Todo suscriptor y/o usuario del servicio público de aseo tiene derecho a terminar anticipadamente el contrato, para lo cual el suscriptor deberá cumplir los siguientes requisitos:

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

Si a la fecha de solicitud de terminación del contrato la persona se encuentra a paz y salvo, Solo será necesario acreditar el pago de la última factura del servicio público de aseo y suscribir el acuerdo de pago de las obligaciones asociadas a la prestación del servicio pendientes o que puedan generarse respecto a la fecha efectiva de terminación del contrato. En los eventos de acuerdo de pago, el prestador expedirá paz y salvo al momento de la solicitud de la terminación.

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

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

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 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.

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

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

## **CLÀUSULA 29. CLAUSULAS ESPECIALES Y ADICIONALES**

**PERMANENCIA MÍNIMA (Esta opción debe ir diligenciada por el suscriptor y/o usuario).**

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ (no puede ser superior a 2 años) La persona prestadora y el suscriptor y/o usuario de común acuerdo, podrán pactar un tiempo de permanencia mínima, el cual no puede ser superior a dos (2) años, a cambio de una ventaja sustancial asociada con la prestación del servicio de aseo. En el evento en que se pacte un tiempo de permanencia mínima, este quedará estipulado en el anexo No. 1 llamado "Acuerdo Especial" del Contrato de Condiciones Uniformes, con el consentimiento expreso y escrito por parte del suscriptor o usuario. El tiempo de permanencia podrá interrumpirse por medio de la presentación de solicitud de terminación anticipada estipulada en la Cláusula 28 de este contrato, so pena de las consecuencias que se establezcan en el "Acuerdo Especial" del Contrato de Condiciones Uniformes de acuerdo con la ventaja sustancial otorgada al suscriptor o usuario. El tiempo de permanencia determinado en el Acuerdo Especial, solo podrá modificarse con el consentimiento expreso y escrito por parte del suscriptor o usuario.

**DENUNCIA DEL CONTRATO.** Se ha denunciado contrato de arrendamiento: Sí \_\_\_ No\_\_\_

**CLÀUSULA 30. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.** Las diferencias que surjan entre las personas prestadoras del servicio público de aseo y el suscriptor y/o usuario, con ocasión de la celebración, ejecución y terminación del contrato de servicios públicos domiciliarios, y que no hayan podido resolverse aplicando las normas que éste contiene sobre recursos, se someterán a la decisión judicial. Lo anterior, sin perjuicio de que las partes puedan acudir a otros mecanismos alternativos de solución de conflictos previstos en la ley, caso en el cual la cláusula compromisoria debe ser autorizada de manera expresa y por escrito por el suscriptor. La negativa a suscribirla por parte del suscriptor no será motivo para negar la celebración del contrato de servicios públicos.

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

### **CLÁUSULA 31. FRECUENCIAS Y HORARIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO PARA RESIDUOS NO APROVECHABLES EN EL APS DECLARADA.**

LIMPIEZA URBANA S.A. E.S.P. dispone las siguientes tablas con la información de frecuencias y horarios en los que prestarán las diferentes actividades del servicio público de aseo, para cada una de las macrorrutas de recolección definidas en el APS declarada.

#### **RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE DE RESIDUOS NO APROVECHABLES**

MACRORRUTA FRECUENCIA DE RECOLECCIÓN DE HORARIO DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS NO APROVECHABLES.

MACRORUTA	BARRIO	FRECUENCIA	HORARIO
F-001	VILLA MARGARITA	L,Mi,V	6:00 PM A 9:00 PM
F-001	LA PAZ	L,Mi,V	6:00 PM A 9:00 PM
F-001	CASCO URBANO DE FLORIDABLANCA	L,Mi,V	6:00 PM A 9:00 PM
F-001	TORRE DIBARI	L,Mi,V	6:00 PM A 9:00 PM
F-001	LOS ANDES	L,Mi,V	6:00 PM A 9:00 PM
F-001	LIMONCITO	L,Mi,V	6:00 PM A 9:00 PM
F-001	BOSQUES DE LA FLORIDA	L,Mi,V	6:00 PM A 9:00 PM
F-001	JARDIN DE LIMONCITO	L,Mi,V	6:00 PM A 9:00 PM
F-001	ALTAMIRA	L,Mi,V	6:00 PM A 9:00 PM
F-001	SAN MIGUEL	L,Mi,V	6:00 PM A 9:00 PM
F-001	PARAGUITAS	L,Mi,V	6:00 PM A 9:00 PM
F-001	VILLAS DE SAN FRANCISCO	L,Mi,V	6:00 PM A 9:00 PM
F-001	LAS ACACIAS	L,Mi,V	6:00 PM A 9:00 PM
F-001	QUINTAS DE LA FLORIDA	L,Mi,V	6:00 PM A 9:00 PM
F-001	PORTAL DE CASTILLA	L,Mi,V	6:00 PM A 9:00 PM
F-001	BOMBA LA RIVERA	L,Mi,V	6:00 PM A 9:00 PM
F-001	PORTAL DE OVIEDO	L,Mi,V	6:00 PM A 9:00 PM
F-001	PRADOS DE CAÑAVERAL	L,Mi,V	6:00 PM A 9:00 PM
F-001	ANDALUCIA	L,Mi,V	9:00 PM A 12:00 M



**limpieza  
urbana**  
s.a. e.s.p

F-001	SAN FELIPE	L,Mi,V	9:00 PM A 12:00 M
F-001	PARQUE CAMPESTRE	L,Mi,V	9:00 PM A 12:00 M
F-001	CONDADO CAMPESTRE	L,Mi,V	9:00 PM A 12:00 M
F-001	QUINTAS DEL PALMAR	L,Mi,V	9:00 PM A 12:00 M
F-001	ALTOS DEL CAMPESTRE	L,Mi,V	9:00 PM A 12:00 M
F-001	VILLA TARRAGONA	L,Mi,V	9:00 PM A 12:00 M
F-001	PARQUE SAN AGUSTIN	L,Mi,V	9:00 PM A 12:00 M
F-001	MONTICHELO	L,Mi,V	9:00 PM A 12:00 M
F-001	VISTA AZUL	L,Mi,V	9:00 PM A 12:00 M
F-001	PALMAR DEL VIENTO	L,Mi,V	9:00 PM A 12:00 M
F-001	VILLA FIRENZE	L,Mi,V	9:00 PM A 12:00 M
F-001	CERROS DEL CAMPESTRE	L,Mi,V	9:00 PM A 12:00 M
F-001	LA ZAFRA	L,Mi,V	9:00 PM A 12:00 M
F-001	VISTA AZUL SECTOR B	L,Mi,V	12:00 M A 2:00 AM
F-001	COLINA CAMPESTRE	L,Mi,V	12:00 M A 2:00 AM
F-001	VILLA DEL MEDITERRANEO	L,Mi,V	12:00 M A 2:00 AM
F-001	ARAWAK	L,Mi,V	12:00 M A 2:00 AM
F-001	PARQUE CAÑAVERAL	L,Mi,V	12:00 M A 2:00 AM

MACRORUTA	BARRIO	FRECUENCIA	HORARIO
F-002	TAJAMAR	M,J,S	6:00 PM A 10:00 PM
F-002	PUERTO VARAS	M,J,S	6:00 PM A 10:00 PM
F-002	ALTOS DE LA PRADERA	M,J,S	6:00 PM A 10:00 PM
F-002	BALCONES DE LA COLINA	M,J,S	6:00 PM A 10:00 PM
F-002	MIRADOR DE FATIMA	M,J,S	6:00 PM A 10:00 PM
F-002	BELLAVISTA CASAS	M,J,S	6:00 PM A 10:00 PM
F-002	ALTOVIENTO 1	M,J,S	6:00 PM A 10:00 PM
F-002	CALDAS	M,J,S	6:00 PM A 10:00 PM
F-002	NIZA	M,J,S	6:00 PM A 10:00 PM
F-002	VALVERDI	M,J,S	6:00 PM A 10:00 PM
F-002	ZAPAMANGA 5	M,J,S	6:00 PM A 10:00 PM
F-002	ALTOS DEL CACIQUE	M,J,S	6:00 PM A 10:00 PM
F-002	MONTEVERDE	M,J,S	6:00 PM A 10:00 PM
F-002	HACIENDA SAN JUAN	M,J,S	6:00 PM A 10:00 PM
F-002	LA TRINIDAD	M,J,S	6:00 PM A 10:00 PM
F-002	SANTA HELENA DE LA SIERRA	M,J,S	6:00 PM A 10:00 PM



www.limpiezaurbana.com.co · Cra 19 No 34 -64 Piso 3 · Línea Verde: 607 633 0970





limpieza  
urbana

s.a. e.s.p

F-002	ALAREZ	M,J,S	6:00 PM A 10:00 PM
F-002	REPOSO	M,J,S	6:00 PM A 10:00 PM
F-002	LAS VILLAS	M,J,S	6:00 PM A 10:00 PM
F-002	OASIS	M,J,S	6:00 PM A 10:00 PM
F-002	LOS CERROS	M,J,S	6:00 PM A 10:00 PM
F-002	LA ESMERALDA	M,J,S	6:00 PM A 10:00 PM
F-002	PLAZA DE VILLALUZ	M,J,S	6:00 PM A 10:00 PM
F-002	VILLALUZ	M,J,S	6:00 PM A 10:00 PM
F-002	JOSE A MORALES	M,J,S	6:00 PM A 10:00 PM
F-002	PALMERAS	M,J,S	6:00 PM A 10:00 PM
F-002	EL CARMEN	M,J,S	6:00 PM A 10:00 PM
F-002	CARMEN 5	M,J,S	6:00 PM A 10:00 PM
F-002	CUMBRE	M,J,S	10:00 PM A 2:00 AM
F-002	AVITER	M,J,S	10:00 PM A 2:00 AM
F-002	ASDESUR	M,J,S	10:00 PM A 2:00 AM
F-002	COPOVISUR	M,J,S	10:00 PM A 2:00 AM
F-002	CENDAS	M,J,S	10:00 PM A 2:00 AM
F-002	BALCONES DE LA CUMBRE	M,J,S	10:00 PM A 2:00 AM
F-002	CARFRISAN	M,J,S	10:00 PM A 2:00 AM
F-002	SURATOQUE	M,J,S	10:00 PM A 2:00 AM
F-002	GARCIA ECHEVERRY	M,J,S	10:00 PM A 2:00 AM
F-002	PRADOS DEL SUR	M,J,S	10:00 PM A 2:00 AM
F-002	PORTAL DE SANTA ANA	M,J,S	10:00 PM A 2:00 AM
F-002	SANTA ANA	M,J,S	10:00 PM A 2:00 AM
F-002	PLAZA DE SANTA ANA	M,J,S	10:00 PM A 2:00 AM

MACRORUTA	BARRIO	FRECUENCIA	HORARIO
F-003	ISMOCOL	L,Mi,V	5:00 PM A 6:00 PM
F-003	FUNDACION COLEGIO UIS	L,Mi,V	6:00 PM A 10:00 PM
F-003	LAGOS 2	L,Mi,V	6:00 PM A 10:00 PM
F-003	BUCARICA	L,Mi,V	6:00 PM A 10:00 PM
F-003	CARACOLI	L,Mi,V	6:00 PM A 10:00 PM
F-003	ÉXITO CAÑAVERAL	L,Mi,V	6:00 PM A 10:00 PM
F-003	C.C. CARACOLI	L,Mi,V	6:00 PM A 10:00 PM
F-003	GUANATA	L,Mi,V	6:00 PM A 10:00 PM
F-003	OITIES	L,Mi,V	6:00 PM A 10:00 PM



www.limpiezaurbana.com.co · Cra 19 No 34 -64 Piso 3 · Línea Verde: 607 633 0970



F-003	VILLA MONTANA	L,Mi,V	6:00 PM A 10:00 PM
F-003	ROSALES	L,Mi,V	6:00 PM A 10:00 PM
F-003	VILLABEL	L,Mi,V	6:00 PM A 10:00 PM
F-003	NUEVO VILLABEL	L,Mi,V	6:00 PM A 10:00 PM
F-003	VALENCIA	L,Mi,V	6:00 PM A 10:00 PM
F-003	MOLINOS BAJOS	L,Mi,V	6:00 PM A 10:00 PM
F-003	PLAZA SANTA ANA	L,Mi,V	6:00 PM A 10:00 PM
F-003	TORRES D CAÑAVERAL	L,Mi,V	10:00 PM A 2:00 AM
F-003	BELHORIZONTE 2	L,Mi,V	10:00 PM A 2:00 AM
F-003	BELHORIZONTE 4	L,Mi,V	10:00 PM A 2:00 AM
F-003	ALTOS DE CAÑAVERAL 3	L,Mi,V	10:00 PM A 2:00 AM
F-003	BELHORIZONTE 1	L,Mi,V	10:00 PM A 2:00 AM
F-003	ALTOS DE CAÑAVERAL CAMPRESTRE	L,Mi,V	10:00 PM A 2:00 AM
F-003	C.C. CAÑAVERAL	L,Mi,V	10:00 PM A 2:00 AM

MACRORUTA	BARRIO	FRECUENCIA	HORARIO
F-004	ACAPULCO	M,J,S	2:00 PM A 6:00 PM
F-004	TERRAZAS DE MENZULY	M,J,S	2:00 PM A 6:00 PM
F-004	CONDOMINIO MENZULY	M,J,S	2:00 PM A 6:00 PM
F-004	COLEGIO JAIBANA	M,J,S	2:00 PM A 6:00 PM
F-004	VILLA OYOLA	M,J,S	2:00 PM A 6:00 PM
F-004	BOSQUES DE NORMANDIA	M,J,S	2:00 PM A 6:00 PM
F-004	RIO DEL ATTO	M,J,S	2:00 PM A 6:00 PM
F-004	BALCONES DE RUITOQUE	M,J,S	6:00 PM A 7:00 PM
F-004	MONTEARROYO	M,J,S	6:00 PM A 7:00 PM
F-004	COMFENALCO	M,J,S	6:00 PM A 7:00 PM
F-004	BARRIDO LAGOS	M,J,S	6:00 PM A 7:00 PM
F-004	ÉXITO CAÑAVERAL	M,J,S	7:00 PM A 10:00 PM
F-004	C.C. CARACOLI	M,J,S	7:00 PM A 10:00 PM
F-004	C.C. CAÑAVERAL	M,J,S	7:00 PM A 10:00 PM

## BARRIDO Y LIMPIEZA URBANA DE VÍAS Y ÁREAS PÚBLICAS

MACRORRUTA FRECUENCIA DE BARRIDO Y LIMPIEZA HORARIO DE BARRIDO Y LIMPIEZA

	<b>CODIGO RUTA</b>	<b>BARRIO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>HORARIO</b>
<b>FLORIDABLANCA</b>	H2	LAGOS 3 PARTE 1	Lunes y Jueves	6:00 am A 2:00 pm
	H3	LAGOS 3 PARTE 2	Lunes y Jueves	6:00 am A 2:00 pm
	H4	CAÑAVERAL PARTE 1	Lunes y Jueves	6:00 am A 2:00 pm
	H5	CAÑAVERAL PARTE 2	Lunes y Jueves	6:00 am A 2:00 pm
	H6	CAÑAVERAL PARTE 3	Lunes y Jueves	6:00 am A 2:00 pm
	H1	ASOVILAGOS - VILLA NATALIA - PANAMERICANA	Martes y Viernes	6:00 am A 2:00 pm
	H7	LAGOS 2 PARTE 1	Martes y Viernes	6:00 am A 2:00 pm
	H8	LAGOS 2 PARTE 2	Martes y Viernes	6:00 am A 2:00 pm
	H9	LAGOS 2 PARTE 3	Martes y Viernes	6:00 am A 2:00 pm
	H10	LAGOS 2 PARTE 4	Martes y Viernes	6:00 am A 2:00 pm
	H11	LAGOS 2 PARTE 5	Martes y Viernes	6:00 am A 2:00 pm
	H12	PARQUE LINEAL	Martes y Viernes	6:00 am A 2:00 pm

Nota: El código de ruta corresponde a nomenclatura interna.

### **LAVADO DE ÁREAS PÚBLICAS**

La macrorruta de lavado corresponde a lo establecido en el Acuerdo de Lavado vigente entre los prestadores del servicio, en referencia a las frecuencias, las mismas se ajustan a lo definido por el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos-PGIRS vigente aplicable.

Para las unidades inmobiliarias, centros habitacionales, conjuntos residenciales, condominios o similares bajo el régimen de propiedad horizontal vigente o concentrados en centros comerciales o similares, en las que sus suscriptores y/o usuarios no se constituyan en multiusuarios y se encuentren vinculados a dos o más prestadores del servicio público de aseo, los residuos sólidos se deberán presentar así:

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

### **PODA DE ÁRBOLES Y CORTE DE CÉSPED.**

La poda de árboles tiene una frecuencia acorde con lo establecido en el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos-PGIRS, en el cual se adoptó un ciclo de intervención de dieciocho (18) meses. Cualquier modificación será divulgada con quince (15) días de antelación a la entrada en vigor del respectivo plan de intervención.

**CLÁUSULA 32. ESTÁNDARES DE SERVICIO.** La persona prestadora se compromete a prestar el aseo con los siguientes estándares de servicio:

**Tabla 1.**

Actividad	Indicador	Estándar del Servicio	Meta a Alcanzar y Gradualidad
<b>Cobertura</b>	100% cobertura en el área de prestación del servicio	Prestadores que prestan el servicio en municipios con más de 5.000 suscriptores en el área urbana del municipio y/o distrito.	Primer año
<b>Recolección</b>	Calidad de la frecuencia de recolección de residuos sólidos no aprovechables	Frecuencia de recolección de residuos sólidos no aprovechables establecida en el respectivo Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) para cada microrruta de recolección.	100% del estándar desde la aplicación de la Resolución CRA 720 de 2015.
	Calidad del horario de recolección de residuos sólidos no aprovechables	Tiempo de duración de cada macrorruta de recolección de residuos sólidos no aprovechables establecido en el horario del respectivo Contrato de Condiciones Uniformes (CCU), más tres horas adicionales	100% del estándar desde la aplicación de la Resolución CRA 720 de 2015.
	Calidad en recolección	Sin presencia de bolsas con residuos ordinarios después de realizada la actividad de recolección.	100% del estándar desde la aplicación de la Resolución CRA 720 de 2015.
<b>Barrido y Limpieza</b>	Calidad de barrido	Sin presencia de residuos y/o arenilla en las vías y áreas públicas, después de realizada la actividad de limpieza y barrido.	100% del estándar desde la aplicación de la Resolución CRA 720 de 2015.
<b>Disposición final</b>	Compactación en el relleno sanitario	Densidad de compactación de los residuos adoptada en el diseño de cada relleno sanitario (toneladas/m3)	100% del estándar desde la aplicación de la Resolución CRA 720 de 2015.



**limpieza  
urbana**

s.a. e.s.p

<b>Comercial</b>	Incumplimiento de reclamos comerciales por facturación	4 reclamos comerciales por facturación resueltos a favor del suscriptor y/o usuario en segunda instancia por cada 1.000 suscriptores al año.	100% del estándar desde la aplicación de la Resolución CRA 720 de 2015.
------------------	--	--	---

La persona prestadora está obligada a informar a los suscriptores y/o usuarios los estándares de servicio producto de la aplicación de la Resolución CRA 720 de 2015 o la que la modifique, adicione o aclare, así como los que provengan de Alianzas Público Privadas o de la aplicación del parágrafo 1 del artículo 87 de la Ley 142 de 1994.

**CLÁUSULA 33.- ANEXOS.** Hace parte del contrato, y es obligatorio de acuerdo con lo dispuesto en las cláusulas anteriores, el Anexo Técnico del servicio público domiciliario de aseo, el cual contiene:

**1. La zona de prestación del servicio.** Comprende el mapa de la zona dentro de la cual la empresa está dispuesta a prestar el servicio; y dentro de esa zona, encerradas en líneas rojas, las áreas dentro de las cuales la prestación no es posible.

**2. Las condiciones técnicas y de acceso.** Descripción de las condiciones técnicas y de acceso y oportunidad que deben cumplirse para que la empresa pueda comprometerse a prestar el servicio público objeto de este contrato en un inmueble ubicado en la zona hábil. Así mismo deberá contener las especificaciones de volumen, peso y calidad de los residuos.

**3. Las condiciones para la prestación del servicio.** Describe las condiciones de calidad, frecuencia que debe llenar el servicio de aseo y características que deben cumplir los distintos tipos de recipientes.

En constancia de lo anterior, suscribo este original, en mi calidad de representante legal de la persona prestadora, el día veintidós (22) del mes de Junio de Dos mil veintiún (2021).

**SHADIA GOMEZ HERNANDEZ**  
**Gerente General**  
**LIMPIEZA URBANA S.A. ESP**



www.limpiezaurbana.com.co · Cra 19 No 34 -64 Piso 3 · Línea Verde: 607 633 0970





**limpieza  
urbana**  
s.a. e.s.p

## ANEXOS

### 1. ZONA DE PRESTACION DE SERVICIO



www.limpiezaurbana.com.co · Cra 19 No 34 -64 Piso 3 · Línea Verde: 607 633 0970



## 2. CONDICIONES TÉCNICAS Y DE ACCESO

### 2.1. Condiciones técnicas de acceso para poder satisfacer el inmueble

En concordancia con lo establecido en el artículo 2.3.2.2.4.2.107 del decreto 1077 de 2015, en el cual se establecen las Condiciones de acceso al servicio, la empresa ha establecido en el procedimiento de viabilidad del servicio los siguientes criterios técnicos para definir las condiciones de acceso:

La viabilidad, determinada como la Facilidad de acceso al punto de prestación del servicio que se determina por las siguientes variables específicas:

➤ **Tipo de Vía:**

- ❖ Pavimentada.
- ❖ Despavimentada.
- ❖ Peatonal.

➤ **Estado de la Vía:**

- ❖ Transitible
- ❖ Intransitable

➤ **Variables adicionales:**

- ❖ Vías sin de retorno o ingresos en reversa (Marcha Atrás) y las longitudes de ingreso en reversa.
- ❖ Obstáculos en la vía e impacto de los mismos para la prestación del servicio
- ❖ Orden público y zonas restringidas por el mismo

➤ **Escalimetría y Asignación de Servicios:** Corresponde a la ponderación detallada de los tipos de vías, una vez se ha realizado un estudio completo de campo vía por vía (En Km y Porcentaje por tipo de vía). Dicha medición permite conocer distancias y asignar servicios. El enlace se debe hacer a este nivel para determinar costos operativos por frente de trabajo así:

- ❖ Km de vía pavimentados Transitables
  - Servicio de Recolección Puerta a Puerta
  - Servicio de Barrido Manual
- ❖ Km de vía pavimentada Intransitables
  - Servicio de Recolección Manual hacia punto cercano con paso al vehículo
  - Servicio de Barrido Manual

- ❖ Km de vía despavimentadas Transitables
  - Servicio de Recolección Puerta a Puerta
  - Servicio de Limpieza
- ❖ Km de vía despavimentada Intransitables
  - Servicio de Recolección Manual hacia punto cercano con paso al vehículo
  - Servicio de Limpieza
- ❖ Km de Vías Peatonales
  - Servicio de Recolección Manual hacia punto cercano con paso al vehículo
  - Servicio de Limpieza

La totalidad de las vías establecidas como transitables determinan la viabilidad en la prestación del servicio. Es resto de vías catalogadas como de cero accesos vehiculares, dan a la empresa de aseo las pautas estratégicas para garantizar el servicio usando otros métodos acordes a las necesidades de casa caso.

Una vez definidos estos criterios se emite la viabilidad positiva o negativa para la prestación del servicio y con base en esta información se realizan los diseños de acuerdo a la necesidad.

## **2.2. Modalidad de prestación del servicio**

En concordancia con el Decreto 1077 de 2015 y la resolución CRA 720 de 2015, la prestación del servicio de aseo, se clasifica como Servicio Ordinario con prestación del servicio público domiciliario de aseo a usuarios residenciales y no residenciales, pequeños y grandes generadores, recolectando, transportando y disponiendo residuos de tipo domiciliario. Los frentes operativos son:

### **2.2.1. Recolección Puerta a Puerta**

Servicio de recoger los residuos debidamente presentados por los usuarios en las puertas de sus domicilios, siguiendo las normas técnicas de dicha operación, colocándolos en el vehículo compactador y realizando las debidas operaciones de compactación de los mismos para un adecuado transporte al sitio de disposición final.

La presentación de los residuos se debe realizar por parte de los usuarios en el andén frente al inmueble, salvo aquellos lugares de difícil acceso para los cuales se acuerda con la comunidad el lugar de presentación de los residuos y en el caso de multiusuarios que cuenten con unidad de almacenamiento, este deberá ser el sitio de presentación, de lo contrario será en el andén del usuario agrupado.

### **2.2.2. Recolección Manual**

En concordancia con el artículo 2.3.2.2.2.22 del decreto 1077 de 2015, en aquellos lugares impidan la circulación de los vehículos de recolección, se acuerda con los usuarios el sitio

donde se presentarán los residuos para posterior recolección en distancias muy reducidas, no obstante en sectores sin vía transitable para vehículos compactadores, la empresa ha dispuesto de microrutas de recolección manual puerta a puerta.

Los residuos presentados son recogidos por personal de la empresa con experiencia en este tipo de actividad y siguiendo las recomendaciones de la ARL en cuanto a levantamiento de pesos permitidos, posturas adecuadas y las demás de rigor.

Las rutas de recolección manual garantizan:

- ❖ Recolección puerta a puerta
- ❖ La mínima exposición de residuos por cuanto se inicia con el vehículo en marcha y en cercanías del punto de acopio.
- ❖ Custodia de los puntos de acopio por parte de los encargados de la recolección manual para garantizar que no se dispongan otros residuos.
- ❖ En cuanto a la tarifa cobrada, la empresa en cumplimiento de la Resolución CRA-720 de 2015 aplica de acuerdo al cálculo establecido por esta, un descuento en la tarifa cuando la recolección de los residuos se realiza a los usuarios, sin prestarles el servicio puerta a puerta.

### **2.2.3. Barrido Manual y Limpieza**

Servicio de Barrido Manual de Calles y Avenidas correspondientes al casco urbano, realizado por personal debidamente capacitado para estas actividades y dotados de los elementos necesarios para la aplicación del servicio (Cepillo, Pala, Rastrillo, Bolsas y demás).

Los diseños realizados por el área técnica de la empresa garantizan que se preste el servicio con las frecuencias necesarias acordes la actividad de cada vía objeto.

### **2.2.4. Recolección de Inservibles**

Se presta el servicio de recolección de inservibles con vehículo especial de acuerdo a solicitudes puntuales de la comunidad y recibidas en la oficina de atención al cliente para posterior programación en la atención. Los artículos inservibles son objeto de disposición final en relleno sanitario El Carrasco y los cuales se clasifican de la siguiente manera:

## **3. CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

### **3.1. Calidad de los residuos a recolectar**

**3.1.1.** La empresa recolecta únicamente:

- ❖ Residuos de tipo domiciliario orgánicos no reciclables los días lunes, martes, viernes y sábado.
- ❖ Residuos inorgánicos reciclables como vidrio, papel, plástico, cartón y metal los días miércoles y jueves.
- ❖ Residuos producto de Barrido Manual de Calles y Limpieza especial de Áreas Públicas.
- ❖ Residuos producto de los servicios de Poda de Césped y Poda de Arboles.
- ❖ Escombros domiciliarios que no superen un (01) metros cúbicos. Se prestará el servicio de acuerdo con los términos de la Resolución 472 de 2017 del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible cuyas disposiciones indican la recolección, transporte y disposición final de RCD deberá efectuarse en forma separada del resto de residuos sólidos mediante equipo especial de volteo. Los escombros son llevados al sitio autorizado por el Municipio de Floridablanca.
- ❖ Recolección de Tierra. Operación realizada solo con independencia del material de otros materiales como orgánicos, vegetales o de construcción y llevada al sitio autorizado por el Municipio de Floridablanca o al Relleno Sanitario El Carrasco para ser utilizada como material de cobertura y así se determina.

### 3.1.2. La empresa se abstiene de recoger:

- ❖ Residuos de Riesgo Biológico Biosanitarios o Anatomopatológicos.
- ❖ Residuos Peligrosos, Es prioritario para la empresa contribuir con la solución de este tipo de eventos, por tanto, siempre orientamos a los presentadores de este tipo de residuos para que se le dé el tratamiento adecuado, mediante las acciones e información que permitan establecer empresas idóneas para la recolección de estos tipos de materiales de riesgo biológico.
- ❖ Residuos potencialmente aprovechables que estén contaminados con material orgánico, húmedo o sucio deberá ser presentado en concordancia con las frecuencias y horarios definidos en la cláusula No. 31 del presente contrato.

Es prioritario para la empresa contribuir con la solución de este tipo de eventos, por tanto, siempre orientamos a los presentadores de este tipo de residuos con capacitaciones que garanticen la adecuada presentación.

### 3.2. Anterioridad en la presentación de los residuos

De acuerdo con lo establecido en el artículo 2.3.2.2.2.16. Numeral 5 del decreto 1077 de 2015, se le informa a los usuarios que deben presentar sus residuos con anterioridad a la

hora establecida sin que esta sea superior a tres horas para la prestación del servicio de la zona o sector.

La comunicación se realiza por medio escrito (prensa o volante informativo) o con el uso de radio o televisión.

Para el conocimiento se establece que cada usuario se encuentra incluido en un recorrido (Microruta) que se compone de un punto de inicio, un recorrido productivo (Recogiendo), un recorrido improductivo (Repaso) y un final. Conforme la Microruta se debe realizar dentro de una asignación de tiempo que oscila de 08 a 12 horas, cada usuario tiene destinada una hora promedio de recolección dentro de este lapso. Es en esta hora que debe presentar los residuos.

### **3.3. Principales rutas de recolección, horarios y frecuencias**

La empresa estableció macrorutas y microrutas que deben seguir los vehículos recolectores para cumplir con el servicio de recolección, que se relacionan en las Fichas Técnicas especificando zona, ruta, frecuencias de atención, horarios y cobertura de barrios por ruta.

Para la prestación del servicio a grandes generadores se acuerda con el usuario, la frecuencia de atención de acuerdo a la naturaleza de su producción.

Todo lo anterior en cumplimiento de los artículos 2.3.2.2.2.3.29., 2.3.2.2.2.3.30., 2.3.2.2.2.3.31, 2.3.2.2.2.3.32. y 2.3.2.2.2.3.33. del Decreto 1077 de 2015.

### **3.4. Principales rutas de barrido, horarios y frecuencias:**

De conformidad con los artículos 2.3.2.2.2.4.51 y SS del Decreto 1077 de 2015, se tienen establecidas macrorutas y microrutas que deben seguir las cuadrillas del personal operativo para la prestación del servicio de barrido de vías domiciliarias, vías principales, parques y zonas verdes del Municipio y se acondiciona en archivo de Excel la información pertinente de zona, sector, ruta, frecuencias de atención, horarios y cobertura por ruta, el cual se anexa a este documento, de igual manera se realizara el mapeo de cada una de ellas en las herramientas de geo referenciación a disposición de la empresa.

### **3.5. Procedimiento de divulgación de rutas y horarios:**

A través del área de gestión social, la empresa define la socialización o divulgación de rutas y horarios, evaluando estrategias tales como campaña puerta a puerta, perifoneo o a través de otros medios, previo análisis de la situación y la actividad a desarrollar.

### **3.6. Características de recolección para usuarios de tipo diferente al residencial:**

Teniendo en cuenta lo reglamentado en los artículos 2.3.2.2.2.3.40, 2.3.2.2.2.3.41. y 2.3.2.2.2.3.44. del Decreto 1077 de 2015, la empresa dispone para la recolección y transporte de los residuos producto del barrido de calles y vías principales, así como la recolección producto del corte y/o poda de árboles la recolección en unidad tipo volqueta con una capacidad de 5 metros cúbicos, identificándose este como operativo especial.

El equipo garantiza la recolección de residuos con las siguientes características:

- ❖ Residuos inorgánicos (Escombros e inservibles)
- ❖ Residuos producto de poda
- ❖ Residuos producto de Barrido Manual y Limpieza especial

Bajo ninguna circunstancia se utiliza para la recolección de residuos orgánicos que puedan desprender lixiviados o gases.

La atención a los grandes generadores y comerciales se realiza en las unidades compactadoras.

El servicio a plazas de mercado se realiza con un vehículo compactador garantizando una frecuencia diaria y evitando que los residuos se encuentren prolongadamente expuesto al medio.

### **3.7. Plan de contingencia para asegurar la continuidad del servicio en casos de emergencia:**

La empresa tiene un plan de contingencia para la prestación del servicio en casos de emergencia, desastres y demás elementos exógenos al servicio consistente en tener de reserva 1 (un) compactador de 14 Yardas Cúbicas y 1 (un) compactador de 25 Yardas Cúbicas.

Adicionalmente la empresa cuenta con microrutas de emergencia que permitirán mitigar los elementos de retraso o impedimento en la prestación del servicio.

### **3.8. Características de recipientes y cajas de almacenamiento:**

La empresa considera que las cajas estacionarias proporcionan focos de vectores de riesgo biológico y en concordancia con las anotaciones establecidas en el decreto 1713 de 2002 de SSPD.

Respecto a los recipientes retornables y conformidad con los artículos 17 y 18 del Decreto 1713 de 2002, los recipientes retornables utilizados por los usuarios del servicio de aseo para el almacenamiento y presentación de los residuos sólidos, deberán estar contruidos de material impermeable, liviano, resistente, de fácil limpieza y cargue, de forma tal que faciliten la recolección y reduzcan el impacto sobre el medio ambiente y la salud humana.

Los recipientes retornables deberán ser lavados por el usuario con una frecuencia tal que sean presentados en condiciones sanitarias adecuadas.

Los recipientes desechables, utilizados para almacenamiento y presentación de los residuos sólidos deberán tener las siguientes características básicas:

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

#### **4. ZONAS QUE SE EXCLUYEN POR CONDICIONES TÉCNICAS**

- ❖ Asentamientos no legalizados
- ❖ Zonas inundadas
- ❖ Zonas de riesgo por orden público o amenaza.

#### **5. TARIFAS COBRADAS A LOS SUSCRIPTORES/USUARIOS**

Las tarifas que se cobran están de conformidad con la reglamentación legal, de acuerdo con la Resolución CRA-720 de 2015, por la cual se establece los regímenes de regulación tarifaria y la metodología que se debe adoptar para el cálculo de las tarifas del servicio de aseo. Sobre esta Resolución se aplican las Tarifas y los procedimientos de descuento si fueren necesarios.