



## CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES EMPRESA PRESTADORA DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO - LIMPIEZA URBANA SAS ESP

### CAPITULO I.

#### DISPOSICIONES GENERALES REGIMEN LEGAL PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO.

**CLÁUSULA 1. OBJETO.** El presente Contrato de Condiciones Uniformes (**CCU**); tiene por objeto la prestación del servicio público de aseo, que realizará la empresa prestadora LIMPIEZA URBANA SAS ESP

LIMPIEZA URBANA SAS ESP, en adelante, “*empresa prestadora del servicio público de aseo*”, se compromete mediante el presente (CCU), a prestar el *servicio público de aseo*, en favor del suscriptor y/o usuario, a cambio de un precio en dinero y/o tarifa, la cual se determinará y aplicara de conformidad con lo establecido por las autoridades competentes, para las siguientes actividades que hacen parte del “*servicio público de aseo*”:<sup>1</sup>

1. Recolección y transporte de residuos no aprovechables.
2. Barrido y Limpieza de vías y áreas públicas.
3. Lavado de vías y áreas públicas.<sup>2</sup>
4. Labores de limpieza urbana:
  - 4.1. Corte de césped
  - 4.2. Poda de árboles en vías y áreas públicas.
  - 4.3. Instalación y mantenimiento de cestas públicas<sup>3</sup>.
  - 4.4. Disposición final.

**Parágrafo:** La *empresa prestadora del servicio público de aseo*, se compromete a transportar y disponer los residuos generados por las anteriores actividades, a los sitios de disposición final que establezcan las autoridades competentes en ejercicios de sus facultades y competencias.

**CLÁUSULA 2. SOLIDARIDAD.** Los propietarios, tenedores, poseedores, son considerados suscriptores y/o usuarios del inmueble al que se le presta el servicio público de aseo y por lo tanto son solidarios en sus derechos y obligaciones, establecidos en el presente contrato de condiciones uniformes (CCU).

**Parágrafo:** En todo caso, el servicio público domiciliario de aseo, conforme a lo establecido por la ley, jurisprudencia y lo decantado por la doctrina de la Superintendencia de Servicios Públicos

<sup>1</sup> El presente contrato de condiciones uniformes (CCU) es de carácter general, será aplicado conforme a las leyes vigentes, y cualquier norma que la modifique, derogue, adicione o complemente, expedidas por las autoridades competentes en la materia que tengan directa relación con la prestación del servicio público de aseo. La definición de “persona prestadora del servicio público de aseo” se encuentra en el numeral 31 del Artículo 2.3.2.1.1. del Decreto 1077 de 2015, en el cual se elimina la expresión “domiciliario”:

<sup>2</sup> LABOREA DE LIMPIEZA URBANA: Son las áreas o zona geográfica, (públicas o privadas) donde corresponde prestar el servicio público de aseo previamente definidas por la entidad territorial o Municipio y/o autoridades competentes, Decreto 2981 de 2013, decretos reglamentarios demás normas concordantes y vigentes en la materia.

<sup>3</sup> conforme con lo dispuesto en el Decreto 1077 de 2015 y en la metodología tarifaria vigente.



Domiciliarios (SSPD), CONCEPTO SSPD-OJ-2006-1954, es un servicio esencial que por salubridad pública, no puede ser suspendido de manera temporal o definitiva; es por eso por lo que frente al servicio público de aseo no opera el rompimiento de la solidaridad. En consecuencia, ante el incumplimiento en el pago del mismo, la empresa pueda ejercer acciones que le permitan efectuar el cobro del servicio. El arrendador igualmente 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>5</sup> de la Ley 820 de 2003 y demás normas concordantes vigentes en la materia.

**CLÁUSULA 3. PARTES.** Son partes en el contrato de condiciones uniformes, la empresa prestadora del servicio público de aseo LIMPIEZA URBANA S.A.S E.S.P y el suscriptor y/o usuario.

**CLÁUSULA 4. RÉGIMEN LEGAL.** El presente contrato de condiciones uniformes se registró por lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, por sus decretos reglamentarios y normas complementarias expedidas por las autoridades competentes. Decreto 2981 de 2013, compilado decreto CRA Decreto 1077 de 2015; así mismo la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, Resolución CRA 720<sup>6</sup> de 2015, modificada por la Resolución CRA 751 de 2016, Resolución CRA 845 de 2018, Resolución CRA 943 DE 2021 y por las condiciones especiales y/o adicionales que pacten las partes, por las normas del Código de Comercio, Código Civil y demás normativa legal vigente que las adicione y/o complementen, que se entienden incorporadas al presente contrato de condiciones uniformes.

**Parágrafo 1.** Se entiende incorporada al presente contrato de condiciones uniformes (CCU), toda la normativa vigente aplicable al contrato de servicio público de aseo, así como las respectivas

<sup>4</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/sspdd/docs/concepto_superservicios_0000195_2006.htm) (...) - [https://normograma.info/sspdd/docs/concepto\\_superservicios\\_0000195\\_2006.htm](https://normograma.info/sspdd/docs/concepto_superservicios_0000195_2006.htm)

<sup>5</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 aquel 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 éstas no fueren suficientes, podrá ejercer las acciones a que hubiere lugar contra el arrendatario.

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 quien 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<sup>o</sup> 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.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_0820\\_2003.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0820_2003.html).

<sup>6</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"

reglamentaciones, modificaciones y/o actualizaciones que las autoridades competentes establezcan en la materia.

Parágrafo 2. Existe contrato de condiciones uniformes, desde el momento en que la empresa prestadora del servicio público de aseo, define las condiciones de la prestación, el usuario o suscriptor consiente en recibir el servicio y el inmueble cumple con las condiciones técnicas exigidas para ello. El Contrato de Condiciones Uniformes regula la relación entre las empresas de servicios públicos y los usuarios; los derechos y obligaciones contenidas en el presente contrato de condiciones uniformes se estipularon conforme a lo previsto en el régimen legal vigente de los servicios públicos. Cuando exista conflicto entre las condiciones uniformes del presente contrato y las reglamentaciones de ley vigentes, se preferirá y aplicará la normativa vigente en la materia. La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios tiene a su cargo vigilar el cumplimiento del contrato de condiciones uniformes, suscrito entre la empresa prestadora del servicio público de aseo y el suscriptor y/o usuario del servicio público de aseo.

**Parágrafo 3. Cláusulas adicionales y/o especiales:** Conforme a las definiciones establecidas en el presente contrato de condiciones uniformes. Son aquellas que resultan de un “*acuerdo especial y adicional, -anexo- al contrato de condiciones uniformes*”, suscrito entre la empresa prestadora del servicio público de aseo y el suscriptor y/o usuario del servicio público de aseo.

En los términos del artículo 128 de la Ley 142 de 1994, se firmará y protocolizará en un documento adicional - Anexo al presente Contrato de Condiciones Uniformes- y salvo lo previsto en las cláusulas adicionales del acuerdo especial; al suscriptor y/o usuario le serán aplicables los derechos, obligaciones y demás condiciones uniformes que contiene el (CCU). Cuando exista conflicto entre el contrato de condiciones uniformes y las condiciones especiales, se preferirán éstas.

**CLÁUSULA 5. VIGENCIA:** El contrato de condiciones uniformes se entiende celebrado por un término fijo de dos (2) años, contados a partir de la prestación del servicio y perfeccionamiento del contrato de condiciones uniformes, salvo que las partes decidan terminarlo, por las causales previstas en el presente contrato de condiciones uniformes y en los términos de Ley vigentes.

## CAPITULO II

### ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO (APS) CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO.

**Cláusula 6. DEFINICIONES.** Para los efectos del contrato prestación del servicio público de aseo (CCU) el presente contrato se rige por las leyes y decretos vigentes expedidos por las autoridades competentes en la materia, **COMISIÓN DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO ( CRA)**, quien emitió el concepto de legalidad del presente CCU<sup>7</sup>.

<sup>7</sup> Radicado CRA 2024-321-001516-2 del 19 de febrero de 2024. La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, Se adopta el modelo de contrato condiciones uniformes Resolución CRA 778 de 2016.



En este orden de ideas, *en procura de la concreción* del presente Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) y en aras de no hacer dispendiosa la lectura del presente documento, se prescinde de la transcripción normativa de las definiciones, ya que cualquier inquietud al respecto el suscriptor y/o el usuario pueden consultar y acceder a la normativa existente en la materia y/o en el siguiente link [https://normas.cra.gov.co/gestor/docs/resolucion\\_cra\\_0943\\_2021.htm](https://normas.cra.gov.co/gestor/docs/resolucion_cra_0943_2021.htm)

Lo anterior de conformidad con lo establecido en el Decreto 2981 de 2013 artículo 2, compilado en el Decreto 1077 de 2015, Resolución CRA 720 de 2015 modificado Resolución CRA 943 DE 2021, ARTÍCULO. 1.2.1. DEFINICIONES.

**CLÁUSULA 7. CONDICIONES DE PRESTACIÓN.** La frecuencia de las actividades de corte de césped y poda de árboles será en concordancia con el periodo de intervención definido por el ente territorial en el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos - PGIRS, para claridad del suscriptor y/o usuario se informará dicha frecuencia antes de iniciar la prestación del servicio e igualmente en caso de alguna modificación se respetará el principio de publicidad, informando por medios de comunicación establecidos para tales efectos. No obstante, se advierte al suscriptor y/usuario lo siguiente:

La frecuencia mínima de barrido y limpieza del área de prestación a cargo de LIMPIEZA URBANA S.A.S E.S.P; será de dos (2) veces por semana, en razón a que el Municipio de Valledupar, está clasificado en categoría 1.

En aras de lo anterior, para la prestación del servicio público de aseo en el Municipio de Valledupar y sus actividades complementarias; las partes en el presente CCU deberán cumplir con las siguientes condiciones:

- El suscriptor y/o usuario, deberá presentar en los lugares previstos para la recolección de residuos sólidos no aprovechables, con una anticipación no mayor de tres (03) horas previas a las frecuencias y horarios de recolección establecidos por la LIMPIEZA URBANA SAS ESP
- Limpieza Urbana, deberá recoger los residuos sólidos no aprovechables, como mínimo dos (2) veces por semana, en los lugares previstos para su recolección.
- Limpieza Urbana S.A.S E.S.P no podrán dejar los residuos de barrido en las calles por más de ocho (8) horas, una vez se hace la presentación para transportarlos.
- Todo cambio en las rutas, horarios o frecuencias deberá ser comunicado por LIMPIEZA URBANA S.A.S E.S.P, a los suscriptores y/o usuarios afectados; con tres (03) días de anterioridad. Salvo caso fortuito o fuerza mayor, utilizando medios masivos de difusión de amplia circulación local y/o 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 Municipio de Valledupar.



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





**CLÁUSULA 8. ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO (APS).** Corresponde a la zona geográfica del municipio de Valledupar- Departamento César- Colombia, debidamente delimitada por la entidad territorial, donde la empresa prestadora del servicio público de aseo ofrecerá y prestará sus servicios, (Ver mapa anexo al presente CCU).

**CLÁUSULA 9. SOLICITUD DEL SERVICIO.** La solicitud para la prestación del servicio puede presentarse verbalmente o por escrito en las oficinas de la empresa prestadora, bien de modo personal, por correo electrónico y/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 empresa 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 el 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 empresa prestadora podrá negar la solicitud por encontrarse el inmueble fuera del área de prestación del servicio definida por la empresa 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 empresa prestadora indique que está en posibilidad de prestar el servicio y el Suscriptor y/o Usuario ha atendido las condiciones uniformes del presente contrato.

**Parágrafo 1.** Cuando haya servicio público de aseo disponible será obligatorio vincularse como usuario y cumplir con los deberes respectivos de conformidad con el CCU. 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 Domiciliarios (SSPD) será la entidad competente para determinar si la alternativa propuesta no causa perjuicios a la comunidad.



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





### CAPITULO III

#### OBLIGACIONES Y DERECHOS PERFECCIONAMIENTO (CCU).

**CLÁUSULA 10. CONDICIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.** La Empresa prestadora está dispuesta a celebrar el contrato de condiciones uniformes, 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 demuestre ser propietaria, poseedora o tenedora del inmueble a cualquier título, o de una parte de él; siempre y cuando el inmueble objeto de la prestación del servicio de aseo o la parte respectiva que lo requiera, reúnan las condiciones de acceso a que se refieren el objeto y la solicitud del servicio, referido en el presente CCU.

**CLÁUSULA 11. PERFECCIONAMIENTO CONTRATO CONDICIONES UNIFORMES (CCU).** El CCU se perfecciona cuando la Empresa 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; siempre y cuando el solicitante y el inmueble se encuentran en las condiciones uniformes previstas por la Empresa prestadora del servicio público de aseo. 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 en documento anexo y conforme a lo previsto para estos casos en el presente contrato condiciones uniformes.

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

**CLÁUSULA 12. 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 (CCU), 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).



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



3. Las metas anuales de los estándares de servicio y de eficiencia establecidas por la empresa 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 13. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA PRESTADORA.** Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones de la empresa prestadora, que se entienden incorporadas en el contrato de condiciones uniformes, las siguientes:

1. Reportar al municipio y/o distrito el área de prestación del servicio ( APS9, que corresponde a la zona geográfica del municipio, debidamente delimitada, donde ofrece y presta el servicio público de aseo.
2. Suministrar continuamente un servicio de buena calidad en los inmuebles atendidos, de acuerdo con los parámetros normativos vigentes de carácter obligatorio fijados por las autoridades competentes y las especificaciones técnicas determinadas por la empresa prestadora previstas en el programa de prestación del servicio y en el contrato de condiciones uniformes.
3. Realizar las actividades de barrido y limpieza de vías y áreas públicas, limpieza urbana que comprende corte de césped, poda de árboles, lavado, instalación y mantenimiento de cestas 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, CRA 943 de 2021, cuando los suscriptores y/o usuarios son Grandes Productores.

7. Aplicar al suscriptor y/o usuario la estratificación adoptada por el ente territorial.

8. Asignar al inmueble objeto del servicio la categoría de uso correspondiente y modificarla en los casos que corresponda.

9. En caso de presentarse un evento de riesgo la empresa prestadora del servicio deberá ejecutar las medidas de mitigación y corrección pertinentes.

10. Facturar de manera integral el servicio público de aseo incluyendo la actividad de aprovechamiento, de acuerdo con la tarifa resultante de la aplicación de la metodología tarifaria vigente o del contrato respectivo cuando aquella se hubiere definido contractualmente, con la periodicidad señalada en el contrato de condiciones uniformes.

11. Entregar la factura al suscriptor y/o usuario en el sitio pactado en el contrato de condiciones uniformes.

12. Aplicar al suscriptor y/o usuario los descuentos en el cargo fijo y en el cargo variable, originados por el incumplimiento de los estándares de calidad del servicio establecidos por la empresa prestadora.

13. Aplicar la tarifa ajustada para inmuebles desocupados a aquellos inmuebles que sean acreditados bien sea por los suscriptores y/o usuarios o por la empresa prestadora según lo establecido en el artículo 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. 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.



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





15. Constituir una oficina de peticiones, quejas y recursos presencial o virtual. Cuando la empresa 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.

16. 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.

17. Trasladar a la empresa 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.

18. 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 concordantes y vigentes que le sean aplicables.

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

20. 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.

21. 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.

22. Remitir a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), los expedientes que contienen los derechos de petición, (peticiones quejas y reclamos presentadas por los suscriptores y/o usuarios); dentro de los tres (03) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual la empresa decidió el recurso de reposición, - en primera instancia- para que por medio del recurso de apelación, -en segunda instancia- revise las decisiones tomadas por la empresa.

23. No exigir la cancelación total de la factura, como requisito para atender las peticiones quejas y reclamos, recurso de reposición y en subsidio el de apelación. El prestador, mientras se resuelve la reclamación y la Superintendencia revisa los recursos de ley interpuestos oportunamente por el usuario, deberá congelar los valores en reclamo y el usuario por su deberá pagar las sumas que no son objeto de reclamación y/o el valor promedio de los últimos cinco períodos (anteriores a la reclamación); conforme lo establece el artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

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

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

26. 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.

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

28. 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 14. 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 normativa vigente, en el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS) de los municipios o distritos y en el respectivo programa para la prestación del servicio público de aseo y en el contrato de condiciones uniformes.
2. Presentar para la recolección, los residuos sólidos en horarios definidos por la empresa prestadora del servicio público de aseo.
3. No arrojar residuos sólidos o residuos de construcción y demolición al espacio público o en sitios no autorizados.
4. Realizar la separación de residuos en la fuente, tal como lo establezca el PGIRS 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 normativa 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 empresa prestadora del servicio público de aseo, cuando las condiciones de las urbanizaciones, barrios o agrupaciones de viviendas y/o demás predios impidan la circulación de vehículos de recolección.
10. No interferir o dificultar las actividades de barrido, recolección, transporte o limpieza urbana realizadas por la empresa prestadora del servicio.
11. Mantener limpios y cerrados los lotes de terreno de su propiedad, así como las construcciones que amenacen ruina. Cuando por ausencia o deficiencia en el cierre y/o mantenimiento de estos se acumulen residuos sólidos en los mismos, la recolección y transporte hasta el sitio de tratamiento y/o disposición final, será responsabilidad del propietario del lote, quien deberá contratarlo como servicio especial con la empresa prestadora del servicio público de aseo legalmente autorizada.
12. Recoger los residuos sólidos originados por el cargue, descargue o transporte de cualquier mercancía.
13. No cambiar la destinación del inmueble receptor del servicio sin el lleno de los requisitos exigidos por las autoridades competentes.
14. Informar de inmediato a la empresa prestadora sobre cualquier cambio en las características, identificación o uso de los inmuebles reportados o la variación del propietario, dirección u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicios públicos y/o en el sistema de información comercial.
15. Verificar que la factura remitida corresponda al inmueble receptor del servicio. En caso de irregularidad, el suscriptor y/o usuario deberá informar de tal hecho a la empresa prestadora.
16. Pagar oportunamente las facturas. El no recibir la factura no lo exonera del pago, salvo que la empresa prestadora no haya efectuado la facturación en forma oportuna.
17. Solicitar la factura a la empresa prestadora cuando aquella no haya llegado oportunamente, cuya copia será gratuita.
18. En el caso de suscriptores y/o usuarios no residenciales, garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo en los eventos que señale la empresa prestadora, siempre y cuando los mismos guarden relación directa con la prestación del servicio.
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 normativa vigente. La empresa prestadora debe estimar estos costos para darlos a conocer al suscriptor y/o usuario antes de prestar el servicio. No habrá costos para el suscriptor y/o usuario en los casos de reclamación debidamente justificados.

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 15. DERECHOS DE LA EMPRESA 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 normativa vigente.

4. Verificar que los suscriptores y/o usuarios del servicio no depositen sustancias líquidas, excretas, ni residuos de los contemplados para el servicio especial, en recipientes destinados para la recolección en el servicio público de aseo.

5. Cobrar ejecutivamente el valor del servicio público prestado o ejercer el cobro coactivo si está facultado legalmente para ello.

6. La empresa prestadora podrá aplicar intereses de mora sobre saldos insolutos de conformidad con la tasa de interés moratorio aplicable en el Código Civil. Para el caso de inmuebles no residenciales la tasa de interés moratorio aplicable será la que se determine convencionalmente o, supletoriamente, la que corresponda al régimen comercial, esto es, (la empresa 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 16. DERECHOS DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.** Se entienden incorporados en el contrato de servicios públicos los derechos que a favor del suscriptor y/o usuario consagre la Constitución Política, la Ley 142 de 1994, los decretos reglamentarios y la regulación vigente, así como los siguientes:

1. A ser tratado dignamente por la empresa prestadora.
2. A presentar peticiones, quejas y recursos de Ley, por las causales previstas en la Ley; contra las decisiones de la empresa, para que sean revisadas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
3. A obtener respuesta oportuna y completa, de acuerdo con la normativa vigente a sus peticiones, quejas y recursos de Ley interpuestos, siempre y cuando sean oportunamente presentados por el usuario o suscriptor.
4. Al debido proceso, al derecho de defensa y contradicción; sin que sea obligado al pago total de las sumas reclamadas. Sin embargo, mientras agota el debido proceso de reclamación el suscriptor o usuario, deberá pagar las sumas que no son objeto de reclamación y/o el valor promedio de los últimos cinco períodos (anteriores a la reclamación); conforme lo establece el artículo 155 de la Ley 142 de 1994.
5. 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.
6. A conocer, en cualquier momento, el estado de los trámites adelantados ante la empresa prestadora, en los que tengan la condición de interesados y a obtener copias a su costa.
5. A no ser discriminado por la empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios y a recibir trato igualitario.

7. A ser informado clara y oportunamente de sus obligaciones y de las consecuencias de incumplirlas.
8. A la libre elección de la empresa prestadora del servicio.
9. A que se le apliquen los descuentos por el incumplimiento de la empresa prestadora en los estándares de calidad técnica e indicadores del servicio a los que está obligada en los términos de la Resolución CRA 720 de 2015 o la que la modifique, adicione o aclare.
10. A obtener información completa, precisa y oportuna sobre asuntos relacionados con la prestación del servicio.
11. A no presentar documentos que no sean exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.
12. A reclamar cuando la empresa prestadora aplique un estrato diferente al establecido por la respectiva entidad territorial competente para tales fines.
13. A reclamar en contra del uso asignado por la empresa prestadora al inmueble objeto del servicio.
14. A conocer las condiciones uniformes del presente 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 recibir la factura a su cargo por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma.

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

#### CAPITULO IV

#### CONDICIONES TECNICAS Y TARIFARIAS- COBRO DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO Y ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS PARA RESIDUOS NO APROVECHABLES.

**CLÁUSULA 17. 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 18. TARIFA DEL SERVICIO PÚBLICO 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 empresa prestadora del servicio público 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 empresa 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 Empresa prestadora o en el lugar acordado entre las partes.

El no recibir la factura no lo exonera del pago, salvo que la empresa prestadora no haya efectuado la facturación en forma oportuna, en todo caso, se deberá solicitar la factura a la empresa prestadora cuando aquella no haya llegado oportunamente, cuya copia será gratuita.

En caso de tener una reclamación en curso, la empresa deberá congelar los valores en reclamo, mientras se garantiza el debido proceso de reclamación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD). Sin embargo, el usuario deberá cancelar la factura provisional – descontando los valores que no están en reclamación- y/o el promedio de los últimos cinco (05) meses (anteriores a la reclamación) de conformidad artículo 155 Ley 142 de 1994.

**CAPITULO V**  
**CALIDAD DEL SERVICIO**  
**DESCUENTOS FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.**



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



**CLÁUSULA 20. DESCUENTOS ASOCIADOS A LA CALIDAD DEL SERVICIO.** “Artículo integrado y unificado en el artículo 5.3.5.7.11.1 de la Resolución CRA 943 de 2021. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo 2.3.6.3.3.12 del Decreto 1077 de 2015”. Los descuentos asociados al nivel de cumplimiento de las metas de calidad de servicio público de aseo, definidos bajo el concepto de integralidad tarifaria, deben ser estimados de conformidad con el Título IV de la Resolución número CRA 720 de 2015 o aquella que la modifique, adicione, sustituya o aclare.

El régimen de calidad y descuentos aplica únicamente para los esquemas regionales que incluyan al menos un municipio con más de 5.000 suscriptores en área urbana, sin perjuicio de las acciones que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD).

**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 empresa prestadora deberá mantener informados a los usuarios de dicha circunstancia e implementar las medidas transitorias requeridas.

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

**CLÁUSULA 22. FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.** El incumplimiento de la empresa prestadora en la prestación continua del servicio se denomina falla en la prestación del servicio y su ocurrencia le confiere al suscriptor y/o usuario el derecho, desde el momento en que se presente, a la resolución del contrato de condiciones uniformes o su cumplimiento con las reparaciones consagradas en el artículo 137 de la Ley 142 de 1994, esto es, a que no se le haga cobro alguno por conceptos distintos del consumo o de la adquisición de bienes y servicios recibidos y a la indemnización de perjuicios.

## CAPITULO VI.

### DEBIDO PROCESO PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS EN SEDE DE LA EMPRESA Y SUPERINTENDENCIA SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS.

**CLÁUSULA 23. PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS.** Los suscriptores y/o usuarios tienen derecho a presentar ante la empresa prestadora peticiones, quejas y recursos por cualquiera de los siguientes medios: físico en los puntos de atención, líneas telefónicas, fax, correo electrónico, correo certificado. El término máximo que tiene la empresa prestadora para responder son quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación y si la respuesta no 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 las Leyes 1437 DE 2011 y 1755 de 2015.

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



simultánea en un mismo escrito, en sede de la empresa, para que resuelva en primera instancia el recurso de reposición y una vez notificada su decisión proceda a enviar el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), para que revise y resuelva en segunda instancia el recurso de apelación.

El recurso de reposición y en subsidio de apelación (en un mismo escrito), contra los actos y/o decisiones que resuelvan las reclamaciones por facturación, deberá interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión debidamente notificada.

En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas.

De los recursos de reposición y en subsidio el de apelación contra los demás actos de la empresa prestadora que enumera el inciso primero del artículo 154 de la Ley 142 de 1994, debe hacerse en un mismo escrito, - en primera instancia en sede de la empresa -dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación y puesta en conocimiento de la decisión de la empresa al 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:

Dirección: Carrera 12 # 13 C -39.  
Municipio: Valledupar  
Departamento: Cesar  
Línea de Atención telefónica y/o whatsapp 3016574183  
Página web: [www.limpiezaurbana.com.co](http://www.limpiezaurbana.com.co)  
Correo electrónico: [pqrvalledupar@limpiezaurbana.com.co](mailto:pqrvalledupar@limpiezaurbana.com.co)

**PARÁGRAFO:** En garantía al debido proceso, - derecho de defensa y contradicción contra las decisiones tomadas por la empresa- el usuario y/o suscriptor, tiene derecho al momento de presentar la petición queja o reclamo, a que se le expida una factura provisional donde la empresa descontará o congelará los valores en reclamo. Sin embargo, mientras agota el debido proceso de reclamación el suscriptor o usuario, deberá pagar las sumas que no son objeto de reclamación y/o el valor promedio de los últimos cinco períodos (anteriores a la reclamación); conforme lo establece el artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

**CAPITULO VII.  
DE LA SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DEL CONTRATO CCU,  
CESIÓN, MODIFICACIÓN, CLAUSULAS ESPECIALES,  
TERMINACIÓN DEL CONTRATO.**



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



**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 empresa prestadora conservará el derecho a exigir al cedente el cumplimiento de todas las obligaciones que se hicieron exigibles mientras fue parte del contrato, pues la cesión de estas no se autoriza, salvo acuerdo especial entre las partes.

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

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

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

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

**Cláusula 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 empresa 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 empresa 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 empresa prestadora del servicio público de aseo.

4. Estar a paz y salvo con la empresa prestadora a la cual solicita la terminación anticipada del contrato o haber celebrado un convenio de pago respecto de obligaciones económicas a su cargo.

Si a la fecha de solicitud de terminación del contrato el **suscriptor y/o usuario**, 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 empresa prestadora del servicio público de aseo, deberá tramitar y resolver de fondo la solicitud de terminación anticipada del contrato, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, contados a partir de la fecha de solicitud y/o radicación, so pena de imposición de sanciones por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

La empresa prestadora no podrá negar la terminación anticipada del contrato argumentando que la nueva empresa 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 empresa prestadora del servicio público de aseo, deberá notificar a la empresa prestadora con la que tiene el convenio de facturación conjunta, sobre la desvinculación del suscriptor y/o usuario.

**Parágrafo 3:** Conforme a lo previsto en el Decreto 1077 de 2015, Resolución CRA 845 de 2018, compilada en la Resolución CRA 943 de 2021; los prestadores del servicio público de aseo que reciban la solicitud de terminación anticipada del contrato, no podrán negarse a terminarlo por razones distintas a las señaladas en la norma vigente y no podrán imponer en su contrato documentos o requisitos adicionales que impidan el derecho a la libre elección de los suscriptores y/o usuarios. La empresa prestadora no podrá solicitar requisitos adicionales.

## **CLÁUSULA 29. CLÁUSULAS 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 empresa 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 público 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\_\_\_

**CLÁUSULA 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 ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO (APS) DECLARADA.**

LIMPIEZA URBANA SAS ESP conforme con lo dispuesto en la cláusula 9 del Anexo 1 de la Resolución CRA 778 de 2016, 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 para las siguiente **ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO (APS)** definidas por parte del Municipio.

**CAPITULO VIII.**

**1. RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE DE RESIDUOS NO APROVECHABLES**

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

FRECUENCIA. LUNES, MIERCOLES, VIERNES	CODIGO DE RUTA	HORA DE INICIO DE RUTA	HORA DE FINALIZACIÓN DE RUTA
GALERÍA POPULAR	V001	5:00:00 a. m.	1:00:00 p. m.
C. R MONTEVIDEO			
URB. BUENOS AIRES			
CONJUNTO NIZA			
URB. ARBOLESDA CONFACESAR			
URB. ALAMEDA DEL RIO			
URB VALLADOLID			
URB VIENA			
URB. BUEVA HOLANDA			
URB. FLORENCIA			
URB. DON CLEMENTE			
PARQUEADERO LA AVENIDA			
URB. CASA CARMELO 1 Y 2			
CONJUNTO ALCALÁ			
URB. JERICÓ			
CONJUNTO PARQUE PRIMAVERA			
URB. PRIMAVERA 2			
URB. LA SABANA			
URB. CASSIA			
CORREGIMIENTO LAS CASITAS			
PARROQUIA MONASTERIO			

URB. MONTE VERDE		
URB. SANTORINI		
URB. CRESCENTÍA		
URB. FIORELLA		
URB. LOS GIRASOLES		
CONJ. ALTOS DEL TAYRONA		
SUPERMERCADO DON CAMPO		
ETICOS LA 25 Y 23		
ETICO SIMON BOLIVAR		
LITOGRAFÍA JULIO GAMEZ		
MOTEL ACAPULCO		
ETICOS LA GRANJA		
TORRE HABITAD 45		
C. R LANIA LIVING		
ETICOS LA ESPERANZA		
TORRE BAMBUTERRA		
CONJUNTO PORTOBELLO		
URB SEVILLA		
URB. AYAMONTE		

FRECUENCIA. LUNES, MIERCOLES, VIERNES	CODIGO DE RUTA	HORA DE INICIO DE RUTA	HORA DE FINALIZACIÓN DE RUTA
GALERÍA POPULAR	V002	5:30 a. m	8:30 a. m
COLEGIO PARROQUIA EL CARMELO			
VENTUS CELSIA SOLAR			

## 2. BARRIDO Y LIMPIEZA URBANA DE VÍAS Y ÁREAS PÚBLICAS

### MACRORRUTA FRECUENCIA DE BARRIDO Y LIMPIEZA HORARIO DE BARRIDO Y LIMPIEZA

Macro Ruta		Localidad, comunas o similares	Frecuencia							Hora Inicio	Hora Final
Código Interno	Código SUI		L	M	M	J	V	S	D		
V001		Nueva Esperanza, Dangon, Fundadores, La	X				X			5:00 a.m	01:00 pm



Macro Ruta		Localidad, comunas o similares	Frecuencia							Hora Inicio	Hora Final
			Granja, Kennedy, Urbanizaciones Fiorella, Cassia y Casa Carmelo y Galería Popular, policía Metropolitana, Urbanización Ayamonte, entre otros.								

Macro Ruta		Localidad, comunas o similares	Frecuencia							Hora Inicio	Hora Final
Código Interno	Código SUI		L	M	M	J	V	S	D		
V002		Galería Popular	X	X	X	X	X	X	X	05:00 am	6:00 am

Nota: El código de ruta corresponde a nomenclatura interna.

**NOTA. LIMPIEZA URBANA SAS ESP**, en la actualidad se encuentra en espera de la decisión administrativa de parte de la CRA frente a la solicitud de controversia para la firma del acuerdo de barrido y limpieza de áreas públicas para el Municipio de Valledupar y una vez se establezca el acuerdo, se procederá a comunicar por el principio de publicidad a los suscriptores y usuarios de las frecuencias definitivas, las cuales dependerán de la cobertura y número de nuevos usuarios.

### 3. LAVADO DE ÁREAS PÚBLICAS

La macroruta de lavado corresponderá a lo establecido en el Acuerdo de Lavado que se celebre entre los prestadores del servicio, en referencia a las frecuencias ajustadas por el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos-PGIRS vigente aplicable.

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

La macroruta de poda de árboles y corte de césped corresponderá a lo establecido en el Acuerdo CLUS – Costo de Limpieza Urbana por Suscriptor, que se celebre entre los prestadores del servicio, en referencia a las frecuencias ajustadas por el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos-PGIRS vigente aplicable.

**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.

**CLÁUSULA 32. ESTÁNDARES DE SERVICIO.** La empresa 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.



<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 empresa 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.** El presente CCU, fue elaborado adoptando el clausulado propuesto en el Anexo 1 de la Resolución CRA 778 de 2016, el cual se incorpora y hace parte de las condiciones técnicas para la prestación del servicio público de aseo y es obligatorio, de acuerdo con lo dispuesto en las cláusulas que rigen el presente contrato y las normas vigentes en la materia.

En constancia de lo anterior, suscribo el presente documento original, en mi calidad de representante legal de la empresa prestadora, a los diecinueve (19) días del mes de septiembre de dos mil veintitrés (2023).

*Shadia Gomez*

**SHADIA GOMEZ HERNANDEZ**  
Gerente General  
LIMPIEZA URBANA S.A.S E.S.P.

#### ACTUALIZACIONES

Actualización	Elaboración y Aprobación	
	Fecha	Nombre y Cargo
1	02/01/2024	Vanessa Montoya – Dirección PQR
<b>Descripción detallada del Cambio/modificación</b>		
Se actualiza las rutas de recolección		
2	29/11/2024	Vanessa Montoya – Dirección PQR
<b>Descripción detallada del Cambio/modificación</b>		
Se actualiza conforme a observaciones de la CRA_20240120024861		

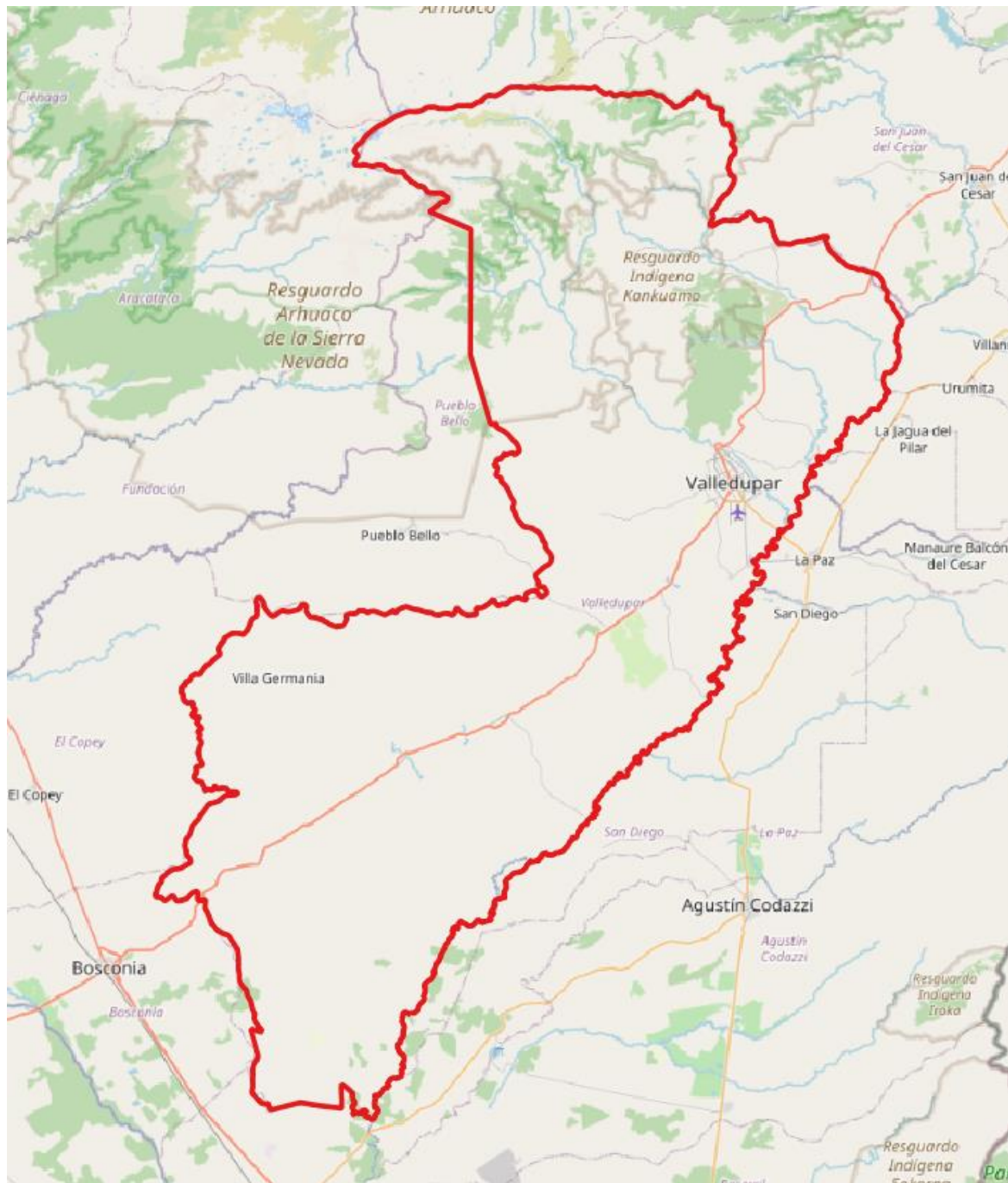


www.limpiezaurbana.com.co  
Cra 19 No 34 -64 Piso 3  
Línea Verde: 607 633 0970



ANEXOS

1. ZONA DE PRESTACION DE SERVICIO



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:**

- ❖ Transitable
- ❖ 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. Modalidad de prestación del servicio

En concordancia con el Decreto 1077 de 2015 y la resolución CRA 720 de 2015, la prestación del servicio público 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:

### 2.1. 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. 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.

### **2.3. 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.

### **2.4. 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 al sitio autorizado por el Municipio de Valledupar o al Relleno Sanitario Los Corazones o Bioger .

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

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

**3.1.1.** La empresa recolecta únicamente:



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



- ❖ 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 Árboles.
- ❖ 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 (residuos de construcción y demolición) 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 Valledupar**.
- ❖ 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 Valledupar o al Relleno Sanitario Los Corazones o Bioger 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, previó 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 público 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 público de aseo. Sobre esta Resolución de Aplican las Tarifas y los procedimientos de descuento si fueren necesarios.



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

