

## CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ASEO.

### PROACTIVA CHICAMOCHA S.A. ESP

#### CAPITULO I.

#### Disposiciones generales.

Cláusula 1. **Objeto.** El Contrato tiene por objeto que PROACTIVA CHICAMOCHA S.A. E.S.P., en adelante la persona prestadora, preste el servicio público domiciliario de aseo, en favor del suscriptor y/o usuario, en un inmueble urbano, en los municipios de Bucaramanga, Floridablanca, Girón y Piedecuesta conforme se indica en los anexos I, II Y III (zona de prestación), siempre que las condiciones técnicas lo permitan, a cambio de un precio en dinero, el cual se determinará de conformidad con la regulación tarifaria vigente.

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

En especial, se aplicarán las siguientes definiciones:

1. **Aforo de residuos sólidos:** Determinación puntual de la cantidad de residuos sólidos presentados para la recolección por un suscriptor y/o usuario determinado.
2. **Aforo de residuos sólidos:** Determinación puntual de la cantidad de residuos sólidos presentados para la recolección por un suscriptor y/o usuario determinado.
3. **Aprovechamiento:** Es la actividad complementaria del servicio público de aseo que comprende la recolección de residuos aprovechables separados en la fuente por los usuarios, el transporte selectivo hasta la estación de clasificación y aprovechamiento o hasta la planta de aprovechamiento, así como su clasificación y pesaje.
4. **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 la 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.
4. **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.
5. **Factura de servicios públicos:** Cuenta presentada con la información mínima establecida en el presente contrato, que una persona prestadora de servicios públicos entrega o remite al suscriptor y/o usuario, por causa del servicio y demás bienes y servicios inherentes al desarrollo del contrato de prestación de servicios públicos. De conformidad con lo establecido en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, la factura expedida por la empresa y debidamente firmada por el representante legal de la entidad prestará mérito ejecutivo, de acuerdo con las normas del Derecho Civil y Comercial.
6. **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.

7. **Gran generador o productor:** Suscriptor y/o usuario no residencial que genera y presenta para la recolección, residuos sólidos en volumen superior a un metro cúbico mensual o a la cantidad que defina la normatividad vigente.

8. **Pequeño productor:** Suscriptor y/o usuario no residencial que genera residuos sólidos en volumen menor o igual a un metro cúbico mensual o en la cantidad que defina la normatividad vigente.

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

10. **Residuo sólido o desecho ordinario:** Es aquello no calificado como especial en el presente contrato.

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

12. **Saneamiento básico:** Son las actividades propias del conjunto de los servicios domiciliarios de alcantarillado y aseo.

13. **Servicio público de aseo:** Es el servicio de recolección municipal de residuos, principalmente sólidos. También se aplicará a las actividades complementarias de transporte, tratamiento, aprovechamiento y disposición final de tales residuos.

Igualmente incluye, entre otras, las actividades complementarias de corte de césped y poda de árboles ubicados en las vías y áreas públicas, de lavado de estas áreas, transferencia, tratamiento y aprovechamiento.

14. **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.

15. **Suscriptor:** Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.

16. **Suscriptor potencial:** Persona natural o jurídica que ha iniciado consultas para convertirse en suscriptor del servicio público ofrecido por la persona prestadora.

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

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

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

Cláusula 3. **Partes.** Son partes en el Contrato de Servicios Públicos, en adelante CSP, la persona prestadora y los usuarios y/o suscriptores.

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

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

Cláusula 5. **Régimen legal del contrato.** El contrato de servicios públicos se regirá por lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, por las condiciones especiales que se pacten con los suscriptores y/o usuarios, por las condiciones uniformes previstas en el CSP y por las normas del Código de Comercio y del Código Civil.

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

Cláusula 6. **Vigencia del contrato.** El CSP se entiende celebrado por el término de dos (2) años. Una vez se cumpla el plazo de permanencia mínima establecida por el término de dos (2) años, el usuario podrá darlo por terminado en cualquier momento dando preaviso a la Empresa por lo menos con dos (2) meses de antelación a su vencimiento, de conformidad a lo estipulado en el artículo 133.19 de la Ley 142 de 1994. En todo caso, una vez vencido el plazo de permanencia mínima aquí definida; el término del CSP pasará a ser indefinido.

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

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 ese efecto. Los formularios se ofrecerán de manera gratuita a todos los suscriptores y/o usuarios.

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

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

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

**PARÁGRAFO 1o.** 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 2o.** 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. **Perfeccionamiento.** El CSP se perfecciona cuando la persona prestadora define las condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio y el propietario o quien utiliza un inmueble determinado, solicita recibir allí el servicio, si el solicitante y el inmueble se encuentran en las condiciones previstas por la persona prestadora. Del mismo modo se entenderá que existe CSP, en el caso de haber recibido efectiva y legalmente la prestación del servicio objeto del presente CSP.

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

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

1. La entrega de copias del contrato y de su anexo técnico, siempre que lo solicite el suscriptor y/o usuario o el suscriptor potencial. En el caso de solicitud del suscriptor y/o usuario, las copias serán gratuitas.
2. La difusión y publicación de los textos de condiciones uniformes en los centros de atención al suscriptor y/o usuario y en las oficinas de peticiones, quejas y recursos en lugar visible y fácilmente accesible, con las explicaciones que sean necesarias para su comprensión. En todo caso, la persona prestadora debe disponer en las oficinas donde se atiende a los usuarios, de ejemplares de las condiciones uniformes de su contrato.

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

**Parágrafo 2º.** En todo caso, del presente Contrato de Servicio Público no se derivan obligaciones y derechos hasta tanto no se perfeccione el mismo.

**Parágrafo 3º.** Conforme a lo establecido en el Decreto 2981 de 2013 disponer de un CSP que contenga entre otras, las condiciones uniformes en las que el prestador está dispuesto a suministrar el servicio público de aseo. Dichas condiciones uniformes deberán publicarse con al menos 15 días de antelación a la fecha de inicio de operaciones. La publicación se hará por una vez en un medio escrito de amplia circulación local, o electrónico.

Las modificaciones a las condiciones uniformes se deberán publicar en la misma forma y con un mes de antelación a la fecha en que entren a regir.

## CAPITULO II De las obligaciones y derechos de las partes

Cláusula 11. **Obligaciones de la persona prestadora.** Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones de la persona prestadora, las siguientes:

1. Suministrar continuamente un servicio de buena calidad en el inmueble para el cual se hizo la solicitud, de acuerdo con los parámetros fijados por las autoridades competentes y con las especificaciones técnicas determinadas por la persona prestadora, las cuales se encuentran contenidas en el Anexo Técnico, el cual se entiende que forma parte integrante de este documento.
2. Iniciar la prestación del servicio, en los términos del numeral 1 de la presente cláusula, dentro del término previsto en la cláusula octava de este contrato.
3. Realizar los aforos de la producción de residuos cuando lo solicite el suscriptor y/o usuario a su costo, siempre y cuando sea técnicamente posible. No habrá costos para el suscriptor y/o usuario en los casos de reclamación debidamente justificados y en los casos que así lo permita la regulación vigente.
4. Facturar el servicio de acuerdo con la normatividad vigente y con la periodicidad señalada en el presente Contrato de Servicio Público. Al cabo de 5 meses de haber entregado las facturas, la persona prestadora no podrá cobrar bienes o servicios que no facturó por error, omisión, o, en el caso de grandes productores, por investigación de la producción de residuos sólidos de períodos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor y/o usuario. Para efectos de la determinación de la fecha de entrega de la factura, se tomará aquella señalada para el primer vencimiento.
5. Permitir al suscriptor y/o usuario elegir libremente al proveedor de los bienes necesarios para la utilización del servicio.
6. Entregar oportunamente las facturas de acuerdo con lo establecido en la cláusula 19 del presente contrato y discriminar en la factura cuando se cobren varios servicios, cada uno por separado.
7. Hacer los descuentos y reparar e indemnizar los perjuicios ocasionados como consecuencia de falla en la prestación del servicio, salvo que medie caso fortuito o fuerza mayor de acuerdo con lo establecido por la Ley 142 de 1994 y demás normas reglamentarias y regulatorias.
8. Devolver los cobros no autorizados, de conformidad con la regulación vigente.
9. Informar a los suscriptores y/o usuarios acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad el servicio y adelantar campañas masivas de divulgación sobre el particular.
10. Mantener informados a los suscriptores y/o usuarios en el caso de presentarse interrupción del servicio por cualquier causa, e implementar las medidas transitorias requeridas. En caso de suspensiones programadas del servicio, la persona prestadora deberá avisar a los suscriptores y/o usuarios con cinco (5) días de anticipación, a través de medio de difusión más efectivo de que se disponga en la población o sector atendido.
11. Observar la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa prevista en el presente Contrato de Servicio Público.
12. Respetar el debido proceso y derecho de defensa al usuario, observando la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa prevista en la Constitución Política, el Código Contencioso Administrativo y otras normas aplicables sobre el particular.
13. Entregar a los interesados en extinguir la solidaridad a la que se refiere el Artículo 15 de la Ley 820 de 2003 y el Decreto 3130 de 2003 y normas que lo modifiquen o sustituyan, un formato plenamente ajustado a las disposiciones contempladas en tal artículo y sus Decretos Reglamentarios.
14. Aplicar al suscriptor y/o usuario el estrato correspondiente, de conformidad con el establecido para tal fin por la autoridad competente.
15. Asignar al inmueble objeto del servicio la categoría del uso correspondiente y modificarlo en los casos que corresponda.
16. Cobrar las contribuciones de solidaridad y otorgar los subsidios de acuerdo con la ley.
17. Asegurar la disposición final de los residuos sólidos, de conformidad con las normas sanitarias, ambientales y regulatorias vigentes.
18. Realizar el barrido de vías y áreas públicas que le correspondan de conformidad con las disposiciones regulatorias vigentes.

19. Tener a disposición de los suscriptores y/o usuarios, informes sobre los aforos de la producción de residuos sólidos.
20. Atender las situaciones relativas al manejo de los residuos sólidos a las cuales hace referencia el artículo 28 del Decreto 2981 de 2013 y normas que lo modifiquen o sustituyan.
21. Dar a conocer los días y horarios de recolección que le correspondan a cada suscriptor y/o usuario.
22. Remitir a la SSPD los expedientes para resolver el recurso de apelación de las reclamaciones de los suscriptores y/o usuarios, dentro de los 3 días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el recurso de reposición.
23. Disponer de formatos que faciliten a los usuarios presentar peticiones, quejas y recursos.
24. Contar con la infraestructura adecuada para atender las peticiones, quejas y recursos de los usuarios del servicio, en los términos de la Ley 142 de 1994, sin perjuicio de la utilización de medios electrónicos para la recepción y atención de las mismas.
25. Contar con un estudio de costos que soporte las tarifarias ofrecidas a los usuarios, debidamente aprobada por la entidad tarifaria, y publicada de conformidad con las normas vigentes.
26. Inscribirse en el Registro Único de Prestadores de Servicios (RUPS) de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, al inicio de sus actividades.

Cláusula 12. **Obligaciones del suscriptor y/o usuario.** Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones del suscriptor y/o usuario las siguientes:

**Cláusula 12. Obligaciones del suscriptor y/o usuario.** Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones del suscriptor y/o usuario las siguientes:

1. Hacer buen uso del servicio, de modo que no genere riesgos o se constituya en un obstáculo para la prestación del servicio a los demás miembros de la comunidad. Todo usuario está en la obligación de facilitar la medición periódica de sus residuos sólidos, de conformidad con las normas de aforo vigentes.
2. Informar de inmediato a la persona prestadora sobre la variación del propietario, dirección u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicios públicos y/o en el sistema de información comercial.
3. Verificar que la factura remitida corresponda al inmueble receptor del servicio. En caso de irregularidad, el suscriptor y/o usuario deberá informar de tal hecho a la persona prestadora.
4. Pagar oportunamente las facturas que hayan sido entregadas cumpliendo los requisitos legales.
5. Solicitar la factura a la persona prestadora, cuando aquella no haya llegado oportunamente. El no recibir la factura no lo exonera del pago, salvo que la persona prestadora no haya efectuado la facturación en forma oportuna.
6. En 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.
7. No depositar sustancias líquidas, excretas ni residuos considerados especiales, en recipientes destinados para la recolección en el servicio público domiciliario de aseo.
8. Realizar la separación de los residuos sólidos en la fuente de manera que se permita la recolección selectiva, de acuerdo con el plan de gestión integral de residuos sólidos y los Programas de Prestación del Servicio de aseo establecidos.
9. Presentar los residuos sólidos para su recolección en las condiciones establecidas en el Decreto 2981 de 2013, normas que lo modifiquen o sustituyan, de conformidad con el programa de aprovechamiento viable y sostenible que desarrolle la persona prestadora y en la forma y tipos de recipientes prescritos en el Anexo Técnico.
10. Vincularse al servicio público domiciliario de aseo, siempre que haya servicios públicos disponibles o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad, previa certificación de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en los términos del artículo 16 de la Ley 142 de 1994.



11. Mantener limpios y cerrados los lotes de terreno de su propiedad, así como las construcciones que amenacen ruina. Cuando por ausencia o deficiencia en el cierre y/o mantenimiento de estos se acumulen residuos sólidos en los mismos, el propietario del predio deberá contratar la recolección, transporte y disposición final con una persona prestadora del servicio público de aseo.
12. Recoger los residuos sólidos originados por el cargue, descargue o transporte de cualquier mercancía.
13. No cambiar la destinación del inmueble receptor del servicio sin el lleno de los requisitos exigidos por las autoridades competentes.
14. Ubicar los recipientes de residuos sólidos en el andén, evitando obstrucción peatonal o en lugares de recolección y en los días y horarios previamente determinados por la persona prestadora. Los recipientes no deberán permanecer en los sitios señalados durante días diferentes a los establecidos por la persona prestadora para la prestación del servicio.
15. Dar aviso a la persona prestadora del servicio de la existencia de fallas en el servicio, cuando estas se presenten.

Cláusula 13. **Derechos de las partes.** Se entienden incorporados en el CSP, además de los que se desprendan de este contrato, los derechos que a favor de los suscriptores y/o usuarios y de las personas prestadoras, se encuentran consagrados en la Constitución Política, la Ley 142 de 1994, el Decreto 2981 de 2013 y demás disposiciones concordantes así como las normas que las modifiquen, adicionen o subroguen.

Cláusula 14. **Derechos de la persona prestadora.** Constituyen derechos de la persona prestadora:

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

Cláusula 15. **Derechos del suscriptor y/o usuario.** Constituyen derechos del suscriptor y/o usuario:

1. A ser tratado dignamente por la persona prestadora.
2. Al debido proceso y defensa, de acuerdo con lo establecido en el Capítulo VI del presente CSP.
3. A no ser discriminado por la persona prestadora de servicios públicos domiciliarios. Los suscriptores y/o usuarios tienen derecho a obtener tratamiento igual para situaciones iguales.
4. A ser informado clara y oportunamente de sus obligaciones y de las consecuencias de incumplirlas.
5. A la libre elección del prestador del servicio.
6. A obtener, a su costa, el aforo de los residuos sólidos, de conformidad con la regulación vigente. La persona prestadora debe estimar estos costos para darlos a conocer al suscriptor y/o usuario antes de prestar el servicio. No habrá costos para el suscriptor y/o usuario en los casos de reclamación debidamente justificados.
7. A obtener información completa, precisa y oportuna sobre asuntos relacionados con la prestación del servicio.
8. A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a las peticiones, actuaciones, solicitudes o quejas que se propongan realizar, así como a llevarlas a cabo.

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

### CAPITULO III Facturación

Cláusula 16. **Principio general de facturación.** La factura solo incluirá valores expresamente autorizados conforme a la ley, la regulación y las condiciones uniformes del presente CSP.

Cláusula 17. **Contenido mínimo de las facturas.** La factura que expida la persona prestadora deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

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



Cláusula 18. **Facturación de otros cobros y servicios.** En la factura podrán incluirse otros cobros a los que la persona prestadora tenga derecho, relacionados con la prestación del servicio, pero estos se distinguirán de los que originan los servicios facturados y la razón de los primeros se explicará en forma precisa. En las facturas expedidas por la persona prestadora, esta cobrará el servicio público domiciliario de aseo, prestado directamente.

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

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

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

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

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

**Parágrafo 3°** Cuando se facture el servicio público de aseo de manera conjunta con cualquier otro servicio que tenga establecido un sistema de comercialización a través de la modalidad de prepago, no se podrá dejar de pagar el servicio público de aseo, de acuerdo al parágrafo del artículo 147 de la Ley 142 de 1994.

Cláusula 19. **Período de facturación.** Las facturas se entregarán mensualmente en cualquier día y hora hábil en el predio en el que se presta el servicio, según *el corte del ciclo de facturación proferida por la empresa facturadora*. En todo caso, la factura se pondrá en conocimiento de los suscriptores y/o usuarios vinculados al contrato con al menos cinco (5) días de antelación a la fecha del primer vencimiento, mediante los mecanismos de reparto y sectorización que garanticen su entrega oportuna. En el evento de requerirse duplicado por el suscriptor y/o usuario, podrá solicitarlo directamente ante la persona prestadora.

**PARÁGRAFO.** En caso que sea necesario para la adecuada facturación del servicio prestado, la persona prestadora podrá ajustar su período de facturación. Tal ajuste no excluirá la obligación de poner en conocimiento la factura al usuario y/o suscriptor en los términos establecidos en la presente cláusula.

Cláusula 20. **Sitio de entrega de la factura.** En las zonas urbanas, las facturas se entregarán en la dirección del inmueble receptor del servicio, salvo que el suscriptor y/o usuario registre para estos efectos dirección diferente; en las zonas rurales en el predio en el que se presta el servicio o en el lugar acordado entre las partes.

Cláusula 21. **Estimación de la producción.** La producción de residuos base para el cálculo de la factura correspondiente a cada suscriptor y/o usuario, será estimada de conformidad con lo establecido en la regulación vigente.

Cláusula 22. **Cobro de sumas adeudadas.** Las deudas derivadas del contrato podrán ser cobradas ejecutivamente ante los jueces competentes. La factura expedida por la persona prestadora y debidamente firmada por el representante legal de la misma, prestará mérito ejecutivo.

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

#### Capítulo IV **Obligaciones accesorias y falla en la prestación del servicio**

Cláusula 23. **Interés de mora.** En el evento en que el suscriptor y/o usuario de inmuebles residenciales incurra en mora en el pago de las tarifas por concepto de la prestación del servicio objeto del CSP, la persona prestadora podrá aplicar intereses de mora sobre saldos insolutos de conformidad con la tasa de interés moratorio aplicable en el Código Civil.

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

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

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

Cláusula 25. **Garantías exigibles.** La persona prestadora podrá exigir garantías mediante títulos valores para el pago de la factura a cargo del suscriptor y/o usuario de inmuebles no residenciales.

Cláusula 26. **Falla en la prestación del servicio.** El incumplimiento de la Persona prestadora en la prestación continua de un servicio de buena calidad, atendiendo los parámetros establecidos en el Anexo Técnico del presente documento, se denomina falla en la prestación del servicio.

El acaecimiento de una falla en la prestación del servicio confiere el derecho al suscriptor y/o usuario, desde el momento en que se presente a su cumplimiento con las reparaciones de que trata el artículo 137 de la Ley 142 de 1994, en especial a que no se le cobre el servicio de recolección, transporte y disposición final de residuos sólidos, si en cualquier lapso de treinta días la frecuencia de recolección es inferior al cincuenta por ciento (50%) de lo previsto en el contrato para la zona en la que se halla el inmueble. La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito.

## CAPITULO V **Peticiones, quejas, reclamaciones y recursos**

Cláusula 27. **Peticiones, quejas y recursos.** El suscriptor y/o usuario tiene derecho a presentar peticiones, quejas y recursos.

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

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

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

Cláusula 29. **Requisitos de las peticiones.** Las peticiones escritas deberán contener, por lo menos, los siguientes requisitos:

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

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

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

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

Cláusula 31. **Cumplimiento de requisitos o información adicional.** Si las informaciones o documentos que proporciona el peticionario no son suficientes para decidir, el funcionario competente, para dar trámite a lo solicitado lo requerirá por una sola vez, mediante oficio dirigido a la dirección registrada en el escrito, para que en el término máximo de un (1) mes aporte lo que haga falta. Si dentro de un (1) mes siguiente a la solicitud de cumplimiento de requisitos o de información adicional, el interesado no se pronunciare al respecto o no hubiere enviado la información requerida, se entenderá que ha desistido de la misma, procediéndose en consecuencia a ordenar su archivo, sin perjuicio de que el interesado presente posteriormente una nueva solicitud.

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

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

Cláusula 32. **Peticiones incompletas.** Si al verificar el cumplimiento de los requisitos, la recepción de correspondencia encuentra que no se acompañan las informaciones y documentos necesarios, en el acto de recibo se indicará al peticionario, los que hacen falta para que proceda de conformidad. Si el peticionario insiste se radicará la petición, dejando constancia expresa de las advertencias que le fueron hechas, la cual se anexará a la misma.

Cláusula 33. **Rechazo de las peticiones.** Habrá lugar a rechazar las peticiones si ellas son presentadas en forma irrespetuosa o desobligante, utilizando amenazas, improperios, insultos, ofensas, afrentas o provocaciones, entre otros.

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

Cláusula 34. **Recursos.** Los recursos se regirán por las siguientes reglas:

1. Los recursos se presentarán, tramitarán y decidirán de conformidad con lo previsto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo cuando no exista norma aplicable en la Ley 142 de 1994, y demás disposiciones que la modifiquen, adicionen o reglamenten, se tendrán en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela, siempre y cuando estas últimas no contraríen disposiciones legales, reglamentarias, regulatorias o contractuales.
2. Contra los actos en los cuales se niegue la prestación del servicio, así como los actos de facturación que realice la persona prestadora proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo contempla la ley.
3. El recurso de reposición debe interponerse por escrito, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a aquel en que la persona prestadora ponga el acto en conocimiento del suscriptor y/o usuario en las oficinas de atención al cliente con que disponga la persona prestadora.
4. El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse por escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión.
5. Estos recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado aunque se emplee un mandatario.
6. La persona prestadora podrá practicar pruebas, cuando quien interpuso el recurso las haya solicitado o cuando el funcionario que ha de decidir el recurso considere necesario decretarlas de oficio. La práctica de dichas pruebas se sujetará a lo previsto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
7. La persona prestadora no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con esta. Sin embargo, para interponer los recursos contra el acto que decida la reclamación, el suscriptor y/o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso o del promedio de la producción de residuos de los últimos cinco períodos, salvo que las sumas en discusión correspondan precisamente al promedio del consumo de los últimos cinco períodos.
8. El recurso de apelación será subsidiario del recurso de reposición y procede contra los actos que resuelvan reclamaciones por facturación y terminación, debiendo interponerse ante el prestador, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. El prestador deberá remitirlo junto con el expediente respectivo a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para que lo resuelva, dentro de los 3 días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el recurso de reposición.

Cláusula 35. **Término para resolver las peticiones, quejas y recursos.** Las peticiones en interés particular, así como las quejas y los recursos que presente un suscriptor y/o usuario en desarrollo de la ejecución del contrato de servicios públicos, deberán ser resueltas dentro del término de 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación.

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

Cláusula 36. **Notificaciones y comunicaciones.** A efectos de garantizar el debido proceso y el principio de publicidad, los actos que decidan las peticiones y recursos se notificarán de conformidad con lo previsto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Los actos que no pongan fin a una actuación administrativa y los que resuelvan peticiones en interés general, serán objeto de comunicación en los términos del mismo Código.

## CAPITULO VI **Modificaciones y terminación del contrato**

Cláusula 37. **Modificaciones.** El CSP sólo podrá ser modificado en los siguientes eventos:

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

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

Cláusula 38. **Terminación del contrato.** El contrato de servicios públicos se terminará:

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

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

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

Con sujeción del artículo 111 del Decreto 2981 de 2013 para la terminación anticipada del contrato el suscriptor deberá cumplir los siguientes requisitos:

1. Presentar solicitud ante la persona prestadora, en la cual manifieste su voluntad de desvincularse, cumpliendo para ello con el término de preaviso contemplado en el contrato del servicio público de aseo, el cual no podrá ser superior a dos meses conforme al numeral 21 artículo 133 de la Ley 142 de 1994.
2. Acreditar que va a celebrar un nuevo contrato con otra persona prestadora del servicio público de aseo. En este caso, la solicitud de desvinculación deberá ir acompañada de la constancia del nuevo prestador en la que manifieste su disponibilidad para prestar el servicio público de aseo al solicitante determinando la identificación del predio que será atendido.
3. En los casos en que no se vaya a vincular a un nuevo prestador, acreditar que dispone de otras alternativas que no causan perjuicios a la comunidad, conforme a lo establecido en el parágrafo del artículo 16 de la Ley 142 de 1994.
4. Estar a paz y salvo con la persona prestadora a la cual solicita la terminación anticipada del contrato o haber celebrado un convenio de pago respecto de las obligaciones económicas a su cargo. Si a la fecha de solicitud de terminación del contrato la persona se encuentra a paz y salvo, pero se generan obligaciones con respecto a la fecha efectiva de terminación del contrato, el pago de tales obligaciones deberán pactarse en un acuerdo de pago y expedir el respectivo paz y salvo al momento de la solicitud de terminación.

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

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

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

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

## CAPITULO VII Disposiciones finales

Cláusula 39. **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. En tal caso, se tendrá como nuevo suscriptor y/o usuario al cesionario, a partir del momento en que adquiera la propiedad.

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

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

Cláusula 40. **Acuerdos especiales.** Sin perjuicio de los acuerdos que llegaren a celebrarse en desarrollo del contrato, el suscriptor y/o usuario potencial que no estuviere de acuerdo con alguna de las condiciones del contrato, podrá manifestarlo así, y hacer una petición con la contrapropuesta del caso.



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

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

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

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

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

La negativa a suscribir la cláusula compromisoria a la que hace referencia el inciso segundo de esta cláusula, no será motivo para negar la celebración del contrato de servicios públicos.

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

1. La zona de prestación del servicio. Comprende el mapa de la zona dentro de la cual la persona prestadora está dispuesta a prestar el servicio; y dentro de esa zona, encerradas en líneas rojas, las áreas dentro de las cuales la prestación no es posible.
2. Las condiciones técnicas y de acceso. Descripción de las condiciones técnicas y de acceso y oportunidad que deben cumplirse para que la persona prestadora pueda comprometerse a prestar el servicio público objeto de este contrato en un inmueble ubicado en la zona hábil. Asimismo deberá contener las especificaciones de volumen, peso y calidad de los residuos.
3. Las condiciones para la prestación del servicio. Describe las condiciones de calidad, frecuencia que debe llenar el servicio de aseo y características que deben cumplir los distintos tipos de recipientes.

En constancia firma en calidad de representante legal de la empresa, el 24 de Diciembre de 2015.



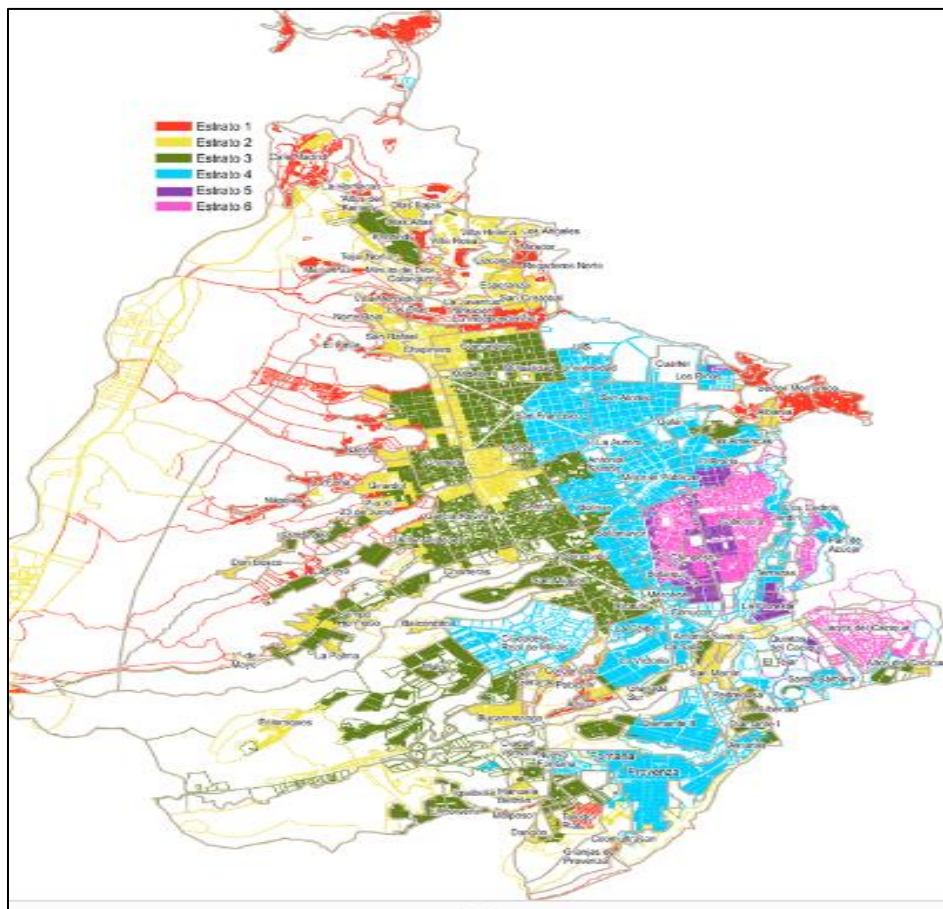
**PEDRO ARNULFO GARCIA TIBADUIZA**

Representante legal PROACTIVA CHICAMOCHA S.A. E.S.P.  
C.C. 91.151.889 de Floridablanca

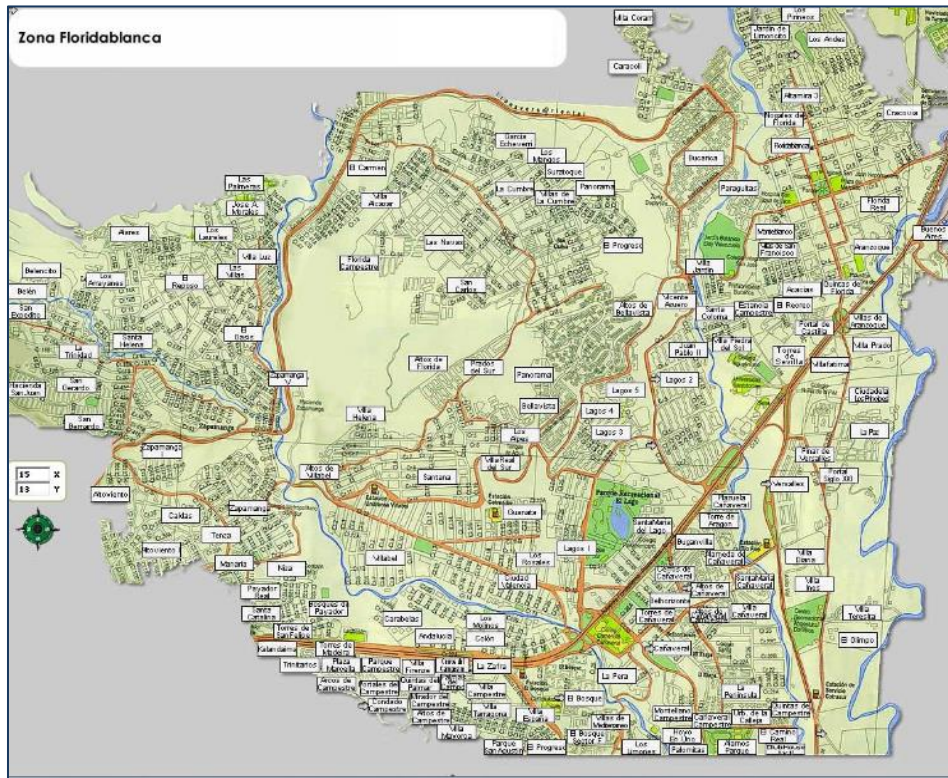
[Contrato de Condiciones Uniformes del Servicio Público Domiciliario de Aseo.](#)  
[Proactiva Chicamocha S.A E.S.P](#) Vigilado por la SSPD  
NIT. 900.293.868-7

## ANEXO I. -ZONAS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

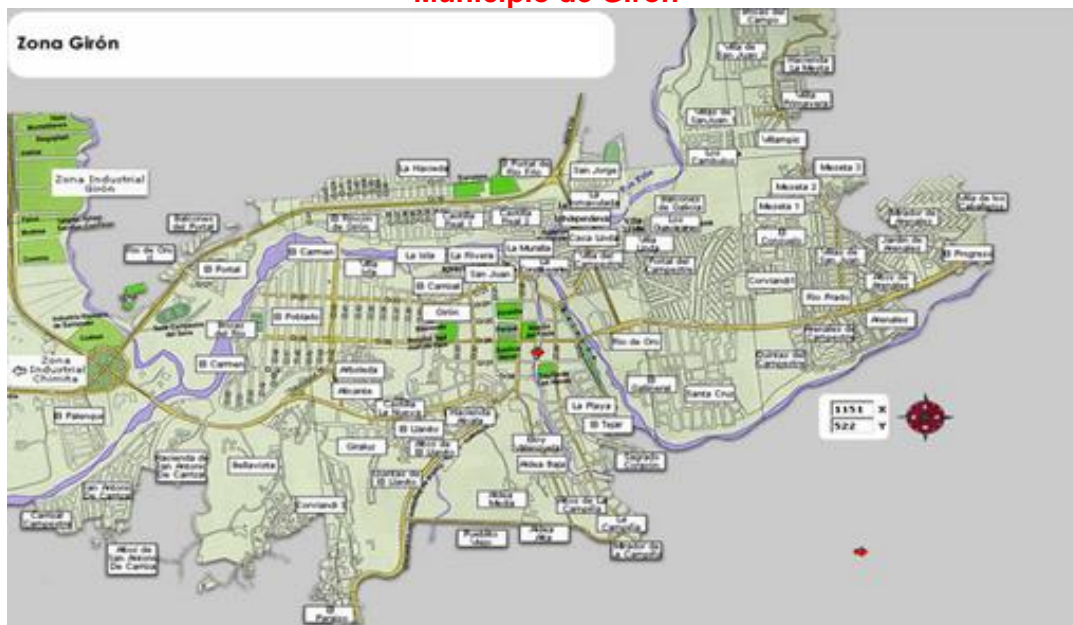
### Municipio de Bucaramanga



### Municipio de Floridablanca



### Municipio de Girón







Cuando exista imposibilidad técnica para prestar el servicio de recolección puerta a puerta, los suscriptores y/o usuarios tendrán derecho a un descuento del diez por ciento (10%) en la tarifa máxima correspondiente al componente de recolección y transporte, de conformidad con el artículo 36 de la resolución CRA 351 de 2005.

La recolección se efectuará según horarios y frecuencias en las macro rutas y micro rutas establecidas previamente, los cuales se darán a conocer a los usuarios utilizando medios masivos de difusión de amplia circulación local.

Los residuos sólidos ordinarios producidos por las actividades industriales y comerciales, están incluidos en el servicio de aseo ordinario, con la clasificación tarifaria correspondiente. Para la recolección de los residuos generados en las plazas de mercado, mataderos y cementerios de los Municipios de Bucaramanga, Floridablanca, Girón y Piedecuesta, se utilizarán cajas de almacenamiento ubicadas estratégicamente. La recolección de los residuos sólidos en estos lugares se efectuará en horas que no comprometan el adecuado flujo vehicular y peatonal de la zona ni el funcionamiento de las actividades normales de estos establecimientos y en una ruta especial.

Tipo de residuos a recolectar: residuos sólidos de origen residencial y comercial.

Los recipientes serán los descritos en el Anexo 8 de la Resolución CRA 151-2001 y podrán ser cargados hasta los valores indicados en la columna MÁXIMA CARGA PERMITIDA:

TIPO	CARACTERIZACION DEL RECIPIENTE	CAPACIDAD VOLUMETRICA M3	MÁXIMA CARGA PERMITIDA
BOLSA:			
Doméstica	50 x 75 cm	0.031	Depende de la densidad
Semi-industrial	60 x 86 cm	0.050	
Industrial	70 x 120 cm	0.111	
Caneca	20 gal.	0.08	50 kg
Caneca	25 gal.	0.10	
Caneca	35 gal.	0.13	
Caneca	55 gal.	0.21	
Caja estacionaria	2 yd3	1.53	1 ton
Caja estacionaria	2.5 yd3	1.91	
Caja estacionaria	3 yd3	2.29	
Caja estacionaria	4 yd3	3.06	

Los valores de máxima carga permitida corresponden a los pesos máximos absolutos que puede cargar una pareja de operarios de recolección o el sistema mecánico con cable (winch)

Las características de los vehículos transportadores de residuos sólidos. Corresponden a las establecidas en el Art. 37 del Decreto 2981 de 2013 y deberán tener, entre otras, las siguientes características:

1. Los vehículos recolectores deberán ser motorizados, y estar claramente identificados (color, logotipos, placa de identificación, entre otras características).
2. Deberán estar provistos de equipo de comunicaciones.
3. Deberán contar con equipos de compactación de residuos. Se exceptúan aquellos que se destinen a la recolección de residuos separados con destino al aprovechamiento, manejo de residuos de construcción y demolición y otros residuos que no sean susceptibles de ser compactados.
4. La salida del tubo de escape debe estar hacia arriba y por encima de su altura máxima. Se deberá cumplir con las demás normas vigentes para emisiones atmosféricas y ajustarse a los requerimientos de tránsito.
5. Los vehículos con caja compactadora deberán tener un sistema de compactación que pueda ser detenido en caso de emergencia.
6. Las cajas compactadoras de los vehículos destinados a la recolección y transporte de los residuos sólidos con destino a disposición final, deberán ser de tipo de compactación cerrada, de manera que impidan la

pérdida del líquido (lixiviado), y contar con un mecanismo automático que permita una rápida acción de descarga.

7. Los equipos destinados a la recolección deberán tener estribos con superficies antideslizantes, y manijas adecuadas para sujetarse de tal forma que el personal pueda transportarse momentáneamente en forma segura.

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

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

10. En los vehículos que no utilicen caja compactadora, los residuos sólidos deberán estar cubiertos durante el transporte, de manera que se reduzca el contacto con la lluvia, el viento y se evite el esparcimiento e impacto visual. Así mismo, deberán estar provistos de mecanismos que eviten la pérdida del líquido (lixiviado).

11. En los vehículos destinados a la recolección a partir de cajas de almacenamiento, deberán contar con un sistema adecuado para levantarlas y descargar su contenido en el vehículo recolector.

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

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

14. Deberán estar dotados con equipos de carretera y de atención de incendios.

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

16. Estarán dotados de elementos complementarios tales como cepillos, escobas y palas para efectuar la limpieza de la vía pública en los casos de dispersión de residuos durante la operación de recolección, de forma que una vez realizada la recolección, no queden residuos diseminados en la vía pública.

17. Deberán estar dotados de balizas o luces de tipo estroboscópico, ubicadas una sobre la cabina y otra en la parte posterior de la caja de compactación, así como de luces en la zona de la tolva. Para los vehículos recolectores sin compactación las luces deberán estar ubicadas sobre la cabina.

**Parágrafo.** Cuando por condiciones de capacidad, acceso o condiciones topográficas no puedan utilizar vehículos con las características señaladas en este artículo deberán informarlo y sustentarlo ante la SSPD y esta entidad determinará la existencia de tales condiciones para permitir que se emplee otro tipo de vehículos.

### **ANEXO III. -CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.-**

Los horarios y frecuencias de los servicios, serán como mínimo los contemplados en la Resolución CRA 351-2005, ó aquella que la modifique o derogue, para el Servicio Estándar, y ajustados en todo caso a lo que establezcan los PGIRS de cada municipio.

1. Las frecuencias de recolección de residuos serán como mínimo de tres (3) veces a la semana en el horario que se pacte con el usuario según el sector donde se encuentre ubicado el inmueble, en todo caso podrá establecerse en horarios diurnos o nocturnos.

A continuación se describe por municipio las frecuencias y horarios de atención de los servicios:



## Bucaramanga

SERVICIO DE RECOLECCIÓN		
MUNICIPIO DE BUCARAMANGA		
SECTOR/BARRIOS ENTRE OTROS	FRECUENCIA	HORARIOS
ALBANIA	LUNES-MIERCOLES-VIERNES	05:00 a.m A.-12:00
CABECERA		
SOTOMAYOR		
CABECERA		
LA AURORA		
BARRIO BOLIBAR		
CONUCOS		
MUTIS		
LA GRAN LADERA		
SOTOMAYOR		
SAN ALONSO		
COMUNEROS		
CABECERA		
SAN ALONSO	MARTES-JUEVES-SABADO	05:00 a.m.-A 12:00 pm
SOTOMAYOR		
CABECERA		
LA AURORA		
SAN FRANCISCO		
CHAPINERO		
PARQUE INDUSTRIAL –ANILLO VIAL – SECTOR EL BUENO	LUNES-MIERCOLES-VIERNES	06:00 a.m. A 02:00 p.m.
TERRAZAS PROVENZA CHIMITA	MARTES-JUEVES-SABADO	06:00 a.m A 02:00 p.m.

## Floridablanca

SERVICIO DE RECOLECCIÓN		
MUNICIPIO DE FLORIDABLANCA		
SECTOR/BARRIOS ENTRE OTROS	FRECUENCIA	HORARIOS
ANILLO VIAL	LUNES MIERCOLES VIERNES	6:00-14:00
CAÑAVERAL		
BARRIO LIMONCITO		
CASCO URBANO FLORIDABLANCA		
EL RECREO		
KILOMETRO 7 VIA PIEDECUESTA	MARTES JUEVES SABADO	6:00-14:00
FATIMA		

SERVICIO DE RECOLECCIÓN		
MUNICIPIO DE FLORIDABLANCA		
SECTOR/BARRIOS ENTRE OTROS	FRECUENCIA	HORARIOS
BUCARICA		
BELENCITO		
SANTA HELENA		
EL REPOSO		
ALARES		
OASIS		
LAS VILLAS		
LOS LAURELES		
EL REPOSO		
ALARES	<b>MIERCOLES Y SABADO</b>	<b>7:00 -15:00</b>

## Girón

SERVICIO DE RECOLECCIÓN		
MUNICIPIO DE GIRÓN		
SECTOR/BARRIOS ENTRE OTROS	FRECUENCIA	HORARIOS
LA ESMERALDA	LUNES-MIERCOLES - VIERNES	8:00 pm -11.00 p.m.
CIUADADELA COMFENALCO		
MORADA SAN JUAN		
TERRAZAS DE BELLAVISTA		
LA HACIENDA		
RINCON PARTE ALTA		
SAGRADO CORAZON		
VEREDA LAGUNETA		
LA CAMPIÑA		
MIRADOR DE LA CAMPIÑA		
BALCONES DE ALEJANDRIA		
BELLAVISTA		
ALTOS DEL POBLADO		
CONVIVIR	LUNES-MIERCOLES - VIERNES	9:00 pm - 12:01 am
INDUSTRIA CHIMITA		
CR TORRES DEL RINCON		
ELIECER FONSECA		
RINCON PARTE BAJA	LUNES-MIERCOLES - VIERNES	10:00 pm-1:00 a.m.
PALENQUE		
MESETA3		
PRADOS DE CATALUÑA		

SERVICIO DE RECOLECCIÓN		
MUNICIPIO DE GIRÓN		
SECTOR/BARRIOS ENTRE OTROS	FRECUENCIA	HORARIOS
ALTOS DE LA CAMPIÑA		
ELOY VALENZUELA		
EL PARAISO		
ALVAREZ		
BALCONES DEL PORTAL	LUNES-MIERCOLES - VIERNES	12:00-4:00 A.M.
RIO DE ORO 2		
VILLA MERCEDES		
CENTRO		
GIRALUZ		
CORVIANDI 3		
ALTOS DE SAN ANTONIO DEL CARRIZAL	LUNES-MIERCOLES - VIERNES	11:00 p.m.-2:00 a.m.
LA RINCONADA		
LA MURALLA		
EL LLANITO		
HACIENDA ALCALA		
CARRIZAL LA NUEVA	LUNES-MIERCOLES - VIERNES	12:00 -3:00 a.m
BOSQUESITO		
ESTORAQUES		
VILLA PAULA		
SAN ANTONIO DEL CARRIZAL		
ALTOS DEL CARRIZAL		
CARRIZAL CAMPESTRE		
RINCON DE GIRON PARTE BAJA		
LA ALDEA		
ALDEA ALTA		
ALDEA MEDIA		
ALDEA BAJA		
VILLA CAROLINA 1		
EL TEJAR		
ALTOS DEL TEJEAR		
LA ISLA		
BELLA ISLA		
EL CARMEN		
BRISAS DEL RIO		
VILLA CAROLINA 2		
URBANIZACION ALCANTARA		
BALCONES DE GIRON		
EL POBLADO		

SERVICIO DE RECOLECCIÓN		
MUNICIPIO DE GIRÓN		
SECTOR/BARRIOS ENTRE OTROS	FRECUENCIA	HORARIOS
CARRIZAL		
MARIANELLA	MARTES-JUEVES-SABADO	8:00 pm-11.00pm
ESPAÑA REAL		
CIUDAD METROPOLITANA		
HOYO 1		
GUADUALES		
MALPASO		
RIVERAS DEL RIO		
EL LAGUITO		
EL CONSUELO		
RIO PRADO		
CR TORRES DE GIRONELA		
CIUADAELA VILLAMIL		
CIUADAELA NUEVO GIRON		
ESTRELLA DE CHOCOA	MARTES-JUEVES-SABADO	11:00-2:00
CASTILLA REAL 2		
CR ROBLE		
CR CEDROS		
QUINTAS DE SAN ISIDRO		
CORVIANDI 1		
PRIMERO DE MAYO		
VILLA DE DON JUAN 1		
PUERTO MADERO		
ALTOPS DE ARENALES		
PORTAL CAMPESTRE		
VILLAS DE SAN JUAN		
PORTAL DE CASTILLA		
VILLA SANDRA		
ASORPODECOM		
PUEBLITO VIEJO		
VEREDA ANGULITO		
JARDIN DE ARENALES		
PROGRESO		
MESETA 1 Y 2		
VIDA EN PRIMAVERA		
HACIEDA LA MESETA		

SERVICIO DE RECOLECCIÓN		
MUNICIPIO DE GIRÓN		
SECTOR/BARRIOS ENTRE OTROS	FRECUENCIA	HORARIOS
VALLE DE LOS CABALLEROS	MARTES-JUEVES-SABADO	1:00 A 3:00
LOS GUAYACANES		
BALCONES DE GALICIA		
CASA LINDA		
VILLA LINDA		
VILLA CAMPESTRE		
CR T CASTILLA		
GIRON CAMPESTRE		
VILLAS DE DON JUAN 2		
ALMENARES DE SAN JUAN		
BRISAS DEL CAMPO		
QUINTAS CAMPESTRE		
QRENALES CAMPESTRE		
ARENALES 4		
LAS MARIAS		
BAHONDO		
VILLA DEL SOL		

## Piedecuesta

SERVICIO DE RECOLECCIÓN		
MUNICIPIO DE PIEDECUESTA		
SECTOR /BARRIO ENTRE OTROS:	FRECUENCIA	HORARIO
Zona Norte, Zona Nor oriental y Zona Suroriental	Lunes-Miércoles-Viernes	06:00am-02:00pm
Centro y Avenidas		
Zona Sur, Zona Suroriental, Zona Suoccidental	Martes-Jueves-Sabado	06:00am-02:00pm
Centro y Avenidas		

En todo caso la empresa podrá establecer mayores frecuencias de recolección en los sectores que así lo considere necesario conforme las características de la zona y/o el volumen de residuos generados.

*Nota:* Cuando se requiera cambios de atención por zona, en las frecuencias de recolección según evolución de expansión de la prestación en cada municipio; la empresa realizará los ajustes necesarios, e informará de manera oportuna a los usuarios, según corresponda.

2. Las frecuencias de Barrido y Limpieza de vías y áreas públicas serán como mínimo las definidas en el PGIRS de cada municipio y/o según las que correspondan conforme la categoría

## Bucaramanga

SERVICIO DE BARRIDO		
MUNICIPIO DE BUCARAMANGA		
SECTOR/BARRIOS ENTRE OTROS	FRECUENCIA	HORARIOS
Barrio Girardot desde (La Calle 27 hasta la Calle 30 entre Costados de la Carrera 8 hasta la Carrera 2)	LUNES-JUEVES	7:00 A.M. - 3:00 P.M
Barrio la Feria, Cuyamita, Zarabanda, Camilo Torres Milagro de Dios, Villas de Girardot.		
Barrio Nápoles		
Barrio Don Bosco, Santander desde (Calle 30 hasta la Calle 27 entre Carreras 9 oeste y 10 Oeste)		
Barrio Santander desde (La carrera 9 oeste hasta la carrera 5 oeste entre Calle 28 y Calle 32)Barrio 23 de Junio (entre Las Carreras 5 Oeste hasta la Carrera 3 Oeste).	MARTES-VIERNES	7:00 A.M. - 3:00 P.M
Barrio 23 de Junio, 12 de Octubre, Pio XII, Girardot desde (Calle 30 Laterales hasta la Calle 31 entre Carrera 8 y Carrera 3)		
Barrio Girardot desde (Carrera 8 hasta la Carrera 9 solo pegues, entre Calle 27 hasta la Avenida Quebrada Seca), Barrio Alfonso Lopez desde (Calle 34 hasta la Calle 35 entre Carrera 5 hasta los Pegues de la Carrera 9)		
Barrio Alfonso Lopez desde ( Los pegues de la Calle 35 hasta la Calle 41 entre Carrera 4 hasta los pegues de la Carrera 9)		
Barrios Pantano I, II y III, La Joya desde ( La carrera 9 hasta la Carrera 19).	MIERCOLES-SABADO	7:00 A.M. - 3:00 P.M
Barrio la Joya desde (la Carrera 8 hasta la carrera 1 entre Calles 36 y Calle 37).		
Barrio la Joya desde ( La Carrera 2 hasta la Carrera 4 entre Calle 41 hasta la Calle 46)		
Barrio Alfonso Lopez desde (Los pegues de la Calle 41 hasta los pegues de la calle 45 entre Carrera 6 hasta los pegues de la Carrera 9)		

## Floridablanca

SERVICIO DE BARRIDO		
MUNICIPIO DE FLORIDABLANCA		
SECTOR/BARRIOS ENTRE OTROS	FRECUENCIA	HORARIOS
BARRIO EL REPOSO (DESDE LA CARRERA 16 A HASTA LA CARRERA 14 ENTRE CALLE 57 Y CALLE 54)	MIERCOLES-SABADO	06.00 AM A 2.00 PM



SERVICIO DE BARRIDO		
MUNICIPIO DE FLORIDABLANCA		
SECTOR/BARRIOS ENTRE OTROS	FRECUENCIA	HORARIOS
BARRIO EL REPOSO (DESDE LA CARRERA 15 HASTA LA CARRERA 13 ENTRE CALLE 54 Y CALLE 58) BARRIO ALARES (DESDE LA CALLE 58 HASTA LA CALL 59 ENTRE CARRERAS 12 Y CARRERA 16)	MIERCOLES- SABADO	06.00 AM A 2.00 PM

## Girón

SERVICIO DE BARRIDO				
MUNICIPIO DE GIRÓN				
SECTOR/BARRIOS ENTRE OTROS	FRECUENCIA	HORARIOS		
RIVERAS DEL RIO	<b>Lunes - Jueves</b>	6am - 2pm		
MIRADOR DE ARENALES				
VILLA DE LOS CABALLEROS-JARDIN DE ARENALES				
ALTOS DE ARENALES				
VILLAS DE SAN JUAN				
RIO PRADO				
CORVIANDI 1-PRIMERO DE MAYO				
MESETA 1,2 Y 3				
LOS CAMBULOS, VILLAS DE DON JUAN 1				
HACIENDA LA MESETA-VALLE DE LOS CABALLEROS				
VILLAMPIS- VIDA EN PRIMAVERA				
GIRON CAMPESTRE - ALMENARES DE SAN JUAN				
BRISAS DEL CAMPO				
ARENALES IV				
PARQUE DE RIO PRADO	<b>Lunes - Jueves</b>	6am - 2pm		
CIUADAELA NUEVO GIRON				
CIUADAELA NUEVO GIRON				
VILLA DEL SOL, LAS MARIAS, BAHONDO				
PUERTO MADERO				
BRISAS DEL CAMPO - PRADOS DE CATALUÑA				
RINCON DE GIRON PARTE BAJA			<b>Martes - Viernes</b>	6am - 2pm
VILLA CAMPESTRE				
PORTAL CAMPESTRE				
VIA PRINCIPAL PORTAL CAMPESTRE				

SERVICIO DE BARRIDO		
MUNICIPIO DE GIRÓN		
SECTOR/BARRIOS ENTRE OTROS	FRECUENCIA	HORARIOS
EL LLANITO		
ELOY VALENZUELA - LA ALDEA		
VILLA CAROLINA 1 Y 2		
SAGRADO CORAZON - EL TEJAR		
LA CAMPIÑA	<b>Martes - Viernes</b>	6am - 2pm
ALTOS DE LA CAMPIÑA		
RIO DE ORO I - EL GALLINERAL		
SAN JORGE - VILLA LINDA- CASA LINDA		
VILLA SANDRA - ASOPRODECOM		
CIUADAELA VILLAMIL		
ELIECER FONSECA - RINCON DE GIRON PARTE ALTA		
LA ESMERALDA		
CIUADAELA COMFENALCO		
EL CONSUELO		
EL PALENQUE		
CARRIZAL CAMPESTRE		
SAN ANTONIO DEL CARRIZAL		
BALCONES DE ALEJANDRIA - SAN ANTONIO DEL CARRIZAL		
EL POBLADO - BRISAS DEL RIO		
EL POBLADO - EL CARMEN		
EL POBLADO		
LA ISLA-BELLA ISLA	<b>Miércoles - Sábado</b>	6am - 2pm
EL POBLADO DEL CARRIZAL		
EL PARAISO ALVAREZ		
BELLAVISTA		
CORVIANDI 3 - EL PARAISO		
GIRALUZ - ALTOS DEL LLANITO		
EL CONVIVIR		
LOS GUADUALES - MAL PASO		
HOYO 1 - CIUDAD METROPOLITANA		
ESPAÑA REAL - MARIANELLA		

## Piedecuesta

SERVICIO DE BARRIDO		
MUNICIPIO DE PIEDECUESTA		
SECTOR /BARRIO ENTRE OTROS:	FRECUENCIA	HORARIO
Zona Norte, Zona Nor oriental y Zona Suroriental	Miercoles y Viernes	06:00am-02:00pm
Centro y Avenidas	Lunes y Jueves	
Zona Sur, Zona Suroriental, Zona Suoccidental	Martes y Viernes	07:00am - 3:00pm
Centro y Avenidas		

En todo caso la empresa podrá ajustar las frecuencias, conforme se establezca en el PGIRS de cada municipio; así como en el evento en que algún usuario solicite frecuencias adicionales remuneradas.

La empresa se sujeta a los niveles de calidad y características de los servicios definidos en el Decreto 2981 de 2013, al igual que para la divulgación a los usuarios de las frecuencias y horarios establecidos en cada sector o barrio, utilizando los medios más adecuados para tal fin.

*Nota: Cuando se requiera cambios de atención por zona, en las frecuencias de recolección según evolución de expansión de la prestación en cada municipio; la empresa realizará los ajustes necesarios, e informará de manera oportuna a los usuarios, según corresponda.*