



## CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO EN EL MUNICIPIO DE VIJES

### CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES PARA EL SERVICIO DE ASEO

**CLÁUSULA PRIMERA. OBJETO.** El Contrato tiene por objeto que **VEOLIA ASEO TULUA 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 dentro de la zona rural o urbano del municipio de VIJES en lo que LA PERSONA PRESTADORA ha indicado en el anexo técnico que presta el servicio, 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.

#### DEFINICIONES

**CLÁUSULA SEGUNDA. DEFINICIONES.** Al interpretar las condiciones uniformes del presente contrato se aplicarán las definiciones consagradas en la Ley 142 de 1.994, 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.** Es el resultado de las mediciones puntuales, que realiza un aforador debidamente autorizado por la persona prestadora, respecto de la cantidad de residuos sólidos que produce y presenta un usuario de manera individual o conjunta al prestador del servicio de aseo.
- 2. Aforo extraordinario de aseo para multiusuarios.** Es el resultado de las mediciones puntuales realizadas por la persona prestadora del servicio público de aseo, de oficio o a petición del multiusuario, cuando alguno de ellos considere que ha variado la cantidad de residuos producidos con respecto al aforo vigente.
- 3. Aforo ordinario de aseo para multiusuarios.** Es el resultado de las mediciones puntuales realizadas por la persona prestadora del servicio público de aseo, para categorizar y cobrar como multiusuarios a aquellos suscriptores que optaron por ésta opción tarifaria.
- 4. Aforo permanente de aseo.** Es el que realiza la persona prestadora del servicio público de aseo a los suscriptores grandes productores o pequeños productores de residuos sólidos, cuando efectúa la recolección de los residuos presentados por el usuario.
- 5. Almacenamiento de residuos sólidos.** Es la acción del usuario de guardar temporalmente los residuos sólidos en depósitos, recipientes o cajas de almacenamiento, retornables o desechables, para su recolección por la persona prestadora con fines de aprovechamiento o de disposición final.
- 6. 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.
- 7. Área de prestación de servicio.** Corresponde a la zona geográfica del municipio o distrito debidamente delimitada donde la persona prestadora ofrece y presta el servicio de aseo. Esta deberá consignarse en el contrato de condiciones uniformes.
- 8. Área pública.** Es aquella destinada al uso, recreo o tránsito público, como parques, plazas, plazoletas y playas salvo aquellas con restricciones de acceso.
- 9. Barrido y limpieza de vías y áreas públicas.** Es la actividad del servicio público de aseo que consiste en el conjunto de acciones tendientes a dejar las áreas y 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.
- 10. Barrido y limpieza manual.** Es la labor realizada manualmente para retirar de las vías y áreas públicas papeles, hojas, arenilla acumulada y cualquier otro objeto o material.
- 11. Barrido y limpieza mecánica.** Es la labor realizada mediante el uso de equipos mecánicos para retirar de las vías y áreas públicas, papeles, hojas, arenilla acumulada y cualquier otro objeto o material.
- 12. Báscula.** Instrumento técnico de medida mecánico o electrónico debidamente calibrado y certificado por la entidad competente, acorde con las normas vigentes que regulan la materia, para determinar el peso de los residuos sólidos.
- 13. Caja de almacenamiento.** Es el recipiente técnicamente apropiado, para el depósito temporal de residuos sólidos de origen comunitario, en condiciones de aislamiento que facilite el manejo o remoción por medios mecánicos o manuales.
- 14. Corte de césped.** Es la actividad del servicio público de aseo que consiste en cortar el pasto ubicado en áreas verdes públicas sin restricción de acceso, mediante el uso de equipos manuales o mecánicos que incluye el bordeado y plateo. Comprende la recolección y transporte del material obtenido hasta los sitios de aprovechamiento prioritariamente o de disposición final.
- 15. Cuneta.** Zanja, revestida o no, ubicada a cada lado de las vías, destinadas a facilitar el drenaje superficial longitudinal de las mismas y que son objeto de barrido o limpieza por parte del prestador del servicio de aseo en su área de atención.



**16. Estación de clasificación y aprovechamiento.** Son instalaciones técnicamente diseñadas con criterios de ingeniería y eficiencia económica, dedicadas al pesaje y clasificación de los residuos sólidos aprovechables, mediante procesos manuales, mecánicos o mixtos y que cuenten con las autorizaciones ambientales a que haya lugar.

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

**18. Frecuencia del servicio.** Es el número de veces en un periodo definido que se presta el servicio público de aseo en sus actividades de barrido, limpieza, recolección y transporte, corte de césped y poda de árboles.

**19. Generador o productor.** Persona que produce y presenta sus residuos sólidos a la persona prestadora del servicio público de aseo para su recolección y por tanto es usuario del servicio público de aseo.

**20. Gestión integral de residuos sólidos.** Es el conjunto de actividades encaminadas a reducir la generación de residuos, a realizar el aprovechamiento teniendo en cuenta sus características, volumen, procedencia, costos, tratamiento con fines de valorización energética, posibilidades de aprovechamiento y comercialización. También incluye el tratamiento y disposición final de los residuos no aprovechables.

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

**22. Inmueble desocupado.** Son aquellos inmuebles que a pesar de tener las condiciones para recibir la prestación del servicio de aseo, se encuentran deshabitados o en ellos no se realiza ninguna actividad comercial, industrial o de otra índole.

**23. Inquilinato.** Es una edificación clasificada en estratos 1, 2 o 3, con una entrada común desde la calle, que aloja varios hogares y comparten servicios públicos domiciliarios. Para efectos del cobro del servicio de aseo el inquilinato en su conjunto se considera como un solo suscriptor.

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

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

**26. Macrorruta.** Es la división geográfica de una ciudad, zona o área de prestación del servicio para la distribución de los recursos y equipos a fin de optimizar la actividad de recolección de residuos, barrido y limpieza de vías y áreas públicas y/o corte de césped y poda de árboles ubicados en las vías y áreas públicas.

**27. Microrruta.** Es la descripción detallada a nivel de las calles y manzanas del trayecto de un vehículo o cuadrilla, para la prestación del servicio público de recolección de residuos; de barrido y limpieza de vías y áreas públicas; y/o corte de césped y poda de árboles ubicados en las vías y áreas públicas, dentro de una frecuencia predeterminada.

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

**29. Multiusuarios del servicio público de aseo.** Son todos aquellos suscriptores agrupados en unidades inmobiliarias, centros habitacionales, conjuntos residenciales, condominios o similares bajo el régimen de propiedad horizontal vigente o concentrados en centros comerciales o similares, que se caracterizan porque presentan en forma conjunta sus residuos sólidos a la persona prestadora del servicio en los términos del presente decreto o las normas que lo modifiquen, sustituyan o adicionen y que hayan solicitado el aforo de sus residuos para que esta medición sea la base de la facturación del servicio público de aseo. La persona prestadora del servicio facturará a cada inmueble en forma individual, en un todo de acuerdo con la regulación que se expida para este fin.

**30. Pequeños generadores o productores.** Son los suscriptores y/o usuarios no residenciales que generan y presentan para la recolección residuos sólidos en volumen menor a un (1) metro cúbico mensual.

**31. Persona prestadora del servicio público de aseo.** Es aquella encargada de una o varias actividades de la prestación del servicio público de aseo, en los términos del artículo 15 de la Ley 142 de 1994 y demás que la modifiquen o complementen.

**32. Plan de gestión integral de residuos sólidos (PGIRS).** Es el instrumento de planeación municipal o regional que contiene un conjunto ordenado de objetivos, metas, programas, proyectos, actividades y recursos definidos por uno o más entes territoriales para el manejo de los residuos sólidos, basado en la política de gestión integral de los mismos, el cual se ejecutará durante un período determinado, basándose en un diagnóstico inicial, en su proyección hacia el futuro y en un plan financiero viable que permita garantizar el mejoramiento continuo del manejo de residuos y la prestación del servicio de aseo a nivel municipal o regional, evaluado a través de la medición de resultados. Corresponde a la entidad territorial la formulación, implementación, evaluación, seguimiento y control y actualización del PGIRS.

**33. Poda de árboles.** Es la actividad del servicio público de aseo que consiste en el corte de ramas de los árboles, ubicado en áreas públicas sin restricciones de acceso, mediante el uso de equipos manuales o mecánicos. Se incluye la recolección y transporte del material obtenido hasta las estaciones de clasificación y aprovechamiento o disposición final.

**34. Presentación de los residuos sólidos.** Es la actividad del usuario de colocar los residuos sólidos debidamente almacenados, para la recolección por parte de la persona prestadora del servicio público de aseo. La presentación debe



hacerse, en el lugar e infraestructura prevista para ello, bien sea en el área pública correspondiente o en el sitio de presentación conjunta en el caso de multiusuarios y grandes productores.

**35. Puntos críticos.** Son aquellos lugares donde se acumulan residuos sólidos, generando afectación y deterioro sanitario que conlleva la afectación de la limpieza del área, por la generación de malos olores, focos de propagación de vectores, y enfermedades, entre otros.

**36. Reciclador de oficio.** Es la persona natural o jurídica que se ha organizado de acuerdo con lo definido en el artículo 15 de la Ley 142 de 1994 y en este decreto para prestar la actividad de aprovechamiento de residuos sólidos.

**37. Recolección y transporte de residuos aprovechables.** Son las actividades que realiza la persona prestadora del servicio público de aseo consistente en recoger y transportar los residuos aprovechables hasta las estaciones de clasificación y aprovechamiento.

**38. Recolección puerta a puerta.** Es el servicio de recolección de los residuos sólidos en el andén de la vía pública frente al predio del usuario.

**39. Residuos de construcción y demolición.** Es todo residuo sólido resultante de las actividades de construcción, reparación o demolición, de las obras civiles o de otras actividades conexas, complementarias o análogas.

**40. Residuo sólido.** Es cualquier objeto, material, sustancia o elemento principalmente sólido resultante del consumo o uso de un bien en actividades domésticas, industriales, comerciales, institucionales o de servicios, que el generador presenta para su recolección por parte de la persona prestadora del servicio público de aseo. Igualmente, se considera como residuo sólido, aquel proveniente del barrido y limpieza de áreas y vías públicas, corte de césped y poda de árboles. Los residuos sólidos que no tienen características de peligrosidad se dividen en aprovechables y no aprovechables.

**41. Residuo sólido aprovechable.** Es cualquier material, objeto, sustancia o elemento sólido que no tiene valor de uso para quien lo genere, pero que es susceptible de aprovechamiento para su reincorporación a un proceso productivo.

**42. Residuo sólido especial.** Es todo residuo sólido que por su naturaleza, composición, tamaño, volumen y peso, necesidades de transporte, condiciones de almacenaje y compactación, no puede ser recolectado, manejado, tratado o dispuesto normalmente por la persona prestadora del servicio público de aseo. El precio del servicio de recolección, transporte y disposición de los mismos será pactado libremente entre la persona prestadora y el usuario, sin perjuicio de los que sean objeto de regulación del Sistema de Gestión Posconsumo.

**43. Residuo sólido ordinario.** Es todo residuo sólido de características no peligrosas que por su naturaleza, composición, tamaño, volumen y peso es recolectado, manejado, tratado o dispuesto normalmente por la persona prestadora del servicio público de aseo. El precio del servicio de recolección, transporte y disposición final de estos residuos se fija de acuerdo con la metodología adoptada por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico. Los residuos provenientes de las actividades de barrido y limpieza de vías y áreas públicas, corte de césped y poda de árboles ubicados en vías y áreas públicas serán considerados como residuos ordinarios para efectos tarifarios.

**44. Separación en la fuente.** Es la clasificación de los residuos sólidos, en aprovechables y no aprovechables por parte de los usuarios en el sitio donde se generan, de acuerdo con lo establecido en el PGIRS, para ser presentados para su recolección y transporte a las estaciones de clasificación y aprovechamiento, o de disposición final de los mismos, según sea el caso.

**45. Sistema de pesaje.** Es el conjunto ordenado y sistemático de equipos, elementos y maquinaria que se utilizan para la determinación certera del peso de los residuos objeto de gestión en una o varias de las actividades del servicio público de aseo y que proporciona información con datos medibles y verificables.

**46. Transferencia.** Es la actividad complementaria del servicio público de aseo realizada al interior de una estación de transferencia, la cual consiste en trasladar los residuos sólidos de un vehículo recolector de menor capacidad a un vehículo de transporte a granel por medios mecánicos, previniendo el contacto manual y el esparcimiento de los mismos, con una mínima exposición al aire libre de los residuos.

**47. Traspaso.** Es la actividad de trasladar los residuos sólidos recolectados, de un vehículo a otro de mayor capacidad, evitando el contacto manual y el esparcimiento de los residuos principalmente sólidos.

**48. Unidad de almacenamiento.** Es el área definida y cerrada, en la que se ubican las cajas de almacenamiento o similares para que el usuario almacene temporalmente los residuos sólidos, mientras son presentados a la persona prestadora del servicio público de aseo para su recolección y transporte.

**49. Unidad habitacional.** Apartamento o casa de vivienda independiente con acceso a la vía pública o a las zonas comunes del conjunto multifamiliar y separada de las otras viviendas, de tal forma que sus ocupantes puedan acceder sin pasar por las áreas privadas de otras viviendas.

**50. Unidad independiente.** Apartamento, casa de vivienda, local u oficina independiente con acceso a la vía pública o a las zonas comunes de la unidad inmobiliaria.

**51. Usuario no residencial.** Es la persona natural o jurídica que produce residuos sólidos derivados de la actividad comercial, industrial y los oficiales que se benefician con la prestación del servicio público de aseo.

**52. Usuario residencial:** Es la persona que produce residuos sólidos derivados de la actividad residencial y se beneficia con la prestación del servicio público de aseo. Se considera usuario residencial del servicio público de aseo a los ubicados en locales que ocupen menos de veinte (20) metros cuadrados de área, exceptuando los que produzcan más de un (1) metro cúbico mensual.



**53. Vehículo recolector:** Es el vehículo utilizado en las actividades de recolección de los residuos sólidos desde los lugares de presentación y su transporte hasta las estaciones de clasificación y aprovechamiento, plantas de aprovechamiento, estaciones de transferencia o hasta el sitio de disposición final.

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

**55. 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.

**56. FACTURA DE SERVICIOS PÚBLICOS.** Es la 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 1.994, la factura expedida por LA PERSONA PRESTADORA y debidamente firmada por el representante legal de la entidad prestará mérito ejecutivo, de acuerdo con las normas del Derecho Civil y Comercial.

**57. FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.** Incumplimiento por parte de la persona prestadora en la prestación continúa de un servicio de buena calidad, en los términos del artículo 136 de la ley 142 de 1.994 y de la regulación vigente expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

**58. SANEAMIENTO BÁSICO.** Son las actividades propias del conjunto de los servicios domiciliarios de alcantarillado y aseo.

**59. SERVICIO PÚBLICO DE ASEO.** Es la recolección municipal de residuos, principalmente sólidos. Incluye 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.

**60. SUBSIDIO.** Diferencia entre lo que se paga por un bien o servicio y el costo de éste, cuando tal costo es mayor al pago que se recibe. De acuerdo con la ley 142 de 1.994, 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.

**61. SUSCRIPTOR.** Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado el contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.

**62.- VENTAJA SUSTANCIAL:** Beneficio que el prestador ofrece a los suscriptores y/o usuarios en la prestación del servicio público de aseo en las actividades de recolección y transporte de residuos no aprovechables, barrido y limpieza de vías y áreas públicas, y corte de césped, poda de árboles, lavado de áreas públicas, limpieza de playas e instalación y mantenimiento de cestas en las áreas públicas, en aspectos adicionales asociados a la calidad del servicio y/o las mejoras tecnológicas que no estén incluidas en la metodología tarifaria, y que, por constituirse como una decisión empresarial, no pueden cobrarse a los suscriptores y/o usuarios en la misma.

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

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

**CLÁUSULA TERCERA. PARTES EN EL CONTRATO.** Son partes en el contrato de servicios públicos, en adelante CSP, LA PERSONA PRESTADORA y los suscriptores y/o usuarios.

**CLÁUSULA CUARTA. 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 QUINTA. RÉGIMEN LEGAL DEL CONTRATO.** El contrato de servicios públicos se registrará por lo dispuesto en la Ley 142 de 1.994, 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 el presente CSP se entenderá incluida en el mismo, desde el momento en que entre en vigencia la modificación respectiva.

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

**CLÁUSULA SÉPTIMA. CONDICIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.** LA PERSONA PRESTADORA está dispuesta a celebrar el contrato para prestar el servicio 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 OCTAVA. 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 Empleados 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 ésta 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 de 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 quince (15) días hábiles contados desde el momento en el que LA PERSONA PRESTADORA indique que está en posibilidad de prestar el servicio y el suscriptor y/o usuario ha atendido las condiciones uniformes.

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

**PARÁGRAFO 2.** Cuando se traten 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 NOVENA. 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 CPS, en el caso de haber recibido efectiva y legalmente la prestación del servicio objeto del presente CPS.

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

**CLÁUSULA DÉCIMA. PUBLICIDAD.** EL CSP será objeto de la 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 las oficinas de peticiones, quejas y recursos en lugar visible y fácilmente accesible, con las explicaciones que sean necesarias para su comprensión. En todo caso, las empresas deben disponer en las oficinas donde se atienden a los usuarios, de ejemplares de las condiciones uniformes de su contrato.

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

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

## **CAPÍTULO II DE LAS OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LAS PARTES**

**CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA. 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 usuario y/o suscriptor a su costo, siempre y cuando sea técnicamente posible. No habrá costos para el usuario y/o suscriptor en los casos de reclamación debidamente justificados y en los casos que así lo permita la regulación vigente.

4. Facturar el servicio de acuerdo con la normatividad vigente y con la periodicidad señalada en el presente CSP. Al cabo de cinco 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 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 este 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 en la ley 142 de 1.994 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 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 usuarios y/o suscriptores con cinco (5) días de anticipación, a través del medio de difusión más efectivo de que se disponga en la población o sector atendido.

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

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

13. Entregar a los interesados en extinguir la solidaridad a la que se refiere el artículo 15 de la Ley 820 de 2.003 y el Decreto 3130 de 2.003 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 y 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, informes o tablas sobre los aforos de la producción de residuos sólidos.

20. Evitar las situaciones relativas al manejo de los residuos sólidos a las cuales hace referencia en el artículo 7 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 usuario y/o suscriptor.

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 tres (03) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se resolvió el recurso de reposición.

23. Disponer de formatos que faciliten a los usuarios presentar peticiones, quejas y recursos.

24. Constituir una oficina de peticiones, quejas y recursos, la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los suscriptores y/o usuarios o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta dicha empresa.

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

1. Hacer buen uso del servicio, de modo que no genere riesgos excepcionales o se constituya en una carga injustificada para LA PERSONA PRESTADORA o los demás miembros de la comunidad.

2. Informar de inmediato a LA PERSONA PRESTADORA sobre la variación del propietario, dirección u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicios públicos y/o en el sistema de información comercial.

3. Verificar que la factura emitida corresponda al inmueble receptor del servicio. En caso de irregularidad, el suscriptor y/o usuario deberá informar de tal hecho a LA PERSONA PRESTADORA.

4. Pagar oportunamente las facturas que hayan sido entregadas cumpliendo los requisitos legales.

5. Solicitar la factura a LA PERSONA PRESTADORA cuando aquella no haya llegado oportunamente. El no recibir la factura no lo exonera del pago, salvo que LA PERSONA PRESTADORA no haya efectuado la facturación en forma oportuna.

6. En el caso de suscriptores y/o usuarios no residenciales, garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo, en los siguientes eventos: A. Cuando ocurran reclamos injustificados que demoren el pago del servicio el suscriptor y/o usuario cancelará a LA PERSONA PRESTADORA intereses de mora desde el momento de la presentación del reclamo injustificado. B. Cuando se efectúen convenios de pago entre LA PERSONA PRESTADORA y el suscriptor y/o usuario por el no pago oportuno del servicio o de los intereses correspondientes.



7. En caso de ser multiusuario, cumplir los requisitos de presentación de residuos y demás procedimientos contemplados por la regulación vigente para la aplicación de la opción tarifaria.

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

9. Presentar los residuos sólidos para su recolección en las condiciones establecidas en el Decreto 2981 de 2013, normas que lo modifique o sustituyan, de conformidad con el programa de aprovechamiento viable y sostenible que desarrolle LA PERSONA PRESTADORA del servicio y en la forma y tipos de recipientes prescritos en el anexo técnico.

10. Vincularse al servicio público domiciliario de aseo, siempre que haya servicios públicos disponibles o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad, previa certificación de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en los términos del artículo 16 de la Ley 142 de 1.994.

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 éstos se acumulen residuos sólidos en los mismos, la recolección y transporte hasta el sitio de disposición final será responsabilidad del propietario del lote, quien deberá contratarlo como un servicio especial con LA PERSONA PRESTADORA del servicio de aseo legalmente autorizada.

12. Recoger los residuos 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 los 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.

**CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA. DERECHOS DE LAS PARTES.** Se entienden incorporados en el CSP además de los que se desprendan de este contrato, los derechos que a favor de los suscriptores y/o usuarios y de LAS PERSONAS PRESTADORAS, se encuentran consagrados en la Constitución Política, la Ley 142 de 1994, en el Título IV del Decreto 605 de 1.996, el Decreto 2981 de 2013, el Decreto 1140 de 2.003 y demás disposiciones concordantes así como las normas que las modifiquen, adicionen o subroguen.

**CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA. 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 1.994.

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 usuarios 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 DÉCIMA QUINTA. 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 1.994.
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 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.

### **CAPÍTULO III FACTURACIÓN**

**CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA. PRINCIPIO GENERAL DE FACTURACIÓN.** La factura solo incluirá valores expresamente autorizados conforme a la ley, la regulación y las condiciones uniformes del presente CPS.

**CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA. 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 periodo de facturación y durante los dos periodos inmediatamente anteriores, cuando se dé aplicación a lo previsto en la resolución CRA 352 DE 2.005.
9. La comparación entre el valor del servicio facturado con el de los tres periodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral y seis periodos, si la facturación es mensual.
10. El valor y el factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad, según el caso, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1.994 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 DÉCIMA OCTAVA. 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 éstos se distinguirá 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, ésta 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 periodo a facturar.

**PARÁGRAFO 1.** 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 2.** 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.

**CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA. PERIODO DE FACTURACIÓN.** Las facturas se entregarán mensualmente para suscriptores y/o usuarios de la zona urbana, en cualquier hora y día hábil, (y bimestralmente) para suscriptores y/o usuarios de zonas rurales, exceptuando aquellas en las que se encuentre establecida la facturación mensual, en cualquier hora y día hábil, en el predio en el que se presta el servicio. Dado los ciclos de facturación que maneja la empresa facturadora, se entregaran la factura máximo el último día hábil del mes y En todo caso, la factura deberá ponerse en conocimiento de los suscriptores y/o usuarios vinculados al contrato con al menos cinco (5) días de antelación a la fecha de primer vencimiento, mediante los mecanismos de reparto y sectorización que garanticen su entrega oportuna.

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

**CLÁUSULA VIGÉSIMA. 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 VIGÉSIMA PRIMERA. 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 a lo establecido en la regulación vigente.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA. 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. COBROS INOPORTUNOS.** 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 VIGÉSIMA TERCERA. INTERÉS DE MORA.** En el evento en que el suscriptor 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 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, hasta una y media veces del interés bancario corriente certificado por la Superintendencia Financiera sin exceder el límite de usura.

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

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

**CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA. 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 VIGÉSIMA SEXTA. 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 1.994, en especial a que no se le cobre el servicio de recolección, transporte y disposición final de residuos sólidos, si en cualquier lapso de treinta días la frecuencia de recolección es inferior al cincuenta por ciento (50%) de lo previsto en el contrato para la zona en la que se halla el inmueble. La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito.

#### **CAPÍTULO V PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES Y RECURSOS**

**CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉPTIMA. 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 VIGÉSIMA OCTAVA. 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 VIGÉSIMA NOVENA. 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; y
6. La firma del peticionario, cuando fuere el caso. El empleado 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 TRIGÉSIMA. 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 éste la solicita.

**CLÁUSULA TRIGÉSIMA PRIMERA - CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS O INFORMACIÓN ADICIONAL.** Si las informaciones o documentos que proporciona el peticionario no son suficientes para decidir, el empleado 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) meses aporte lo que haga falta. Si dentro del mes siguiente a la solicitud de cumplimiento de requisitos o de información adicional, el interesado no se pronuncie 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 Empleados 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 TRIGÉSIMA SEGUNDA - 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 TRIGÉSIMA TERCERA. 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 de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**CLÁUSULA TRIGÉSIMA CUARTA. 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 aquél en que LA PERSONA PRESTADORA ponga el acto en conocimiento del suscriptor y/o usuario en las oficinas de Peticiones, Quejas y Recursos. Los Empleados encargados de resolverlo serán La Jefe de Sección Atención al Cliente y/o El Abogado de 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 de presentación personal ni intervención de abogado aunque se emplee un mandatario.

6. La persona prestadora podrá practicar pruebas, cuando quien interpuso el recurso las haya solicitado o cuando el empleado 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 ésta. 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 TRIGÉSIMA QUINTA. 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 auspicó 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 hiciere, el peticionario podrá solicitar de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la aplicación del silencio a lo 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 TRIGÉSIMA SEXTA. NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES Y LUGAR DE PRESENTACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS.** A efectos de garantizar el debido proceso y el principio de publicidad, los actos que decidan las peticiones y recursos deberán constar por escrito y se 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. Lo anterior, en virtud de lo establecido en los Artículos 67, 68 y 69 de dicho Código.

#### **-LUGAR DE PRESENTACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS.**

El suscriptor y/o usuario podrá presentar peticiones, quejas y recursos en la siguiente:

Dirección: Calle 6 # 3 - 64  
Ciudad: VIJES  
Departamento: Valle del Cauca  
Teléfono: 018000 95 00 96  
Página web: <http://www.veolia.com.co>  
Correo electrónico: pqr.vijes.co@veolia.com

### **CAPÍTULO VI Y VII MODIFICACIONES Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO**

**CLÁUSULA TRIGÉSIMA SÉPTIMA. MODIFICACIONES Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO.** 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.

**4. 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; 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 indefinido, el mismo podrá terminarse unilateralmente previo cumplimiento del preaviso, que no podrá ser inferior a 2 meses.

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

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

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

Si a la fecha de solicitud de terminación del contrato el suscriptor se encuentra a paz y salvo, sólo 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 el 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.

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

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

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

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

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

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

#### **CLÁUSULA TRIGÉSIMA NOVENA - CLÁUSULAS ESPECIALES Y ADICIONALES.**

**CLÁUSULA PRIMERA ESPECIAL:** La empresa prestadora del servicio VEOLIA ASEO TULUÁ S.A. E.S.P, ha dado a conocer al suscriptor y/o usuario, la alternativa de poder acceder al servicio que ella presta, mediante la permanencia mínima de dos años, en consideración a la ventaja sustancial asociada a la prestación del servicio a que se hace referencia en el parágrafo siguiente, ante lo cual EL USUARIO O SUSCRIPTOR Manifiesta expresamente que desea tener una cláusula de permanencia mínima de \_\_\_\_\_ (no puede ser superior a 2 años).

**PARÁGRAFO PRIMERO:** Por Ventaja sustancial se entiende lo establecido en la Cláusula de Definiciones del Contrato de Condiciones Uniforme y la Resolución CRA 778 de 2016, modificada por la Resolución CRA 845 de 2018.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** VEOLIA ASEO TULUÁ S.A. E.S.P., ofrece como ventajas sustanciales asociada a la prestación del servicio, y/o las mejoras tecnológicas en las actividades, entre otros, los siguientes: (Marcar por el USUARIO con una "X" la alternativa escogida)

1. Frecuencias de recolección y barrido y limpieza de vías y áreas públicas, adicionales a las establecidas en los artículos 2.3.2.2.3.32. y 2.3.2.2.4.53 del Decreto 1077 de 2015, respectivamente.



2. (ii) Frecuencias adicionales a las definidas en el PGIRS para las actividades de corte de césped, lavado de áreas públicas, poda de árboles, limpieza de playas e instalación y mantenimiento de cestas.
3. Mejoras tecnológicas como la contenerización.
4. Limpieza del shut de basura.
5. Instalación de puntos verdes.
6. Instalación de cestas.
7. Descuento en la tarifa techo de las actividades reguladas en un \_\_\_\_ %

**PARÁGRAFO TERCERO:** Manifiesto que me fue explicado por personal de la empresa de ASEO que la presente cláusula me obliga en condición de usuario, suscriptor y/o consumidor directo del servicio a estar vinculado con **VEOLIA ASEO TULUA S.A. E.S.P.** durante un tiempo mínimo referido en el inciso primero de esta cláusula.

En el evento en que decida terminar en forma unilateral y anticipada el presente contrato dentro del plazo de permanencia mínima acordado con la empresa, deberé pagar en cada uno de los meses restantes hasta la terminación de la cláusula de permanencia mínima los siguientes valores:

Servicio	Cantidad	Vr. Unitario
Frecuencias de recolección y barrido y limpieza de vías y áreas públicas, adicionales a las establecidas en los artículos 2.3.2.2.2.3.32. y 2.3.2.2.2.4.53 del Decreto 1077 de 2015.		
Frecuencias adicionales a las definidas en el PGIRS para las actividades de corte de césped, lavado de áreas públicas, poda de árboles, limpieza de playas e instalación y mantenimiento de cestas		
Mejoras tecnológicas como la contenerización		
Limpieza del shut de basura.		
Instalación de puntos verdes.		
Instalación de cestas.		
Valor que equivale al descuento otorgado en el último mes facturado multiplicado por el número de meses restantes		

En todo caso, si las partes no han manifestado su voluntad de terminar el contrato, una vez vencido el plazo de permanencia mínima aquí definido el término se entenderá prorrogado por el término máximo establecido en la Ley, autorizo expresamente a la empresa con la suscripción del presente documento a incluir los valores a pagar por terminación anticipada dentro de la factura correspondiente al servicio ofrecido.

Acepto de manera clara y expresa la permanencia mínima de ( ) (máximo dos años) contados a partir de la suscripción del presente contrato.

**Fecha:**

**Nombre:**

**CC.:**

**Código:**

**Dirección del inmueble:**

**Firma:**

#### **CAPITULO VIII DISPOSICIONES FINALES**

**CLÁUSULA CUADRAGÉSIMA - 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 éstas no se autoriza, salvo acuerdo especial entre las partes de este CSP. LA PERSONA PRESTADORA podrá ceder el contrato cuando en éste 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 CUADRAGÉSIMA PRIMERA - 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 CUADRAGÉSIMA SEGUNDA - 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 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. 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 (Art. 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 CUADRAGÉSIMA TERCERA- ANEXOS.** Hace parte de este contrato y es obligatorio de acuerdo con lo dispuesto en las cláusulas anteriores, el Anexo Técnico del servicio público domiciliario de aseo, el cual de acuerdo con la Resolución CRA 376 de 2006, en su cláusula 42, contiene la información pertinente respecto al servicio prestado, tal como se detalla a continuación:

1. Prestación del Servicio: La prestación del servicio público domiciliario de aseo en el municipio de Vijes se realiza a través de la empresa VEOLIA ASEO TULUA S.A. E.S.P., mediante libre competencia.
2. Zona de prestación del servicio: la zona de prestación del servicio en el municipio de Vijes es la zona urbana con opción de extenderse a otras zonas. Teniendo en cuenta que la Cláusula 42 de la Resolución CRA-376 de 2006, define que 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; se anexa a este documento, un CD que contiene el mapa que se muestra a continuación, donde se delimita las rutas en el municipio de VIJES.

APS- Zona Urbana- Rural- Municipio de VIJES





**3. Condiciones técnicas de acceso para poder satisfacer el inmueble:** Se prestará de conformidad con lo establecido en el artículo 108, del Decreto 2981 de 2013. Una vez definidos estos criterios se emite la viabilidad positiva o negativa para la prestación del servicio.

**4. Modalidad de prestación del servicio:** El servicio de aseo se presta de conformidad con lo establecido en el Decreto 2981 de 2013.

**5. Sitios de ubicación para la presentación de los residuos sólidos:** 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.

**6. Procedimiento para atención de usuarios que por su localización no tienen posibilidad de recolección puerta a puerta:** Se prestará de conformidad con el artículo 23 del decreto 2981 de 2013.

**7. Calidad de los residuos a recolectar:** La empresa recolectará únicamente residuos de tipo domiciliario.

**8. Anterioridad en la presentación de los residuos:** Los residuos que se entreguen para la recolección, deben estar presentados de forma tal que se evite su contacto con el medio ambiente y con las personas encargadas de la actividad atendiendo lo establecido en el artículo 17 del decreto 2981 de 2013.

**9. 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 para el municipio, su actualización se manejará como archivo de Excel que se anexará a este documento. Todo lo anterior en cumplimiento del Decreto 2981 de 2013.

RUTA	FRECUENCIA	HORARIO RECOGIDA	HORARIO ATENCIÓN	BARRIOS
CABECERA VIJES	Martes - Jueves - Sábado	06:10 a 13:00	06:10 a 14:00	La Esperanza I, La Esperanza II, La esperanza III, Malvinas, carrera 3, Kennedy, Villa Cangrejo, Alto Cangrejo, Cangrejo, Patio Bonito, Patio bonito II, Municipal, Jorge Robledo, Sonadora, Miraflores, San Antonio, El Lido, Balcones, Piedra grande y Altos del triunfo.
GP RURAL VIJES	Martes - Sábado	10:30 a 13:00	10:30 a 13:00	GP VIJES
OPERATIVO ESPECIAL VIJES	Lunes a Sábado	06:10 a 13:00	06:10 a 14:00	OPERATIVO ESPECIAL
VEREDA EL VIDAL	Jueves	11:30. a 12:00	11:30 a 12:00	Vereda Vidal

**10. Principales rutas de barrido, horarios y frecuencias:** De conformidad con el Decreto 2981 de 2013, 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.

RUTA	FRECUENCIA	HORARIO DE ATENCIÓN	BARRIOS
BALCONES	Lunes	06:00 a 14:00	Municipal, Malvinas, Kennedy, Balcones, Parte de la Esperanza III, Jorge Robledo, Piedra grande, Parque principal y Centro
ESPERANZA	Miércoles	06:00 a 14:00	Esperanza I, Esperanza II, Lido, Cangrejo, Villa Cangrejo, Alto Cangrejo, Carrera 4, Centro, Parque Principal.



PARQUE PPAL	Domingo	06:00 a 14:00	Parque principal y sectores circundantes
PAT.BONITO	Viernes	06:00 a 14:00	Miraflores, Sonadora, San Antonio, Patio Bonito I, Patio Bonito II, Centro, Parque principal, cra 6 con calle 5

**Rutas recolección bolsas de barrido**

RUTA	FRECUENCIA	HORARIO ATENCIÓN	BARRIOS
TRICICLO	Lunes	13:00 a 14:00	Municipal, Robledo, Entrada y Salida del Municipio, Esperanza III, parte de Esperanza I y II, Parte de Kennedy, Malvinas y Balcones de Vijos
TRICICLO	Miércoles	13:00 a 14:00	Kennedy, Esperanza I y II, Lido, Cangrejo, Alto Cangrejo y Villa Cangrejo
TRICICLO	Viernes	13:00 a 14:00	Sonadora, San Antonio, Miraflores y Patio Bonito I y II

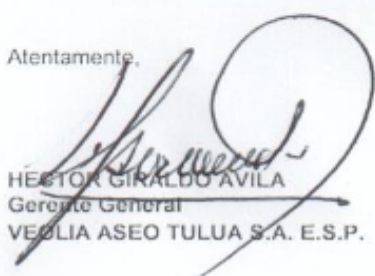
11. **Procedimiento de divulgación de rutas y horarios:** A través del área de gestión social, la empresa define la socialización o divulgación de rutas y horarios.

12. **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 y desastres, entre las cuales se considera tener de reserva 2 unidades compactadoras de 25 Yardas<sup>3</sup> y 1 volqueta de 6 m<sup>3</sup> como respaldo para la prestación del servicio.

15. **Zonas que se excluyen por condiciones técnicas:** a) En el municipio de Vijos en la cabecera Municipal se presta el servicio con un 100% de cobertura, no existen zonas que por sus condiciones técnicas no se preste el servicio. b) Con respecto a la zona de veredas se excluyen del servicio por ser de difícil acceso La Playa, Frisoles, Los Bancos, La Mesa, El Placer, Miraflores.

En constancia de lo cual, suscribo este original, en mi calidad de Representante Legal de LA PERSONA PRESTADORA, el día catorce (14) del mes de febrero del año 2020.

Atentamente,

  
HECTOR GIRALDO AVILA  
Gerente General  
VEOLIA ASEO TULUA S.A. E.S.P.