



# CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO



**emvarias**® | Grupo-epm



**EMVARIAS S. A. E.S.P. NIT: 890.905.055-9**



# CAPÍTULO I

## DISPOSICIONES GENERALES

**CLÁUSULA 1. OBJETO.** El contrato tiene por objeto que EMVARIAS S. A. E.S.P, en adelante la Persona Prestadora, atiende el servicio público de aseo, en favor del Suscriptor y/o Usuario, en un inmueble urbano o rural dentro de la zona indicada en el programa de prestación del servicio a este contrato, siempre que las condiciones técnicas lo permitan, a cambio de un precio en dinero, el cual se determinará de conformidad con el régimen tarifario 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 de aseo. En especial, se aplicarán las siguientes definiciones:

**1. AFORO DE RESIDUOS SÓLIDOS.** 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.** Es el resultado de las mediciones puntuales realizadas por la Persona Prestadora del servicio público de aseo, de oficio o a petición del usuario, cuando alguno de ellos considere que ha variado la cantidad de residuos producidos con respecto al aforo vigente.



**3. AFORO PERMANENTE DE ASEO.** Es el que realiza la Persona Prestadora del servicio público de aseo a los suscriptores, grandes productores o pequeños productores de residuos sólidos, cuando efectúa la recolección de los residuos presentados por el usuario.

**4. 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.

**5. ÁREA DE PRESTACIÓN DE SERVICIO.** Corresponde a la zona geográfica del municipio o distrito debidamente delimitado donde la Persona Prestadora ofrece y presta el servicio de aseo. Esta deberá consignarse en el contrato de condiciones uniformes.

**6. ÁREA PÚBLICA.** Es aquella destinada al uso, recreo o tránsito público, como parques, plazas, plazoletas y playas, salvo aquellas con restricciones de acceso.

**7. BARRIDO Y LIMPIEZA DE VÍAS Y ÁREAS PÚBLICAS.** Es la actividad del servicio público de aseo que consiste en el conjunto de acciones tendientes a dejar las áreas y las vías públicas libres de todo residuo sólido, esparcido o acumulado, de manera que dichas áreas queden libres de papeles, hojas, arenilla y similares y de cualquier otro objeto o material susceptible de ser removido manualmente o mediante el uso de equipos mecánicos.

**8. 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.



**9. 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.

**10. DESCUENTOS ASOCIADOS A LA CALIDAD DEL SERVICIO.** Descuentos a los que tienen derecho los suscriptores y/o usuarios, asociados al nivel del cumplimiento de las metas de calidad del servicio público de aseo, por parte de las personas prestadoras del servicio.

**11. DISPOSICIÓN FINAL DE RESIDUOS SÓLIDOS.** Es el proceso de aislar y confinar los residuos sólidos, en especial los no aprovechables, en forma definitiva, en lugares especialmente seleccionados y diseñados para evitar la contaminación, y los daños o riesgos a la salud humana y al ambiente.

**12. ESTÁNDARES DEL SERVICIO.** Requisitos mínimos de calidad en la prestación del servicio público de aseo que deben cumplir las personas prestadoras, de conformidad con los indicadores y metas establecidas por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), en la Resolución CRA 720 de 2015.

**13. FACTURA DE SERVICIOS PÚBLICOS.** Cuenta presentada con la información mínima establecida en el presente contrato, que una Persona Prestadora de servicios públicos entrega o remite al Suscriptor y/o Usuario, por causa del servicio y demás bienes y servicios inherentes al desarrollo del contrato de prestación de servicios públicos. De conformidad con lo establecido en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, la factura expedida por la persona prestadora y debidamente firmada por el representante legal de la entidad prestará mérito ejecutivo, de acuerdo con las normas del Derecho Civil y Comercial.



**14. 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.

**15. 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.

**16. GRAN GENERADOR O PRODUCTOR.** Suscriptor y/o Usuario no residencial que genera y presenta para la recolección de residuos sólidos en volumen igual o superior a un metro cúbico mensual o a la cantidad que defina la normatividad vigente.

**17. 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.

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

**19. LAVADO DE ÁREAS PÚBLICAS.** Es la actividad de remoción de residuos sólidos en áreas públicas, mediante el empleo de agua a presión.

**20. LIMPIEZA URBANA.** Corresponde a las actividades de poda de árboles, corte de césped, lavado de áreas públicas, limpieza de playas e instalación de cestas dentro del perímetro urbano.

**21. MACRORRUTA.** Es la división geográfica de la ciudad, zona o área de prestación del servicio para la distribución de los recursos y equipos a fin de optimizar la prestación de las diferentes actividades que componen el servicio público de aseo.



**22. MICRORRUTA.** Es la descripción detallada a nivel de las calles y manzanas del trayecto de un vehículo o cuadrilla, para la prestación de las diferentes actividades del servicio público de aseo.

**23. 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 Decreto 1077 de 2015 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.

**24. PEQUEÑO PRODUCTOR.** Suscriptor y/o Usuario no residencial que genera residuos sólidos en volumen menor a un metro cúbico mensual o en la cantidad que defina la normatividad vigente.

**25. 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.

**26. 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.

**27. 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.

**28. RECOLECCIÓN.** Es la base de la prestación del servicio público de aseo y corresponde a las actividades que realiza la Persona Prestadora del servicio para la recolección municipal de residuos principalmente sólidos, presentados por los usuarios, además de los correspondientes a las actividades de barrido y limpieza urbana.

**29. 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.

**30. 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.

**31. 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.

**32. 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.

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

**34. SERVICIO PÚBLICO DE ASEO.** Se consideran como actividades del servicio público de aseo, las siguientes:

- a) Recolección y transporte de residuos no aprovechables.
- b) Barrido, limpieza de vías y áreas públicas.
- c) Corte de césped, poda de árboles en las vías y áreas públicas, lavado de áreas públicas, limpieza de playas, instalación y mantenimiento de cestas.
- d) Transferencia.
- e) Tratamiento.
- f) Aprovechamiento.
- g) Disposición final.

**35. 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.

**36. SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS O SSPD.** Organismo de carácter técnico, adscrito al Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonial, quien ejerce el control, la inspección y vigilancia de los prestadores de servicios públicos domiciliarios.

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

**38. SUSCRIPTOR POTENCIAL.** Persona natural o jurídica que ha iniciado consultas para convertirse en suscriptor del servicio público ofrecido por la Persona Prestadora.

**39. TRANSPORTE.** Corresponde a las actividades que realiza la Persona Prestadora del servicio público de aseo para el transporte de los residuos, principalmente sólidos, hasta estaciones de clasificación y aprovechamiento, plantas de aprovechamiento, estaciones de transferencia o hasta el sitio de disposición final.

**40. 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.

**41. 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.

**42. 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.



**43. USUARIO NO RESIDENCIAL.** Es la persona natural o jurídica que produce residuos sólidos derivados de la actividad comercial, industrial y oficial, que se beneficia con la prestación del servicio público de aseo.

**44. 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, de conformidad con el Decreto 1077 de 2015 o la norma que lo modifique o sustituya.

**45. 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.

**45. 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.

**CLÁUSULA 3. PARTES.** Son partes en el contrato de servicios públicos, en adelante CCU, 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 sus decretos reglamentarios, por la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA, por las condiciones especiales que se pacten con los Suscriptores y/o Usuarios, por las condiciones uniformes previstas en el CCU y por las normas del Código de Comercio y del Código Civil.

**Parágrafo.** La modificación de la normativa a la que hace alusión el presente CCU, se entenderá incluida en el mismo, desde el momento en que entre en vigencia la modificación respectiva.

**CLÁUSULA 6. VIGENCIA DEL CONTRATO.** El CCU se entiende celebrado por término indefinido, y podrá darlo por terminado en cualquier momento dando preaviso a la Persona Prestadora por lo menos con dos (2) meses de antelación a su vencimiento, de conformidad con lo estipulado en el artículo 133.19 de la Ley 142 de 1994. En todo caso, el suscriptor o usuario no podrá optar por cambiar de operador antes del vencimiento de dos (2) años, contados a partir de la vinculación a la prestación del servicio.

Así mismo, el usuario podrá dar por terminado el contrato cuando se presente falla en la prestación del servicio, de conformidad con lo estipulado en el artículo 137 de la Ley 142 de 1994.

La modificación del término de duración de este contrato, debe contar con el consentimiento expreso y escrito del suscriptor o usuario, de acuerdo a lo establecido en el artículo 7 de la Resolución CRA 413 de 2006.



**CLÁUSULA 7. CONDICIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.** La Persona Prestadora está dispuesta a celebrar el contrato para prestar el servicio público de aseo y, por lo tanto, a tener como Suscriptor y/o Usuario a cualquier persona capaz que lo solicite, siempre que sea propietaria, poseedora o tenedora del inmueble, o de una parte de él, si ese inmueble o la parte respectiva reúnen las condiciones de acceso a que se refieren 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 este efecto. Los formularios se ofrecerán de manera gratuita a todos los suscriptores y/o usuarios.

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

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

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



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

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

**CLÁUSULA 9. PERFECCIONAMIENTO.** El CCU se perfecciona cuando la Persona Prestadora define las condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio y el propietario o quien utiliza un inmueble determinado solicita recibir allí el servicio, si el solicitante y el inmueble se encuentran en las condiciones previstas por la Persona Prestadora. Del mismo modo se entenderá que existe CCU en el caso de haber recibido efectiva y legalmente la prestación del servicio objeto del presente CCU. En el evento de acordarse cláusulas especiales por las partes, su perfeccionamiento será a partir de la suscripción de estas.

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

**CLÁUSULA 10. PUBLICIDAD.** El prestador del servicio deberá publicar de forma sistemática y permanente, en su página web, en los centros de atención al usuario y en las oficinas de peticiones, quejas y recursos, la siguiente información para conocimiento del Suscriptor y/o Usuario:

1. El contrato de condiciones uniformes, cuyas copias deberán ser enviadas al Suscriptor y/o Usuario, una vez el prestador se acoja al presente



formato de contrato de condiciones uniformes, así como cuando se pretenda la modificación del mismo.

**2.** El mapa del Área de Prestación del Servicio (APS) dentro de la cual se compromete a cumplir los estándares de servicio establecidos en el estudio de costos vigente, producto de la aplicación de la metodología tarifaria prevista en la Resolución CRA 720 de 2015, o la que la modifique, adicione o aclare. En dicho mapa se deberán delimitar de forma clara las macrorrutas y microrrutas en las que dividió el APS, para la prestación del servicio público de aseo.

**3.** Las metas anuales de los estándares de servicio y de eficiencia establecidas por la persona prestadora, así como el avance en el cumplimiento de las mismas.

**4.** Línea de Atención y Servicio al Cliente.

**5.** Oficina de Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos.

**6.** Las tarifas vigentes.

**7.** Rutas, horarios y frecuencias de recolección de residuos y barrido para cada macrorruta.

**8.** Sitio, horario y la forma en la que los Suscriptores y/o Usuarios deben presentar los residuos sólidos para su recolección.

**9.** Frecuencias lavado de áreas públicas para cada macrorruta.

**10.** Fechas de ejecución de las actividades de corte de césped y poda de árboles para cada macrorruta.

**11.** Localización de Estaciones de Transferencia, cuando haya lugar a ello.

**12.** Sitio de disposición final de los residuos.

**13.** Localización del sitio de tratamiento, cuando haya lugar a ello.



## CAPÍTULO 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 los inmuebles atendidos, de acuerdo con los parámetros normativos vigentes de carácter obligatorio fijados por las autoridades competentes y las especificaciones técnicas determinadas por la Persona Prestadora, previstas en el programa de prestación del servicio y en el contrato de condiciones uniformes.
2. Realizar las actividades propias del servicio público de aseo, que está en capacidad de prestar la Empresa, en el área de prestación del servicio que haya reportado ante el municipio y/o distrito, de conformidad con las normas sanitarias, ambientales y regulatorias vigentes.
3. Dar a conocer al Suscriptor y/o Usuario las frecuencias y horarios de prestación de las actividades de recolección, transporte, barrido y limpieza de vías y áreas públicas, así como las frecuencias de prestación de las actividades de limpieza urbana.
4. Informar a los Suscriptores y/o Usuarios acerca de la manera de utilizar los servicios con eficiencia y seguridad y adelantar campañas masivas de divulgación sobre el particular.
5. Realizar los aforos de la producción de residuos y manejo de la opción de multiusuarios según los términos definidos en la normatividad vigente. No habrá costos para el Suscriptor y/o Usuarios en los casos de reclamación debidamente justificados.
6. Aplicar al Suscriptor y/o Usuario la estratificación adoptada por el ente territorial.



7. Asignar al inmueble objeto del servicio la categoría de uso correspondiente y modificarla en los casos que corresponda.
8. En caso de presentarse un evento de riesgo, la Persona Prestadora del servicio deberá ejecutar las medidas de mitigación y corrección pertinentes.
9. Facturar de manera integral el servicio público de aseo incluyendo la actividad de aprovechamiento, de acuerdo con la tarifa resultante de la aplicación de la metodología tarifaria vigente o del contrato respectivo cuando aquella se hubiere definido contractualmente, con la periodicidad señalada en el contrato de condiciones uniformes.
10. Entregar la factura al Suscriptor y/o Usuario.
11. Aplicar al Suscriptor y/o Usuario los descuentos en el cargo fijo y en el cargo variable, originados por el incumplimiento de los estándares de calidad del servicio establecidos por la Persona Prestadora.
12. Aplicar la tarifa ajustada para inmuebles desocupados a aquellos inmuebles en los cuales el Suscriptor y/o Usuario acredite ante la Persona Prestadora dicha condición, de conformidad con lo establecido en la normatividad vigente. Cobrar al Suscriptor y/o Usuario la contribución de solidaridad y otorgar los subsidios de acuerdo con la ley.
13. En el caso de inmuebles urbanos, entregar a los interesados en extinguir la solidaridad a la que se refiere el artículo 15 de la Ley 820 de 2003, un formato plenamente ajustado a las disposiciones contempladas en el artículo 5 del Decreto 3130 de 2003, o la norma que lo modifique, adicione o aclare.
14. Devolver al Suscriptor y/o Usuario los cobros no autorizados, de conformidad con la Resolución CRA 659 de 2013 o la norma que la modifique, adicione o aclare. En todo caso, el interés que se aplicará a la devolución de los cobros no autorizados será el interés simple.
15. Constituir una oficina de peticiones, quejas y recursos. Cuando la Persona Prestadora opere en varios municipios, deberá garantizar en cada uno de ellos los medios necesarios para que el Suscriptor y/o Usuario pueda presentarlas personalmente o por cualquier otro medio electrónico o tecnológico.



**16.** Recibir y trasladar las peticiones, quejas y recursos (PQR), relacionadas con la actividad de aprovechamiento. Tramitará en su integralidad aquellas PQR de aprovechamiento relacionadas con la facturación.

**17.** Trasladar a la Persona Prestadora de aprovechamiento las PQR relacionadas con las cantidades de residuos aprovechables facturados, aforos y aspectos operativos relacionados con horarios y frecuencias de recolección de residuos aprovechables.

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

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

**20.** Tener disponible en todo momento la información correspondiente a las peticiones, quejas y recursos para consulta de los Suscriptores y/o Usuarios en el momento en que lo soliciten.

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

**22.** Remitir a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios los expedientes para resolver el recurso de apelación de las reclamaciones de los Suscriptores y/o Usuarios, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el recurso de reposición.

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



142 de 1994, siempre y cuando corresponda a valores no cuestionados por el Suscriptor y/o Usuario.

**24.** Mantener la reserva de los datos personales del Suscriptor y/o Usuario y garantizar su derecho al *habeas data*.

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

**26.** Garantizar bajo las condiciones técnicas establecidas en la reglamentación y regulación tarifaria vigente, la prestación del servicio público de aseo, en condiciones uniformes a todos los Suscriptores y/o Usuarios que lo requieran.

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

**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 excepcionales o se constituya en una carga injustificada para la Persona Prestadora o los demás miembros de la comunidad.

**2.** Almacenar y presentar los residuos sólidos, de acuerdo con lo dispuesto en la normatividad vigente, en el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos de los municipios o distritos y en el respectivo programa para la prestación del servicio público de aseo y en el Contrato de Condiciones Uniformes.

**3.** No arrojar residuos sólidos o residuos de construcción y demolición al espacio público o en sitios no autorizados.

**4.** No presentar para recolección dentro de los residuos domésticos, animales muertos o sus partes, diferentes a los residuos de alimentos.



5. No realizar quemas de residuos sin los controles y autorizaciones ambientales definidas en la normatividad vigente.
6. Presentar los residuos sólidos para la recolección en recipientes retornables o desechables, de acuerdo con lo establecido en el (PGIRS), de forma tal que facilite la actividad de recolección por parte del prestador.
7. Trasladar los residuos sólidos hasta el sitio determinado por la Persona Prestadora del servicio público de aseo, cuando las condiciones de las urbanizaciones, barrios o agrupaciones de viviendas y/o demás predios impidan la circulación de vehículos de recolección.
8. No interferir o dificultar las actividades de barrido, recolección, transporte o limpieza urbana realizadas por la Persona Prestadora del servicio.
9. Informar de inmediato a la Persona Prestadora sobre la variación del propietario, dirección, estado de ocupación o destinación del inmueble y cualquier 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.
10. 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.
11. Pagar oportunamente las facturas. El no recibir la factura no lo exonera del pago, salvo que la Persona Prestadora no haya efectuado la facturación en forma oportuna.
12. Solicitar la factura a la Persona Prestadora cuando aquella no haya llegado oportunamente, cuya copia será gratuita.
13. En el caso de Suscriptores y/o Usuarios no residenciales, garantizar con un título valor u otra garantía aceptable para la Persona Prestadora el pago de las facturas a su cargo, en los eventos que esta lo considere pertinente.



- 14.** 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.
- 15.** No depositar sustancias líquidas, excretas, ni residuos considerados especiales y/o peligrosos, en recipientes destinados para la recolección en el servicio público de aseo.
- 16.** Presentar los residuos sólidos para su recolección en las frecuencias y horarios establecidos por la Persona Prestadora y en las condiciones establecidas en el Decreto 1077 de 2015 o normas que lo modifiquen o sustituyan.
- 17.** Realizar la separación de los residuos sólidos en la fuente de manera que se permita la recolección selectiva, de acuerdo con el PGIRS y los programas de aprovechamiento y prestación del servicio que desarrolle la Persona Prestadora.
- 18.** Vincularse al servicio público 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.
- 19.** Mantener limpios y cerrados los lotes de terreno de su propiedad, así como las construcciones que amenacen ruina. Cuando por ausencia o deficiencia en el cierre y/o mantenimiento de estos se acumulen residuos sólidos en los mismos, la recolección y transporte hasta el sitio de disposición final será responsabilidad del propietario del lote, quien deberá contratarlo como servicio especial con la Persona Prestadora del servicio de aseo legalmente autorizada.
- 20.** Recoger los residuos sólidos originados por el cargue, descargue o transporte de cualquier mercancía.
- 21.** No cambiar la destinación del inmueble receptor del servicio sin el diligenciamiento de los requisitos exigidos por las autoridades competentes.



**22.** Informar de inmediato a la Persona Prestadora sobre cualquier cambio en las características, identificación o uso de los inmuebles reportados o la variación del propietario, dirección u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicios públicos y/o en el sistema de información comercial.

**23.** En el caso de urbanizaciones, barrios o agrupaciones de viviendas y/o demás predios que por sus condiciones impidan la circulación de vehículos de recolección, así como en situaciones de emergencia, los Usuarios están en la obligación de trasladar los residuos sólidos hasta el sitio determinado por la Persona Prestadora.

**24.** Las demás obligaciones contenidas en la Ley 142 de 1994, y en las disposiciones que la modifiquen y adicionen, así como las demás obligaciones consagradas en las reglamentaciones expedidas por las autoridades competentes, y las que por la naturaleza del contrato le pertenecen.

**25.** Los Suscriptores y/o Usuarios no residenciales o aquellos que hayan optado por la opción de multiusuarios, están en la obligación de facilitar la medición periódica de sus residuos sólidos conforme a lo definido en las Resoluciones CRA 151 de 2001, 233 de 2002 y 236 de 2002 y o aquellas que la adicionen, modifiquen o aclaren.

**26.** Los Suscriptores y/o Usuarios no residenciales o aquellos que hayan optado por la opción de multiusuarios, están obligados a asumir los costos del aforo de los residuos sólidos, de conformidad con la normatividad vigente. La Persona Prestadora debe estimar estos costos para darlos a conocer al Suscriptor y/o Usuario antes de prestar el servicio. No habrá costos para el Suscriptor y/o Usuario en los casos de reclamación debidamente justificados.



**CLÁUSULA 13. 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 de aseo o de los aforos, realizados por la Persona Prestadora o 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 especiales y/o peligrosos en recipientes destinados para la recolección en el servicio público de aseo.

**CLÁUSULA 14. 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, al derecho de defensa y contradicción.
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 presentar reclamaciones contra la factura sin que sea obligado al pago de las sumas reclamadas.
6. A la libre elección del prestador del servicio.



**7.** A obtener información completa, precisa y oportuna sobre asuntos relacionados con la prestación del servicio.

**8.** A que se le apliquen los descuentos por el incumplimiento de la Persona Prestadora en los estándares de calidad técnica e indicadores del servicio a los que está obligada en los términos de la Resolución CRA 720 de 2015 o la que la modifique, adicione o aclare.

**9.** 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.

**10.** 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.

**11.** 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.

**12.** A abstenerse de presentar documentos no exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.

**13.** A reclamar cuando la Persona Prestadora aplique un estrato diferente al establecido por la respectiva entidad territorial competente para tales fines.

**14.** 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.

**15.** A conocer las condiciones uniformes de los contratos de servicios públicos.



**16.** A ser protegido contra el abuso de posición dominante contractual de las personas prestadoras de servicios públicos, para lo cual se debe tener en cuenta las causales que presumen abuso de la posición dominante previstas en el artículo 133 de la Ley 142 de 1994.

**17.** 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 y demás normatividad vigente.

**18.** A una información clara, completa, precisa y oportuna en las facturas.

**19.** A presentar peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos y a obtener respuesta oportuna y completa de acuerdo con la normatividad vigente.

**20.** 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.

**21.** A la participación en los comités de desarrollo y control social.

**22.** Al cobro individual por la prestación del servicio en los términos previstos en la legislación y la regulación vigente.

**23.** A obtener bienes y servicios superiores a los proporcionados de manera masiva, siempre que ello no perjudique a terceros y que el usuario asuma los costos correspondientes.

**24.** A que la Persona Prestadora del servicio no reporte a las centrales de riesgo su información sobre el incumplimiento de las obligaciones pecuniarias sin su consentimiento expreso y escrito.

**25.** Pactar libremente con la Persona Prestadora del servicio público de aseo el precio por el servicio para el manejo de residuos de construcción y demolición, así como de otros residuos especiales.



## CAPÍTULO III

### DE LAS OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LAS PARTES

**CLÁUSULA 15. PRINCIPIO GENERAL DE FACTURACIÓN.** La factura solo incluirá valores expresamente autorizados conforme a la ley, la regulación y las condiciones uniformes del presente CCU.

**CLÁUSULA 16. 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.
7. Discriminación de los cobros realizados de conformidad con la normatividad vigente.
  - Costo Fijo Total
  - Costo variable de residuos no aprovechables
  - Valor Base de Aprovechamiento por tonelada de residuos aprovechables.
  - Toneladas de residuos producidos en la actividad de barrido y limpieza de vías por suscriptor.
  - Toneladas de residuos producidos en la actividad de limpieza urbana



(corte de césped, poda de árboles, lavado de áreas públicas, limpieza de playas y/o mantenimiento de cestas).

- Toneladas de materiales de rechazo del aprovechamiento por suscriptor.
- Toneladas de residuos efectivamente aprovechados por suscriptor.
- Toneladas de residuos no aprovechables por suscriptor.
- Toneladas de residuos no aprovechables aforadas por suscriptor (grandes generadores, multiusuarios).
- Factor de contribución o subsidio correspondiente a cada suscriptor.

8. La comparación entre el valor del servicio facturado con el de los seis períodos inmediatamente anteriores.

9. El valor y fechas de pago oportuno.

**CLÁUSULA 17. 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, se cobrará el servicio público 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 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 CCU 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 del servicio 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 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 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 18. PERÍODO DE FACTURACIÓN.** Las facturas se entregarán mensualmente, en cualquier hora y día hábil del mes siguiente a la facturación del servicio, según su ciclo, en el predio en el que se presta el servicio. En todo caso, la factura deberá ponerse en conocimiento de los suscriptores y/o usuarios vinculados al contrato con al menos cinco (5) días de antelación a la fecha de primer vencimiento, mediante los mecanismos de reparto y sectorización que garanticen su entrega oportuna.

**Parágrafo.** 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 19. SITIO DE ENTREGA DE LA FACTURA.** Las facturas se entregarán en la dirección del inmueble receptor del servicio, salvo que el Suscriptor y/o Usuario registre para estos efectos una dirección diferente. En las zonas rurales o en las que no pueda entregarse directamente en el inmueble del Suscriptor y/o Usuario, la factura deberá ser reclamada en los sitios que indique la Persona Prestadora o en el lugar acordado entre las partes.



**Parágrafo.** La Persona Prestadora podrá disponer de medios electrónicos a través de los cuales los Suscriptores y/o Usuarios, previa inscripción, pueden acceder a consultar y pagar la factura.

**CLÁUSULA 20. 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 21. 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 22. INTERÉS DE MORA.** En el evento en que el Suscriptor o Usuario incurra en mora en el pago de las tarifas y demás conceptos incorporados en cada factura relacionada con la prestación del servicio objeto del CCU, 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 convencional o supletivamente, la que corresponda al régimen comercial, que en todo caso no podrá superar una y media veces el interés bancario corriente certificado.



**CLÁUSULA 23. 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 la presente cláusula deberá ser manifestado por el Suscriptor y/o Usuario en documento independiente del presente CCU. En todo caso, la no suscripción de la autorización en mención, no será causal para que el prestador niegue el servicio. No se entenderá que el consentimiento del anterior Suscriptor y/o Usuario, para efectos del reporte a las centrales de riesgo, se extiende al Suscriptor y/o Usuario frente al cual opera la cesión del contrato.

**CLÁUSULA 24. 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 25. FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.** El incumplimiento en la prestación continua del servicio de aseo 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.



Asimismo, el incumplimiento de los indicadores de calidad definidos por el ente regulador para la gestión técnica y comercial en la prestación del servicio de aseo, le confiere el derecho al Suscriptor y/o Usuario a obtener los descuentos que apliquen en la factura correspondiente, según la normatividad vigente.

### **CLÁUSULA 26. DESCUENTOS ASOCIADOS A LA CALIDAD DEL SERVICIO.**

De conformidad con lo establecido en el Título IV de la Resolución CRA 720 de 2015 o la que la modifique, adicione o aclare; la Persona Prestadora deberá realizar los descuentos por el incumplimiento de las metas de calidad del servicio público de aseo (ver tabla 1). Dicho descuento se restará del valor total de la factura, después de haber aplicado los subsidios y contribuciones a que haya lugar.

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

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

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

- Cuando la recolección de residuos no aprovechables no se realice puerta a puerta, los suscriptores y/o usuarios tendrán un descuento del 10% en el precio máximo correspondiente a la actividad de recolección y transporte.
- Cuando en la microrruta no se realiza la recolección de los residuos en la frecuencia definida en el presente CCU.
- Cuando se presentan retrasos en la recolección de residuos en la



macrorruta, superiores a tres horas con respecto al horario definido en el presente CCU.

- Cuando la Persona Prestadora reciba un número de reclamos comerciales por facturación resueltos a favor del Suscriptor y/o Usuario en segunda instancia, superior a la meta establecida para el periodo de medición.
- Cuando en el relleno sanitario no se cumplan las metas de compactación de los residuos definidas para el periodo de medición.

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

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

**CLÁUSULA 27. SUSPENSIÓN EN INTERÉS DEL SERVICIO.** En caso de presentarse suspensión en interés en la prestación del servicio público de aseo por cualquier causa, la Persona Prestadora deberá mantener informados a los usuarios de dicha circunstancia e implementar las medidas transitorias requeridas.

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



## CAPÍTULO V

### PETICIONES, QUEJAS, RECURSOS Y NOTIFICACIONES

**CLÁUSULA 28. PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS.** El Suscriptor y/o Usuario tiene derecho a presentar peticiones, quejas, y recursos; estas 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. La Persona Prestadora suministrará formatos a los Suscriptores y/o Usuarios; sin embargo, su uso no es obligatorio para ellos.

**CLÁUSULA 29. PROCEDENCIA.** Las peticiones, quejas y recursos 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 los diferentes canales establecidos por la Persona Prestadora para tal fin.

**Parágrafo 1.** La petición, queja o reclamación, no requerirá presentación personal ni intervención de abogado aunque se emplee un mandatario para ello, pero el poder deberá estar escrito.

**Parágrafo 2.** En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por la Persona Prestadora.

**CLÁUSULA 30. REQUISITOS DE LAS PETICIONES.** Las peticiones, quejas y recursos que se presenten por escrito deberán contener por lo menos:

1. La designación de la Persona Prestadora a la 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. El Usuario podrá agregar un teléfono contacto y/o su dirección electrónica, si desea notificarse por este medio.



3. El objeto de la petición, queja o reclamación.
4. Las razones en que se apoya.
5. La relación de documentos que se acompañan.
6. La firma del peticionario o de su apoderado, cuando fuere el caso.
7. Cuando la petición, queja o reclamación sea presentada por una persona jurídica, la Persona Prestadora exigirá que se acredite su existencia y representación legal, de conformidad con las disposiciones vigentes.
8. Si la petición, queja o reclamación en interés particular tiene relación, afecta o interesa a terceros, deberá indicarse la dirección en la cual estos se pueden citar o la afirmación de desconocerla.

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 31. 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 radicará la petición dejando constancia del cumplimiento de los requisitos previstos en la cláusula 28 de este contrato y se responderá dentro de los términos establecidos para las peticiones. Copia del radicado se entregará al peticionario si este lo solicita.

**CLÁUSULA 32. CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS O INFORMACIÓN ADICIONAL.** Si la información o documentos que proporciona el peticionario no son suficientes para decidir, el funcionario competente lo requerirá por una sola vez, mediante oficio dirigido a la dirección registrada en el escrito para que, en el término máximo de diez (10) días siguientes a la fecha de la radicación, 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 pronuncia o no envía la información requerida, se entenderá que ha desistido de la misma, procediéndose en consecuencia a ordenar su archivo, mediante acto administrativo motivado, el cual se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede el recurso de reposición, 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 de la Persona Prestadora. 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 la Persona Prestadora no podrá exigir certificaciones, conceptos o constancias.

**CLÁUSULA 33. 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, las cuales se anexarán a la misma.

**CLÁUSULA 34. RECHAZO DE LAS PETICIONES.** habrá lugar a rechazar las peticiones presentadas en forma irrespetuosa o desobligante, las que utilizan amenazas, improperios, insultos, ofensas, afrentas, provocaciones, son manifiestamente impertinentes o improcedentes, entre otras.

**Parágrafo.** La negativa de cualquier petición deberá ser siempre motivada y respondida a fondo, 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 35. RECURSOS.** El Suscriptor y/o Usuario tiene derecho a presentar recursos solicitando la modificación o revocatoria de una decisión tomada por la Persona Prestadora, en casos en los que la ley admite este mecanismo. Los recursos se regirán de acuerdo con lo establecido en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, principalmente 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, procede el recurso de reposición, y en subsidio el de apelación ante la SSPD, en los casos en que expresamente lo consagre 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.
4. Los recursos no requieren presentación personal, ni intervención de abogado, aunque se emplee un mandatario. Si el peticionario actúa mediante apoderado, deberá anexar el poder o mandato para actuar como tal.
5. Debe indicarse el nombre y apellidos del recurrente, su dirección, así como su dirección electrónica, si desea notificarse por este medio. El Usuario podrá agregar un teléfono y el número de contrato. En caso de una



solicitud conjunta de varios usuarios deben cumplirse todos los requisitos para cada uno de los peticionarios.

**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, salvo en los conceptos y períodos no objetos del reclamo. 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 la Persona Prestadora dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión inicial. La Persona Prestadora deberá remitir el recurso de apelación junto con el expediente respectivo a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para que lo resuelva, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el recurso de reposición.

**Parágrafo.** Si el escrito con el cual se formula el recurso no cumple con los requisitos señalados en el artículo 78 del Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo, o la norma que lo modifique o sustituya, la Persona Prestadora deberá rechazarlo. Contra esta decisión procederá el recurso de queja.



### **CLÁUSULA 36. 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 del servicio público de aseo, deberán ser resueltas dentro del término de quince (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 setenta y dos (72) horas siguientes al vencimiento del término de los quince (15) días hábiles, la entidad prestadora del servicio público 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 imposición de las sanciones a que haya lugar conforme a la ley, sin perjuicio que ella adopte las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto.

**Parágrafo.** Una vez en firme la decisión respectiva, la Persona Prestadora podrá incluir en la facturación los valores que hayan quedado definidos y el valor de los intereses que correspondan.

### **CLÁUSULA 37. ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS (PQR) RELATIVOS A LA ACTIVIDAD DE APROVECHAMIENTO.**

1. Las PQR relacionadas con la facturación del servicio serán tramitadas en su integralidad por la Persona Prestadora de la actividad de recolección y transporte de residuos no aprovechables.
2. Las PQR relacionadas con las cantidades de residuos aprovechables facturados, aforos y aspectos operativos relacionados con horarios y frecuencias, serán trasladadas a más tardar dentro de los cinco (5) días siguientes a la persona prestadora de la actividad de aprovechamiento.



**3.** Cuando la respuesta de la PQR implique ajuste en el valor facturado, la Persona Prestadora de la actividad de aprovechamiento informará a la Persona Prestadora del servicio público de aseo el ajuste para que genere una nueva factura. Los costos serán asumidos por la Persona Prestadora de la actividad de aprovechamiento de acuerdo al convenio de facturación.

**Parágrafo 1:** Los términos para respuesta de una petición, queja o recurso (PQR) relacionada con la actividad de aprovechamiento, correrán a partir de la fecha en que la Persona Prestadora de esta actividad reciba el traslado de la PQR.

**Parágrafo 2:** El numeral dos (2) de esta cláusula no aplicará para el caso en que la Persona Prestadora (EMVARIAS) desarrolle la actividad de aprovechamiento relacionada con la PQR.

**CLÁUSULA 38. PRÁCTICA DE PRUEBAS.** Cuando para decidir las reclamaciones o resolver los recursos interpuestos sea necesaria la práctica de pruebas, se informará al reclamante y se le anunciará el período durante el cual se practicarán las mismas.

**CLÁUSULA 39. NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES.** A efectos de garantizar el debido proceso y el principio de publicidad, los actos que decidan las peticiones y recursos deberán constar por escrito y se notificarán de conformidad con lo previsto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, así:

**1.** Para hacer la notificación personal de las respuestas a las peticiones y reclamaciones presentadas a través de canal escrito, se podrá enviar la citación a través de mensajería especializada, y si no hay otro medio más eficaz de informar al interesado, se le enviará por correo certificado una citación a la dirección que aquel haya anotado al intervenir por primera vez



en la actuación, o en la nueva que figure en comunicación hecha especialmente para tal propósito. El envío se hará dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la expedición del acto. La constancia del envío se anexará al expediente.

**2.** En caso de que no exista la posibilidad de remitir la citación a través de mensajería especializada o correo certificado, la Persona Prestadora podrá hacerlo remitiendo la citación con servidores propios o contratistas, dejando constancia expresa de la diligencia y las razones por las cuales fue necesario acudir a este medio para realizar la citación.

**3.** Si no se pudiere hacer la notificación personal al cabo de cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figure en el expediente o pueda obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. La notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.

**4.** Si la actuación se inició por petición verbal, la decisión podrá tomarse y comunicarse en la misma forma al interesado.

**5.** Cuando la petición o reclamación sea presentada verbalmente y no sea posible adoptar la correspondiente decisión en el mismo momento, se le indicará al Usuario y/o Suscriptor el término y el lugar al cual debe presentarse para notificarle la decisión. Si el Usuario y/o Suscriptor no se presentare a las oficinas de Atención al Usuario en el término que se le indicó, se enviará la citación para hacer la notificación personal según lo descrito en el literal a) mencionado. Si no se pudiere hacer la notificación personal al cabo de cinco (5) días del envío de la citación, esta se realizará por medio de aviso según lo descrito en el literal c) anterior.

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.



**CLÁUSULA 40. LUGAR DE PRESENTACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS.** El Suscriptor y/o Usuario podrá presentar peticiones, quejas y recursos en la siguiente dirección:

<b>Dirección:</b>	Carrera 58 Nro. 42 -125 sótano edificio EPM
<b>Barrio:</b>	Centro de Medellín, La Alpujarra 2
<b>Ciudad:</b>	Medellín
<b>Departamento:</b>	Antioquia
<b>Teléfono:</b>	Línea Amiga del Aseo 444 5636. Conmutador 380 06 00
<b>Celular:</b>	300 790 36 72 - 300 609 93 86
<b>Página web:</b>	<a href="http://www.emvarias.com.co/">http://www.emvarias.com.co/</a>
<b>Correo electrónico:</b>	reclamos@emvarias.com.co

## CAPÍTULO VI MODIFICACIONES Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO

**CLÁUSULA 41. MODIFICACIONES.** El CCU solo podrá ser modificado por acuerdo entre las partes, por decisión de la autoridad competente o por parte de la Persona Prestadora, haciendo efectivas las siguientes garantías:

1. Cuando la Persona Prestadora pretenda modificar total o parcialmente el CCU, deberá informar al Suscriptor y/o Usuario de la modificación propuesta con un (1) mes de antelación a la entrada en vigencia de la misma.
2. En virtud de lo establecido en el inciso 1º del artículo 131 de la Ley 142 de 1994, la Persona Prestadora deberá informar con tanta amplitud como sea posible en el territorio donde presta sus servicios las modificaciones del CCU, durante el mes siguiente al momento en que se haga efectiva la modificación.



3. Una vez se lleve a cabo la modificación, la Persona Prestadora deberá dejar constancia de la misma en el Sistema Único de Información (SUI) a cargo de la SSPD, en los términos señalados por esa entidad.

4. Deberá permitir al Suscriptor y/o Usuario el ejercicio efectivo de su derecho a no aceptar la modificación propuesta.

**CLÁUSULA 42. TERMINACIÓN DEL CONTRATO.** La Persona Prestadora puede terminar el contrato de servicios públicos domiciliarios por mutuo acuerdo o por incumplimiento del contrato de servicios públicos domiciliarios únicamente en los casos dispuestos en el régimen legal vigente.

Todo usuario del servicio público de aseo tiene derecho a terminar anticipadamente el contrato de prestación del servicio público de aseo. Para lo anterior el Suscriptor deberá cumplir los siguientes requisitos:

1. Presentar solicitud ante la Persona Prestadora, en la cual manifieste su voluntad de desvincularse, cumpliendo para ello con el término de preaviso contemplado en el contrato del servicio público de aseo, el cual no podrá ser superior a dos (2) 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 solici-



tud 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 deberá 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 la 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 el Decreto 1077 de 2015.

La Persona Prestadora del servicio público de aseo deberá tramitar y resolver de fondo la solicitud de terminación anticipada del contrato, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, so pena de imposición de sanciones por parte de la SSPD.

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

**Parágrafo.** Al momento de la terminación anticipada del contrato no podrá verse afectada la facturación integral del servicio prevista en el Decreto 596 de 2016.

## CAPÍTULO VII DISPOSICIONES FINALES

**CLÁUSULA 43. CESIÓN DEL CONTRATO.** Salvo que las partes dispongan lo contrario, cuando medie enajenación del bien raíz al cual se le suministra el servicio, se entiende que hay cesión del contrato, la cual opera de pleno derecho e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para usar el servicio. En tal caso, se tendrá como nuevo Suscriptor y/o Usuario al cesionario, a partir del momento en que adquiera la propiedad.



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

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, la Persona Prestadora no haya recibido manifestación explícita al respecto.

**Parágrafo.** Cuando el inmueble cambie de propietario, el Suscriptor y/o Usuario deberá dar aviso a la Persona Prestadora para la respectiva actualización de la información.

**CLÁUSULA 44. 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 CCU. Cuando haya conflicto entre las condiciones uniformes y las condiciones especiales se preferirán estas.

**CLÁUSULA 45. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS.** La Persona Prestadora, conforme con lo establecido en la Ley 1581 de 2012, usará los datos personales obtenidos con motivo de la prestación del servicio público de aseo para los fines dispuestos en este contrato y acorde con el lineamiento que para el efecto promulgó. El tratamiento de esta información para fines diferentes a los vinculados con la prestación del servicio, deberá ser previamente informado y autorizado por el usuario y/o suscriptor, titular del dato.



informado y autorizado por el Usuario y/o Suscriptor, titular del dato. La Persona Prestadora, como entidad socialmente responsable, adopta las medidas de seguridad previstas en la ley y en las normas técnicas internacionales con el objetivo de proteger y preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de los Usuarios y/o Suscriptores contenida en bases de datos, independiente del medio en el que se encuentre, de su ubicación o de la forma en que esta sea transmitida.

**CLÁUSULA 46. 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.

Las partes pueden solicitar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios concepto sobre el cumplimiento de los contratos relacionados con los servicios públicos regulados por la Ley 142 de 1994, así como la designación de personas que puedan colaborar en la mejor prestación de los servicios públicos o en la solución de controversias que puedan incidir en su prestación oportuna, cobertura o calidad (art. 79.3 de la Ley 142 de 1994).

**CLÁUSULA 447. ANEXOS.** Hace parte del contrato, y es obligatorio de acuerdo con lo dispuesto en las cláusulas anteriores, el anexo que contiene el programa de prestación del servicio público de aseo, el cual incluye:

**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, 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. Así mismo, deberá contener las especificaciones de volumen, peso y calidad de los residuos.

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

En constancia de lo cual, suscribo este original, en mi calidad de representante legal de EMVARIAS S. A. E.S.P., el día 27 de abril de 2020.

GUSTAVO ALEJANDRO GALLEGO HERNANDEZ  
**Gerente**

## ANEXO I

Para acceder al programa de prestación del servicio haga click en el siguiente el link:

<http://www.emvarias.com.co/servicios/home/servicio-publico-de-aseo/programas-de-prestacion-del-servicio-publico-de-aseo>







Línea Amiga del Aseo:  
**444 56 36**



Emvarias.Medellín



@Emvarias



Emvarias

**emvarias**<sup>®</sup>

Grupo epm