CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES DE VEOLIA COLOMBIA S.A.S. E.S.P. EN EL MUNICIPIO DE VILLA DEL ROSARIO

DISPOSICIONES GENERALES PARA EL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO

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

Recolección y transporte de residuos no aprovechables ✓

Transferencia _____

Barrido y Limpieza de vías y áreas públicas ✓

Limpieza Urbana Corte de césped ✓

Poda de árboles ✓

Lavado de vías y áreas públicas ✓

Limpieza de playas

Instalación y mantenimiento de cestas ✓

Tratamiento de Lixiviados ✓

Disposición Final ✓

VEOLIA COLOMBIA S.A.S. E.S.P. se compromete a prestar el servicio en favor del suscriptor y/o usuario, a cambio de un precio en dinero, el cual se determinará de conformidad con la normatividad vigente.

Cláusula 2. PARTES. Son partes en el contrato de condiciones uniformes, la persona prestadora del servicio en este caso, **VEOLIA COLOMBIA S.A.S. E.S.P.** para residuos no aprovechables y el suscriptor y/o usuario.

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

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

Cláusula 4. RÉGIMEN LEGAL. Este contrato de condiciones uniformes 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, por la Resolución CRA 720 de 2015 modificada por la Resolución CRA 751 de 2016 y por la Resolución CRA 845 de 2018, por el Decreto 1077 de 2015, por las condiciones especiales y/o adicionales que pacten las partes, por las normas del Código de Comercio y del Código Civil, normativa que se entiende incorporada al presente contrato

de condiciones uniformes.

Parágrafo 1. Se entiende incorporada en el contrato de servicios públicos, toda la normatividad vigente aplicable al contrato de servicios públicos**.**

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

Cláusula 5. VIGENCIA: El contrato de condiciones uniformes se pacta a término indefinido.

DEFINICIONES

Cláusula 6. DEFINICIONES. Para los efectos del contrato de servicios públicos, se aplicarán las siguientes definiciones de conformidad con lo establecido en el Decreto 1077 de 2015, la Resolución CRA 720 de 2015, Resolución CRA 376 de 2006 y Resolución CRA 845 de 2018:

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. 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.

3. Cláusula de permanencia mínima: Estipulación contractual que se pacta como una cláusula adicional a través de la cual, la persona prestadora ofrece al suscriptor y/o usuario una ventaja sustancial asociada a la prestación del servicio de aseo y el usuario y/o suscriptor que celebra el contrato, se obliga a no terminarlo anticipadamente, so pena de las consecuencias que establezca la persona prestadora.

4. Cláusulas adicionales generales: Son aquellas que define la persona prestadora, aplicables a todos los suscriptores y/o usuarios de forma uniforme.

En este sentido **VEOLIA COLOMBIA S.A.S. E.S.P.** podrá incluir en el contrato de condiciones uniformes, cláusulas adicionales siempre y cuando no contravengan aspectos regulados por la ley, los decretos reglamentarios y la regulación vigente.

5. Cláusulas adicionales especiales: Son aquellas que resultan del acuerdo especial entre la persona prestadora y el suscriptor y/o usuario en los términos del artículo 128 de la Ley 142 de 1994.

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

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

En caso de pactarse cláusulas especiales, su alcance deberá incluirse en el apartado correspondiente.

6. 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.

7. 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 establecidos por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico –CRA, en la Resolución CRA 720 de 2015**.**

8. 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.

9. Macro Ruta: 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.

10. Micro Ruta: 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.

11. 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.

12. 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 metro cúbico mensual.

13. Plan de gestión integral de residuos sólidos (PGIRS): Es el instrumento de planeación municipal o regional que contiene un conjunto ordenado de objetivos, metas, programas, proyectos, actividades y recursos definidos por uno o más entes territoriales para el manejo de los residuos sólidos en su jurisdicción.

14. Programa de Prestación del Servicio: Programa que las personas prestadoras del servicio de aseo y/o sus actividades complementarias deben formular e implementar, en el cual definirán los objetivos, metas, estrategias, campañas educativas, actividades y cronogramas, costos y fuentes de financiación. Este programa igualmente deberá definir todos los aspectos operativos de las diferentes actividades del servicio que atienda el operador, en concordancia con lo definido en el PGIRS, la regulación vigente y lo establecido en el Decreto 1077 de 2015. 15.- Residuo sólido no aprovechable: Material o sustancia sólida de origen orgánico e inorgánico, putrescible o no, proveniente de actividades domésticas, industriales, comerciales, institucionales, de servicios, que no son objeto de la actividad de aprovechamiento.

16. 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.

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

18. 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.

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

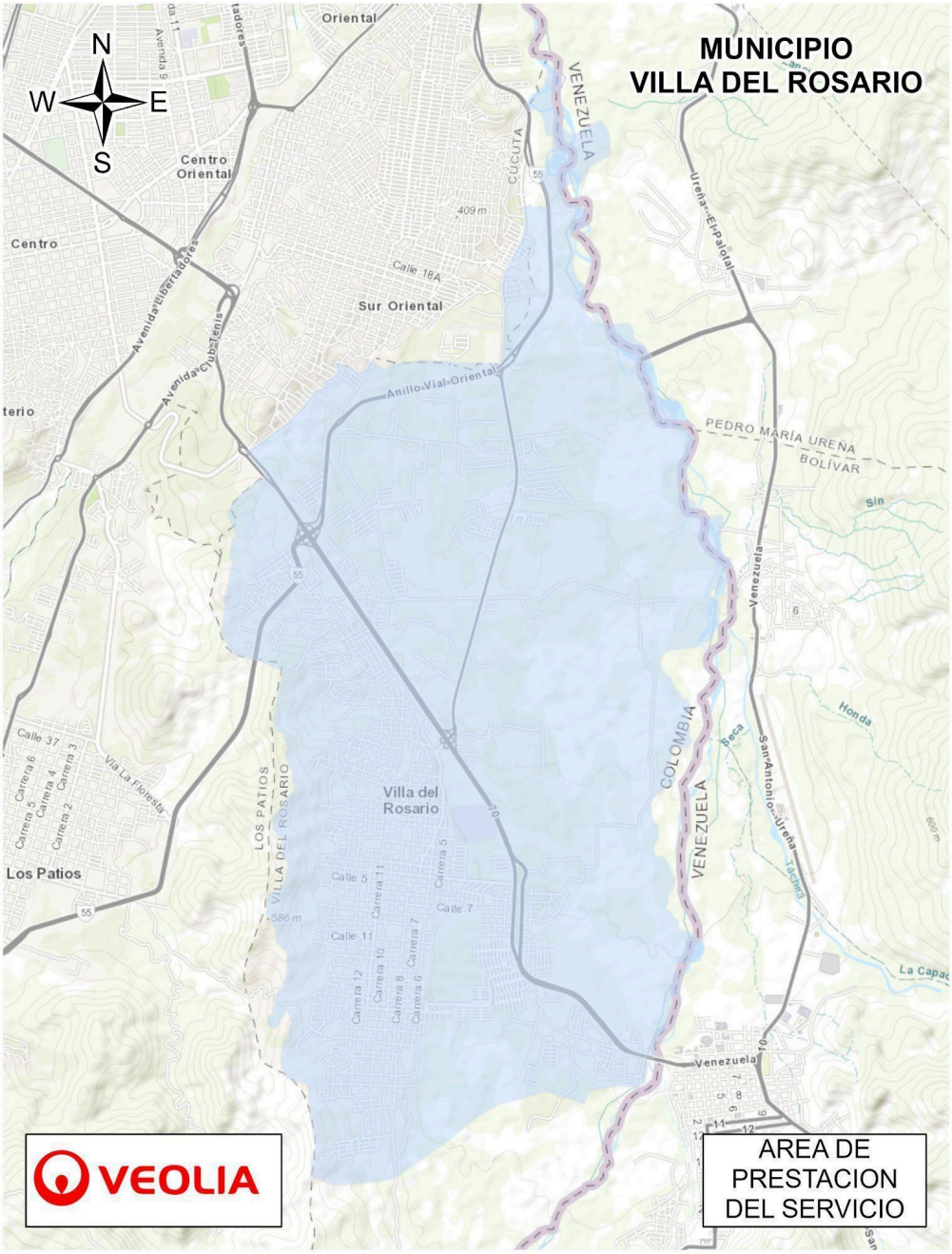
20. Ventaja sustancial. Beneficio que el prestador ofrece a los suscriptores y/o usuarios en la prestación del servicio público de aseo en las actividades de recolección y transporte de residuos no aprovechables, barrido y limpieza de vías y áreas públicas, y corte de césped, poda de árboles, lavado,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

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

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

CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO Y SUS ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS PARA RESIDUOS NO APROVECHABLES

Cláusula 7. ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO (APS). El área en la cual se prestará el servicio público de aseo y sus actividades complementarias es la zona urbana del municipio de Cúcuta dentro de los límites establecidos en el siguiente mapa:



Plano con Área de Prestación del Servicio Villa del Rosario

Cláusula 8. PUBLICIDAD. El prestador del servicio publicará 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 macro rutas y micro rutas en las que se 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 macro ruta.
8. Sitio, horario y la forma en la que los suscriptores y/o usuarios deben presentar los residuos sólidos para su recolección.
9. Frecuencias de limpieza de playas y lavado de áreas públicas para cada macro ruta.
10. Fechas de ejecución de las actividades de corte de césped y poda de árboles para cada macro ruta.
11. Localización de Estaciones de Transferencia.
12. Sitio de disposición final de los residuos.
13. Localización del sitio de tratamiento.

Cláusula 9. OBLIGACIONES DE VEOLIA COLOMBIA S.A.S. E.S.P. Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones de la persona prestadora, que se entienden incorporadas en el presente contrato de condiciones uniformes, las siguientes:

1. Reportar al municipio y/o distrito el área de prestación del servicio – APS, que corresponde a la zona geográfica del municipio, debidamente delimitada, donde ofrece y presta el servicio público de aseo.
2. Suministrar continuamente un servicio de buena calidad en los inmuebles atendidos, de acuerdo con los parámetros normativos vigentes de carácter obligatorio fijados por las autoridades competentes y las especificaciones técnicas determinadas por la persona prestadora previstas en el programa de prestación del servicio y en el contrato de condiciones uniformes.
3. Realizar las actividades de barrido y limpieza de vías y áreas públicas, limpieza urbana que comprende corte de césped, poda de árboles, lavado, instalación y mantenimiento de cestas y limpieza de playas en las áreas públicas, recolección, transporte, tratamiento y/o disposición

final de residuos, en el área de prestación del servicio que haya reportado ante el municipio y/o distrito, de conformidad con las normas sanitarias, ambientales y regulatorias vigentes.

4. Dar a conocer al suscriptor y/o usuario las frecuencias y horarios de prestación de las actividades de recolección y transporte y barrido y limpieza de vías y áreas públicas, así como las frecuencias de prestación de las actividades de limpieza urbana.

5. Informar a los suscriptores y/o usuarios acerca de la manera de utilizar los servicios con eficiencia y seguridad y adelantar campañas masivas de divulgación sobre el particular.

6. Realizar los aforos de la producción de residuos según los términos definidos en las Resoluciones CRA 233 de 2002 y 236 de 2002 para el caso de la solicitud de la opción de Multiusuario o en los términos definidos en la Resolución CRA 151 de 2001 cuando los suscriptores y/o usuarios son Grandes Productores.

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

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

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

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

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

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

13. Aplicar la tarifa ajustada para inmuebles desocupados a aquellos inmuebles que sean acreditados bien sea por los suscriptores y/o usuarios o por la persona prestadora según lo establecido en el artículo 45 de la Resolución CRA 720 de 2015. Cobrar al suscriptor y/o usuario la contribución de solidaridad y otorgar los subsidios de acuerdo con la ley.

14. En el caso de inmuebles urbanos, entregar a los interesados en extinguir la solidaridad a la que se refiere el artículo 15 de la Ley 820 de 2003, un formato plenamente ajustado a las disposiciones contempladas en el artículo 5 del Decreto 3130 de 2003, o la norma que lo modifique, adicione o aclare.

15. Devolver al suscriptor y/o usuario los cobros no autorizados, de conformidad con la Resolución CRA 659 de 2013 o la norma que la modifique, adicione o aclare. En todo caso, el interés que se aplicará a la devolución de los cobros no autorizados será el interés simple.

16. Constituir una oficina de peticiones, quejas y recursos. Cuando la persona prestadora opere en varios municipios, deberá garantizar en cada uno de ellos, los medios necesarios para que el

suscriptor y/o usuario pueda presentarlas personalmente o por cualquier otro medio electrónico o tecnológico.

17. Recibir y trasladar las peticiones, quejas y recursos – PQR, relacionadas con la actividad de aprovechamiento. Tramitará en su integralidad aquellas PQR de aprovechamiento relacionadas con la facturación.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

29. Cuando en las unidades inmobiliarias, centros habitacionales, conjuntos residenciales, condominios o similares bajo el régimen de propiedad horizontal vigente o concentrados en centros comerciales o similares, sus suscriptores y/o usuarios no se constituyan en

multiusuarios y se encuentren vinculados a dos o más prestadores del servicio público de aseo, definir y dar a conocer la forma como se presentarán los residuos sólidos, de manera que cada uno de los prestadores de recolección y transporte de residuos no aprovechables pueda identificar los residuos de sus suscriptores y/o usuarios, conforme con lo dispuesto en el artículo 2.3.2.2.2.2.16 del Decreto 1077 de 2015. Aspectos que deben estar definidos en el Contrato de Servicios Públicos.

Cláusula 10. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones del suscriptor y/o usuario, que se entienden incorporadas en el presente contrato de servicios públicos, las siguientes:

1. Almacenar y presentar los residuos sólidos, de acuerdo con lo dispuesto en la normatividad vigente, en el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos de los municipios o distritos y en el respectivo programa para la prestación del servicio público de aseo y en el contrato de condiciones uniformes.

2. Presentar para la recolección, los residuos sólidos en horarios definidos por la persona prestadora del servicio público de aseo.

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

4. Realizar la separación de residuos en la fuente, tal como lo establezca el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos del respectivo municipio o distrito para su adecuado almacenamiento y posterior presentación.

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

6. No realizar quemas de residuos sin los controles y autorizaciones ambientales definidas en la normatividad vigente.

7. Presentar los residuos sólidos para la recolección en recipientes retornables o desechables, de acuerdo con lo establecido en el PGIRS de forma tal que facilite la actividad de recolección por parte del prestador.

8. Almacenar en los recipientes la cantidad de residuos, tanto en volumen como en peso, acorde con la tecnología utilizada para su recolección.

9. Trasladar los residuos sólidos hasta el sitio determinado por la persona prestadora del servicio público de aseo, cuando las condiciones de las urbanizaciones, barrios o agrupaciones de viviendas y/o demás predios impidan la circulación de vehículos de recolección.

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

11. Mantener limpios y cerrados los lotes de terreno de su propiedad, así como las construcciones que amenacen la ruina. Cuando por ausencia o deficiencia en el cierre y/o mantenimiento de estos se acumulen residuos sólidos en los mismos, la recolección y transporte hasta el sitio de tratamiento y/o disposición final, será responsabilidad del propietario del lote, quien deberá contratarlo como servicio especial con la persona prestadora del servicio de aseo legalmente autorizada.

12. Recoger los residuos sólidos originados por el cargue, descargue o transporte de cualquier mercancía.

13. No cambiar la destinación del inmueble receptor del servicio sin el lleno de los requisitos exigidos por las autoridades competentes.

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

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

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

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

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

19. En caso de ser multiusuario, cumplir los requisitos de presentación de residuos y demás procedimientos contemplados por la regulación vigente para la aplicación de la opción tarifaria. No depositar sustancias líquidas, excretas ni residuos considerados especiales, en recipientes destinados para la recolección en el servicio público de aseo.

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

21. Los suscriptores y/o usuarios no residenciales o aquellos que hayan optado por la opción de multiusuarios, están obligados a asumir los costos del aforo de los residuos sólidos, de conformidad con la normatividad vigente. La persona prestadora debe estimar estos costos para darlos a conocer al suscriptor y/o usuario antes de prestar el servicio. No habrá costos para el suscriptor y/o usuario en los casos de reclamación debidamente justificados.

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

23. Cuando en las unidades inmobiliarias, centros habitacionales, conjuntos residenciales, condominios o similares bajo el régimen de propiedad horizontal vigente o concentrados en centros comerciales o similares, sus suscriptores y/o usuarios no se constituyan en multiusuarios y se encuentren vinculados a dos o más prestadores del servicio público de aseo, deberán presentar los residuos sólidos en la forma en que lo establezcan éstos últimos, de manera que cada uno de los prestadores de recolección y transporte de residuos no aprovechables pueda identificar los residuos de sus suscriptores y/o usuarios, conforme con lo dispuesto en el artículo 2.3.2.2.2.2.16 del Decreto 1077 de 2015.

Cláusula 11. DERECHOS DE LA PERSONA PRESTADORA. Se entienden incorporados en el contrato de servicios públicos los derechos que a favor de las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios consagre la Constitución Política, la Ley 142 de 1994, los decretos reglamentarios y la regulación vigente, así como los siguientes:

1. Cobrar el valor de los servicios prestados de acuerdo con la tarifa resultante de aplicación de la metodología tarifaria vigente o del contrato respectivo cuando aquella se hubiere definido contractualmente, con la periodicidad señalada en el contrato de condiciones uniformes.

2. Solicitar a los suscriptores y/o usuarios no residenciales una garantía adicional de pago para el suministro del servicio.

3. Incluir dentro de la facturación cualquier obligación a favor o en contra del suscriptor y/o usuario, derivada de la prestación del servicio público de aseo o de los aforos solicitados por el suscriptor, conforme a la normatividad vigente.

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

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

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

Cláusula 12. DERECHOS DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. Se entienden incorporados en el contrato de servicios públicos los derechos que a favor del suscriptor y/o usuario consagra la Constitución Política, la Ley 142 de 1994, los decretos reglamentarios y la regulación vigente, así como los siguientes:

1. A ser tratado dignamente por **VEOLIA COLOMBIA S.A.S. E.S.P.**.

2. Al debido proceso, al derecho de defensa y contradicción.

3. A no ser discriminado por **VEOLIA COLOMBIA S.A.S. E.S.P.** y a recibir trato igualitario.

4. A ser informado clara y oportunamente de sus obligaciones y de las consecuencias de incumplirlas.

5. A presentar reclamaciones contra la factura sin que sea obligado al pago de las sumas reclamadas.

6. A la libre elección de la persona prestadora del servicio.

7. A que se le apliquen los descuentos por el incumplimiento de **VEOLIA COLOMBIA S.A.S. E.S.P.** en los estándares de calidad técnica e indicadores del servicio a los que está obligada en los términos de la Resolución CRA 720 de 2015 o la que la modifique, adicione o aclare.

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

9. A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a las peticiones, actuaciones, solicitudes o quejas que se propongan realizar, así como a llevarlas a cabo.

10. A conocer, en cualquier momento, el estado de los trámites adelantados ante **VEOLIA COLOMBIA S.A.S. E.S.P.** en los que tengan la condición de interesados y a obtener copias a su costa.

11. A no presentar documentos que no sean exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.

12. A reclamar cuando **VEOLIA COLOMBIA S.A.S. E.S.P.** aplique un estrato diferente al establecido por la respectiva entidad territorial competente para tales fines.

13. A reclamar en contra del uso asignado por **VEOLIA COLOMBIA S.A.S. E.S.P.** al inmueble objeto del servicio.

14. Conocer las condiciones uniformes del contrato.

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

16. A la prestación continua de un servicio de buena calidad y a las reparaciones por falla en la prestación del servicio, de conformidad con el artículo 137 de la Ley 142 de 1994.

17. A obtener información clara, completa, precisa y oportuna del contenido de las facturas.

18. A presentar peticiones, quejas y recursos y a obtener respuesta oportuna y completa, de acuerdo con la normatividad vigente.

19. A recibir la factura a su cargo por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuna señalada en la misma.

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

21. Al cobro individual de la prestación del servicio en los términos previstos en la legislación y regulación vigente.

22. A que el prestador mantenga la reserva de sus datos personales y garantice su derecho al habeas data.

23. A que **VEOLIA COLOMBIA S.A.S. E.S.P.** no reporte a las centrales de riesgo su información sobre el incumplimiento de las obligaciones pecuniarias sin su consentimiento expreso y escrito.

24. Pactar libremente con **VEOLIA COLOMBIA S.A.S. E.S.P.** público de aseo el precio por el servicio para el manejo de residuos de construcción y demolición, así como de otros residuos especiales. Parágrafo. El derecho contenido en el numeral 6° de la presente cláusula no aplica cuando la prestación del servicio haya sido adjudicada mediante un contrato que incluya cláusulas que establezcan un área de servicio exclusivo, previa verificación.

Parágrafo. El derecho contenido en el numeral 6° de la presente cláusula no aplica cuando la

prestación del servicio haya sido adjudicada mediante un contrato que incluya cláusulas que establezcan un área de servicio exclusivo, previa verificación de motivos por parte de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

Cláusula 13. CONDICIONES TÉCNICAS. Para la prestación del servicio público de aseo y sus actividades complementarias las partes del presente contrato, deberán cumplir con las condiciones técnicas establecidas en los capítulos 1, 2 y 5 del Título 2 del Decreto 1077 de 2015, modificado y adicionado por el Decreto 596 de 2016, en lo referente a:

- Recipientes para el almacenamiento y presentación de residuos no aprovechables.
- Frecuencias, horarios y rutas de recolección de residuos no aprovechables.
- Recolección de residuos especiales (Plazas de mercado, mataderos y cementerios, animales muertos, residuos de construcción y demolición, residuos de eventos y espectáculos masivos).
- Barrido y limpieza de vías y áreas públicas, horarios y frecuencias.
- Actividades de limpieza urbana:

- Instalación y mantenimiento de cestas
- Limpieza de playas costeras o ribereñas
- Lavado de áreas públicas
- Corte de césped en las áreas verdes públicas
- Poda de árboles en las áreas públicas

Cláusula 14. CONDICIONES DE PRESTACIÓN. Para la prestación del servicio público de aseo y sus actividades complementarias, las Partes del Contrato deberán cumplir con las siguientes condiciones:

- La presentación de los residuos sólidos no aprovechables para recolección deberá hacerse con una anticipación no mayor de tres (3) horas previas a las frecuencias y horarios de recolección establecidos por la persona prestadora.
- Los residuos no aprovechables deben ser recogidos por la persona prestadora, como mínimo dos (2) veces por semana.
- La frecuencia mínima de barrido y limpieza del área de prestación a cargo del prestador será de dos (2) veces por semana para municipios clasificados en categoría 1 o especiales, y de una (1) vez por semana para las demás categorías establecidas en la ley.
- Los residuos de barrido no podrán permanecer en las calles por más de ocho (8) horas una vez se haga la presentación para transportarlos.
- La recolección de los residuos no aprovechables por macro rutas y micro rutas deberá realizarse en las frecuencias y horarios establecidos en el presente contrato.
- Todo cambio en las rutas, horarios o frecuencias deberá ser comunicado con tres (3) días de anterioridad a los suscriptores y/o usuarios afectados, salvo caso fortuito o de fuerza mayor, utilizando medios masivos de difusión de amplia circulación local y página web.

COBRO DEL SERVICIO DE ASEO Y ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS.

Cláusula 15. TARIFA DEL SERVICIO DE ASEO. La tarifa del servicio público de aseo y sus

actividades complementarias, está compuesto por un cargo fijo y un cargo variable, que serán calculados por el prestador, acorde a lo establecido en la Resolución CRA 720 de 2015, o aquella que la modifique, adicione o aclare.

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

Los suscriptores y/o usuarios clasificados como grandes productores que generen un volumen superior o igual a seis metros cúbicos mensuales de residuos no aprovechables (6m3 /mes), podrán solicitar a su costo, que el prestador realice aforo de los residuos producidos con el fin de pactar libremente las tarifas correspondientes a la recolección y transporte. No habrá costo para el suscriptor y/o usuario en los casos de reclamación debidamente justificados y en los casos que así lo permita la regulación vigente.

Cláusula 16. FACTURACIÓN. El servicio público de aseo se facturará de forma conjunta con cualquiera de los servicios públicos a los que se refiere la Ley 142 de 1994, y no podrá pagarse este último con independencia del servicio público de aseo, salvo en aquellos casos en que exista prueba de mediar petición, queja o recurso debidamente interpuesto ante la persona prestadora del servicio de aseo.

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

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

- 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 el suscriptor.
- Toneladas de residuos no aprovechables por suscriptor.
- Toneladas de residuos no aprovechables aforados por suscriptor (Grandes generadores, Multiusuarios).
- Factor de contribución o subsidio correspondiente a cada suscriptor. La factura será entregada por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago señalada en la misma indicando la fecha máxima de entrega de la factura.

La periodicidad en la entrega de la factura será **MENSUAL**. Las siguientes son las fechas máximas de entrega:

CICLO FACTURACIÓN	PERIODICIDAD ENTREGA FACTURA
107	Desde El 15 Al 19 De Cada Mes
132-133	Trimestral
109	Desde El 19 Al 22 De Cada Mes
111	Desde El 22 Al 26 De Cada Mes
195	Desde El 22 Al 26 De Cada Mes
196	Desde El 22 Al 26 De Cada Mes
495	Desde El 22 Al 26 De Cada Mes
496	Desde El 22 Al 26 De Cada Mes
114	Desde El 25 Al 29 De Cada Mes
116	Desde El 28 Al 31 De Cada Mes
117	Del 28 Al 5 Dia Del Siguiente Mes
118	Del 31 Al 04 Día Del Siguiente Mes
122	Del 02 Al 06 Día Del Siguiente Mes
124	Del 05 Al 10 Del Siguiente Mes
102	Del 05 Al 11 Del Siguiente Mes
126	Del 01 Al 03 Del Siguiente Mes
190	Del 01 Al 06 Del Siguiente Mes
490	Del 01 Al 06 Del Siguiente Mes
125	Del 02 Al 07 Del Siguiente Mes
160	Prepago (cuando El Usuario Realice Recarga)
460	Prepago (cuando El Usuario Realice Recarga)
105	Desde El 15 Al 19 De Cada Mes
461	Desde El 22 Al 26 De Cada Mes
53	Desde El 22 Al 26 De Cada Mes

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

CALIDAD Y DESCUENTOS

Cláusula 17. 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; **VEOLIA COLOMBIA S.A.S. E.S.P.** 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.

VEOLIA COLOMBIA S.A.S. E.S.P. 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.

VEOLIA COLOMBIA S.A.S. E.S.P. 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 microruta, no se realiza la recolección de los residuos en la frecuencia definida en el presente contrato de condiciones uniformes.
- Cuando se presentan retrasos en la recolección de residuos en la macro ruta, superiores a tres horas con respecto al horario definido en el presente contrato de condiciones uniformes.
- Cuando **VEOLIA COLOMBIA S.A.S. E.S.P.** 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 18. SUSPENSIÓN EN INTERÉS DEL SERVICIO. En caso de presentarse suspensión en interés en la prestación del servicio público de aseo por cualquier causa, la persona prestadora deberá mantener informados a los usuarios de dicha circunstancia e implementar las medidas transitorias requeridas.

En caso de suspensiones programadas del servicio público de aseo, la persona prestadora del servicio deberá avisar a sus usuarios con cinco (5) días hábiles de anticipación, a través del medio

de difusión más efectivo que se disponga en la población o sector atendido.

Cláusula 19. FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. El incumplimiento de la persona prestadora en la prestación continua del servicio se denomina falla en la prestación del servicio y su ocurrencia le confiere al suscriptor y/o usuario el derecho, desde el momento en que se presente, a la resolución del contrato de condiciones uniformes o su cumplimiento con las reparaciones consagradas en el artículo 137 de la Ley 142 de 1994, esto es, a que no se le haga cobro alguno por conceptos distintos del consumo o de la adquisición de bienes y servicios recibidos y a la indemnización de perjuicios.

PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS

Cláusula 20. PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS. Los suscriptores y/o usuarios tienen derecho a presentar ante la persona prestadora peticiones, quejas y recursos por cualquiera de los siguientes medios: físico en los puntos de atención, líneas telefónicas, fax, correo electrónico, correo certificado. El término máximo que tiene la persona prestadora para responder son quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación y si la respuesta no ocurre en este plazo se produce el silencio administrativo positivo. Las peticiones, quejas y recursos serán tramitados de conformidad con el Título VIII Capítulo VII de la Ley 142 de 1994, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y la Ley 1755 de 2015.

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

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

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

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

Cláusula 21. LUGAR DE PRESENTACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y

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

TIPO DE CANAL	ESCENARIO	HORARIO DE ATENCIÓN
	Oficina Principal de CENS, Casilla 10, vía Sevilla. Av. Aeropuerto N° 5N-220. Cúcuta , Norte de Santander	Lunes a viernes de 6:00 am a 4:00 pm (Horario Continuo)

Presencial

	Centro de Atención Conjunta “CAC” La Libertad, Casilla 5, Calle 16B N° 16-65 local 1 Torcoroma, Centro Cuidarte Cúcuta , Norte de Santander. Centro de Atención Conjunta “CAC” Atalaya, Calle 0 N 6-35 Barrio Comuneros. Cúcuta , Norte de Santander. Avenida 5 N° 33-95 Barrio La Sabana, Los Patios, Norte de Santander Calle 3 N° 7-75 Barrio Bella Vista, Villa del Rosario, Norte de Santander	Lunes a viernes de 7:00 am - 11:30 am 1:00 pm a 4:30 pm
Telefónico	Línea Gratuita Nacional 018000950096	Lunes a viernes de 6:00 am a 8:00 pm Sábados 6:00 am a 2:00 pm
Virtual	**Video Atención** Agenda tu cita en nuestra página web o a través de nuestro ChatBot	Lunes a viernes de 8:30 am a 4:30 pm Sábados de 8:00 am a 12:00 pm
Vía Whatsapp	Asistente Virtual Camila 317-3725078	Lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm Sábados de 8:00 am a 12:00 pm
Virtual	**Página Web** https://www.oriente-yopal.veolia.co/	Permanente
Virtual	**Correo Electrónico** co.servicioalcliente.aseo.oriente@veolia.com	Permanente
Facebook	Veolia Colombia	Permanente
Twitter	@Veolia Oriente	Permanente

CESIÓN, MODIFICACIÓN Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO

Cláusula 22. CESIÓN DEL CONTRATO. Salvo que las partes dispongan lo contrario, cuando medie enajenación del bien raíz al cual se le suministra el servicio, se entiende que hay cesión del contrato, la cual opera de pleno derecho e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para usar el servicio. En tal caso se tendrá como nuevo suscriptor y/o usuario al cesionario a partir del momento en que adquiera la propiedad.

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

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

Cláusula 23. MODIFICACIÓN DEL CONTRATO. El contrato sólo podrá ser modificado en los siguientes eventos:

1. Por acuerdo entre las partes.

2. Por parte de la persona prestadora, haciendo efectivas las siguientes garantías:

a) Deberá informar al suscriptor y/o usuario de la modificación propuesta con un mes de antelación a la entrada en vigencia de la misma;

b) Deberá permitir al suscriptor y/o usuario el ejercicio efectivo de su derecho a no aceptar la modificación propuesta.

3. Por decisión de autoridad competente.

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

Cláusula 24.- TERMINACIÓN. La persona prestadora puede terminar el contrato de servicios públicos domiciliarios por mutuo acuerdo o por incumplimiento del contrato de servicios públicos domiciliarios únicamente en los casos dispuestos en el régimen legal vigente.

Cláusula 25. 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 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.

Cláusula 26.- CLÁUSULAS ESPECIALES Y ADICIONALES

CLÁUSULA PRIMERA ESPECIAL: La empresa prestadora del servicio **VEOLIA COLOMBIA S.A.S. 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[S] 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 Uniformes y la Resolución CRA 778 de 2016 modificada por la Resolución CRA 845 de 2018.

PARÁGRAFO SEGUNDO: VEOLIA COLOMBIA S.A.S. 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 2.3.2.2.2.3.32. y 2.3.2.2.2.4.53 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 se obliga en condición de usuario, suscriptor y/o consumidor directo del servicio a estar vinculado con **VEOLIA COLOMBIA S.A.S. E.S.P.** durante un tiempo mínimo referido en el inciso primero de esta cláusula .

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:

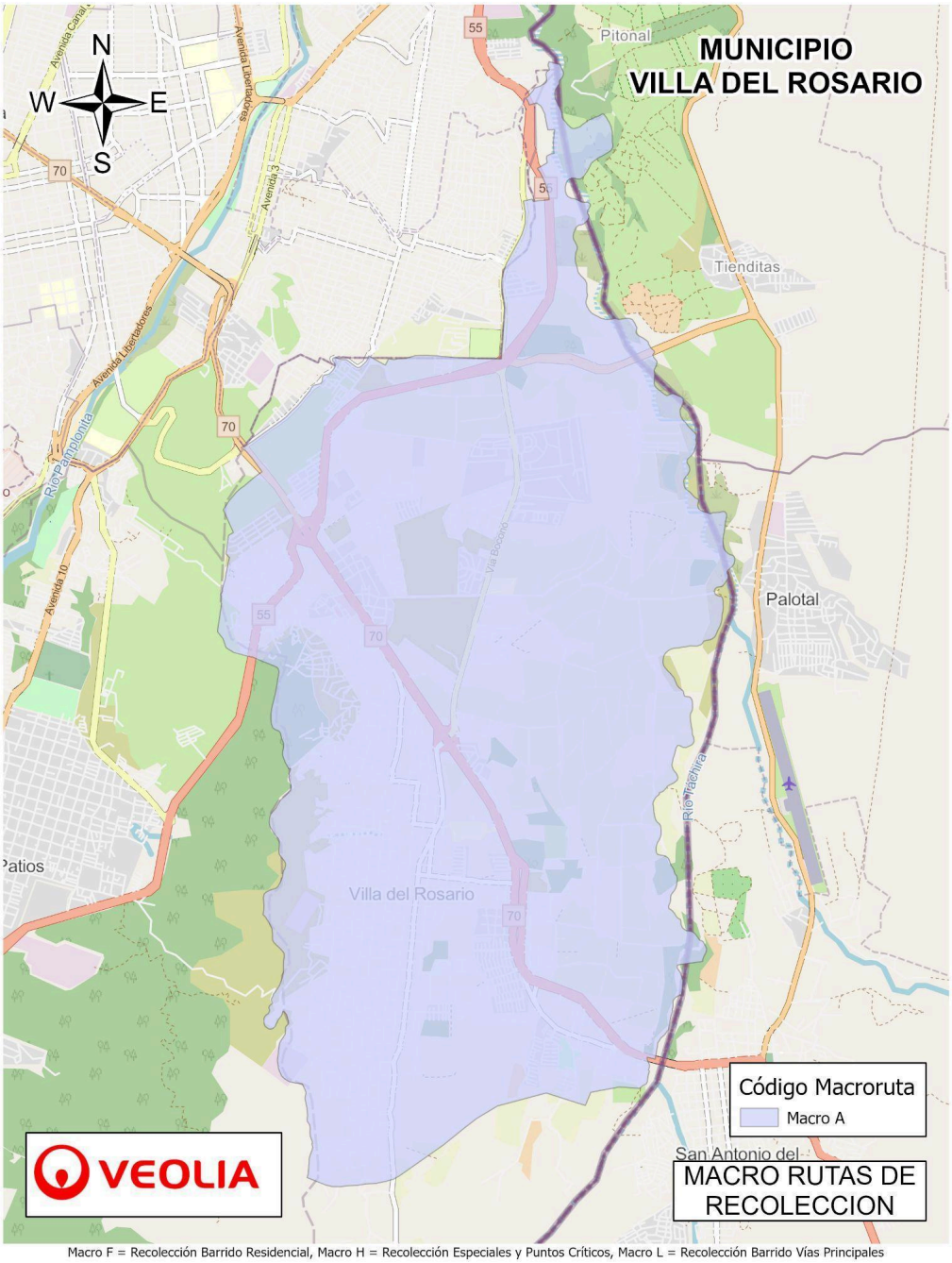
Nombre: C.C.:

Código:

Dirección del inmueble: Firma:

CLÁUSULA 27 FRECUENCIAS Y HORARIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO PARA RESIDUOS NO APROVECHABLES EN EL APS DECLARADA.

La persona prestadora deberá diligenciar las siguientes tablas con la información de frecuencias y horarios en los que prestarán las diferentes actividades del servicio público de aseo, para cada una de las macro rutas de recolección definidas en el APS declarada.

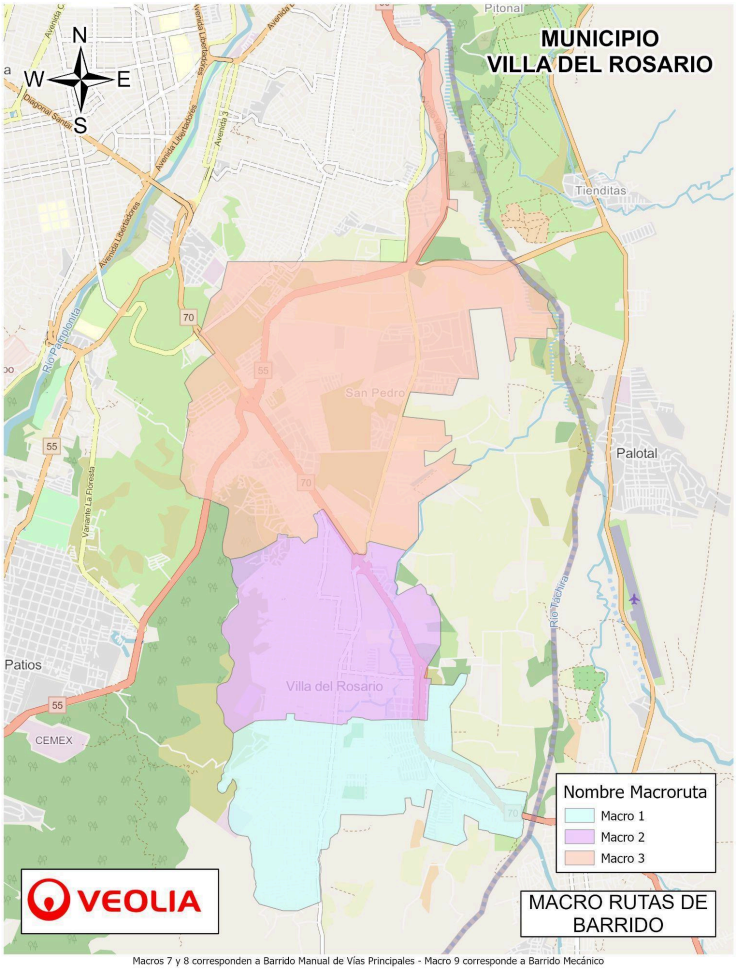


Plano con Macrorutas de Recolección en Villa del Rosario

RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE DE RESIDUOS NO APROVECHABLES

Macroruta	Frecuencia de Recolección de Residuos no aprovechables	Hora inicio	Hora fin	Horario de Recolección de Residuos no aprovechables
Macro A	Lunes - Miércoles - Viernes	7:00 a. m.	3:00 p. m.	7:00 a. m. A 3:00 p. m.
Macro F	Lunes - Martes - Miércoles - Jueves - Viernes - Sábado	2:00 p. m.	10:00 p. m.	2:00 p. m. A 10:00 p. m.
Macro H	Lunes - Martes - Miércoles - Jueves - Viernes - Sábado	6:00 a. m.	6:00 p. m.	6:00 a. m. A 6:00 p. m.
Macro L	Lunes - Martes - Miércoles - Jueves - Viernes - Sábado	7:00 a. m.	3:00 p. m.	7:00 a. m. A 3:00 p. m.

BARRIDO Y LIMPIEZA URBANA DE VÍAS Y ÁREAS PÚBLICAS



Plano con Macrorutas de Barrido en Villa del Rosario

Macroruta	Frecuencia de Barrido y Limpieza Urbana de Vías y Áreas Públicas	Hora inicio	Hora fin	Horario de Recolección de Residuos no aprovechables
1	Lunes - Jueves	6:00 a. m.	1:50 p. m.	6:00 a. m. A 1:50 p. m.
2	Miércoles - Sábado	6:00 a. m.	1:50 p. m.	6:00 a. m. A 1:50 p. m.
3	Martes - Viernes	6:00 a. m.	1:50 p. m.	6:00 a. m. A 1:50 p. m.
6	Lunes - Miércoles - Viernes	5:00 a. m.	12:50 p. m.	5:00 a. m. A 12:50 p. m.
7	Martes - Jueves - Sábado	5:00 a. m.	12:50 p. m.	5:00 a. m. A 12:50 p. m.
8	Lunes - Martes - Miércoles - Jueves - Viernes - Sábado	5:00 a. m.	12:50 p. m.	5:00 a. m. A 12:50 p. m.
9	Viernes	5:00 a. m.	12:50 p. m.	5:00 a. m. A 12:50 p. m.

LAVADO DE ÁREAS PÚBLICAS

MACRO RUTAS	FRECUENCIA	Jornada
Puente Fiscalía	Semestral	Diurna/ Nocturna
Puente Unipamplona		

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

Forma de presentación de los residuos (acera, caja de almacenamiento, unidad de almacenamiento, contenedor, etc.)	Describir condiciones de presentación que deben cumplir los usuarios (con o sin separación en la fuente, etc.).
• Recipientes retornables: utilizados para almacenamiento y presentación de los residuos sólidos deberán tener las siguientes características básicas: Proporcionar seguridad, higiene y facilitar el proceso de recolección de acuerdo con la tecnología utilizada por **VEOLIA COLOMBIA S.A.S. E.S.P.**	• Teniendo en cuenta el sistema de recolección empleado por **VEOLIA COLOMBIA S.A.S. E.S.P.** se recomienda que los usuarios presenten sus residuos en bolsas plásticas bien selladas de manera que faciliten la actividad de recolección, reduzcan el impacto sobre el medio ambiente y eviten el contacto de los residuos con las personas que los recolectan. Los residuos cortopunzantes: vidrios, espejos, punzones, piezas metálicas filosas, etc. deberán estar resguardados de forma tal que se evite lesiones a los operarios de
Tener una capacidad proporcional al peso, volumen y características de los residuos que contengan. Ser de material resistente, para soportar la tensión ejercida por los residuos sólidos contenidos y por su manipulación y se evite la fuga de residuos o fluidos. En los casos de manipulación manual de los recipientes, este y los residuos depositados no deben superar un peso de 50 Kg. En caso de recipientes de mayor peso estos deben corresponder a contenedores plásticos para basura con sistema de carga trasera tipo americano de 360 litros o contenedores de carga trasera de 1100 litros con sistema de recolección tipo DIN. Aquellos productores que generan volúmenes superiores podrán emplear contenedores soterrados de 3 m3 de	recolección. Las bolsas que se utilicen para el efecto no podrán ser de color rojo, ya que este color es identificado exclusivamente para la presentación de residuos hospitalarios y peligrosos. Los recipientes retornables que se utilicen para la presentación de los residuos sólidos deberán estar construidos de material impermeable, liviano, resistente, de fácil limpieza y cargue, de forma tal que faciliten la recolección y reduzcan el impacto sobre el medio ambiente y la salud humana. Estos recipientes deberán ser lavados por el usuario con una frecuencia tal que sean presentados en condiciones sanitarias adecuadas. Almacenar en los recipientes la cantidad de residuos, tanto en volumen como en peso, acorde con la tecnología utilizada por **VEOLIA COLOMBIA S.A.S. E.S.P.**, de acuerdo a lo establecido en las Características de los

capacidad o cajas estacionarias de hasta 4 Yd3, en todo caso el contenido no podrá superar 800 kilogramos de peso.	recipientes retornables para almacenamiento de residuos sólidos.
• Recipientes no retornables: Utilizados para almacenamiento y presentación de los residuos sólidos deberán tener las siguientes características básicas: Proporcionar seguridad, higiene, facilitar el proceso de recolección, reducir el impacto sobre el medio ambiente y evitar el contacto de los residuos con las personas que los recolectan. Tener una capacidad proporcional al peso, volumen y características de los residuos que contengan. De material resistente para soportar su manipulación. Facilitar su cierre o amarre.	Ubicar los residuos sólidos en los sitios determinados para su presentación, con una anticipación no mayor de tres (3) horas previas a la recolección de acuerdo con las frecuencias y horarios establecidos por el prestador. Almacenar y presentar los residuos sólidos provenientes del barrido de andenes, de manera conjunta con los residuos sólidos originados en el domicilio. Presentar los residuos en el andén del inmueble del generador, salvo condiciones pactadas con **VEOLIA COLOMBIA S.A.S. E.S.P.** cuándo existan condiciones técnicas y operativas de acceso a las unidades de almacenamiento o sitio de presentación acordado. En ningún caso los residuos podrán presentarse en separadores viales. Presentar los residuos sólidos evitando la obstrucción peatonal o vehicular y con respeto de las normas urbanísticas vigentes, de tal manera que se facilite el acceso para los vehículos y personas encargadas de la recolección y la fácil limpieza en caso de presentarse derrames accidentales. • El sitio escogido para ubicar cajas de almacenamiento para residuos sólidos, deberá permitir, como mínimo, lo siguiente:

• Cajas de almacenamiento. Las cajas de almacenamiento deben cumplir con las siguientes condiciones: Las cajas de almacenamiento no deberán superar las 4 Yd3 de capacidad de almacenamiento y su contenido no podrá superar los 800 Kg. Las dimensiones y capacidad deben ser tales que permitan el almacenamiento de la totalidad de los residuos sólidos producidos de acuerdo con las frecuencias de recolección. Deben estar provistas de elementos que eviten la humedad, el depósito de aguas lluvias, la dispersión de los residuos, el acceso de animales y la proliferación de vectores. Debe colocarse la cantidad requerida de cajas que garanticen el almacenamiento de la totalidad de los residuos generados, acorde con la frecuencia de recolección establecida por **VEOLIA COLOMBIA S.A.S. E.S.P.** En las cajas de almacenamiento únicamente se podrán depositar los residuos sólidos ordinarios.	- Accesibilidad para los usuarios. - Accesibilidad y facilidad para el manejo y la recolección de los residuos sólidos por parte del prestador. - Tránsito de peatones o de vehículos, según el caso. - Asegurar condiciones de higiene y de estética con el entorno. - Tener la aceptación de la comunidad usuaria y de la persona prestadora del servicio público de aseo. - Su colocación dentro de una propiedad horizontal o privada debe cumplir con las normas vigentes sobre la materia. - Deberán adoptarse medidas de señalización y seguridad para evitar accidentes. - Evitar el acceso de animales. • Sistemas de almacenamiento colectivo de residuos sólidos: Todo usuario agrupado del servicio público de aseo, deberá tener una unidad de almacenamiento de residuos sólidos que cumpla como mínimo con los siguientes requisitos: - Los acabados deberán permitir su fácil limpieza e impedir la formación de ambientes propicios para el desarrollo de microorganismos. - Tendrán sistemas que permitan la ventilación, tales como rejillas o ventanas, y de prevención y control de incendios, como extintores y suministro cercano de agua y drenaje. - Serán construidas de manera que se evite el acceso y proliferación de insectos, roedores y otras clases de vectores, y que impida el ingreso de animales domésticos.
Forma de presentación de los residuos (acera, caja de almacenamiento, unidad de almacenamiento, contenedor, etc.)	

• Recipientes retornables: utilizados para almacenamiento y presentación de los residuos sólidos deberán tener las siguientes características básicas: Proporcionar seguridad, higiene y facilitar el proceso de recolección de acuerdo con la tecnología utilizada por **VEOLIA COLOMBIA S.A.S. E.S.P.** Tener una capacidad proporcional al peso, volumen y características de los residuos que contengan.	- Deberán tener una adecuada ubicación y accesibilidad para los usuarios. - Deberán contar con recipientes o cajas de almacenamiento de residuos sólidos para realizar su adecuado almacenamiento y presentación, teniendo en cuenta la generación de residuos y las frecuencias y horarios de prestación del servicio de recolección y transporte. • Sitios de ubicación para la presentación de los residuos sólidos. La presentación de los residuos se podrá realizar, en la unidad de almacenamiento o en el andén en el caso de multiusuarios. Los demás usuarios deberán presentarlos

Ser de material resistente, para soportar la tensión ejercida por los residuos sólidos contenidos y por su manipulación y se evite la fuga de residuos o fluidos. En los casos de manipulación manual de los recipientes, este y los residuos depositados no deben superar un peso de 50 Kg. En caso de recipientes de mayor peso estos deben corresponder a contenedores plásticos para basura con sistema de carga trasera tipo americano de 360 litros o contenedores de carga trasera de 1100 litros con sistema de recolección tipo DIN. Aquellos productores que generan volúmenes superiores podrán emplear contenedores soterrados de 3 m3 de capacidad o cajas estacionarias de hasta 4 Yd3, en todo caso el contenido no podrá superar 800 kilogramos de peso.	en el andén del inmueble del generador, salvo que se pacte con **VEOLIA COLOMBIA S.A.S. E.S.P.** otro sitio de presentación. La presentación de los residuos sólidos se hará evitando la obstrucción peatonal o vehicular y con respeto de las normas urbanísticas vigentes, de tal manera que se facilite el acceso para los vehículos y personas encargadas de la recolección y la fácil limpieza en caso de presentarse derrames accidentales. • Obligación de trasladar residuos sólidos hasta los sitios de recolección. 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 **VEOLIA COLOMBIA S.A.S. E.S.P.**, en cuyo caso los suscriptores y/o usuarios tendrán derecho a un descuento del diez por ciento (10%) en la tarifa máxima correspondiente al componente de recolección y transporte.

• Recipientes no retornables: Utilizados para almacenamiento y presentación de los residuos sólidos deberán tener las siguientes características básicas: Proporcionar seguridad, higiene, facilitar el proceso de recolección, reducir el impacto sobre el medio ambiente y evitar el contacto de los residuos con las personas que los recolectan. Tener una capacidad proporcional al peso, volumen y características de los residuos que contengan. De material resistente para soportar su manipulación. Facilitar su cierre o amarre.	
• Cajas de almacenamiento. Las cajas de almacenamiento deben cumplir con las siguientes condiciones: Las cajas de almacenamiento no deberán superar las 4 Yd3 de capacidad de almacenamiento y su contenido no podrá superar los 800 Kg. Las dimensiones y capacidad deben ser tales que permitan el almacenamiento de la totalidad de los residuos sólidos producidos de acuerdo con las frecuencias de recolección. Deben estar provistas de elementos que eviten la humedad, el depósito de aguas lluvias, la dispersión de los residuos, el acceso de animales y la proliferación de vectores. Debe colocarse la cantidad requerida de cajas que garanticen el almacenamiento de la totalidad de los residuos generados, acorde con la frecuencia de recolección establecida por **VEOLIA COLOMBIA S.A.S. E.S.P.** En las cajas de almacenamiento únicamente se podrán depositar los residuos sólidos ordinarios. residuos, el acceso de animales y la proliferación de vectores.	

Debe colocarse la cantidad requerida de cajas que garanticen el almacenamiento de la totalidad de los residuos generados, acorde con la frecuencia de recolección establecida por **VEOLIA COLOMBIA S.A.S. E.S.P.** En las cajas de almacenamiento únicamente se podrán depositar los residuos sólidos ordinarios.	

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

Cláusula 28. ESTÁNDARES DE SERVICIO. La persona prestadora se compromete a prestar el servicio de aseo con los siguientes estándares de servicio:

Actividad	Indicador	Estándar de Servicio	Meta a alcanzar y gradualidad
Cobertura	100% cobertura en el área de prestación del servicio.	Prestadores que prestan el servicio en municipios con más de 5.000 suscriptores en el área urbana del municipio y/o distrito.	Primer año
Recolección	Calidad de la frecuencia de recolección de residuos sólidos no aprovechables	Frecuencia de recolección de residuos sólidos no aprovechables establecida en el respectivo Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) para cada micro ruta de recolección.	100% del estándar desde la aplicación de la Resolución CRA 720 de 2015.

	Calidad del horario de recolección de residuos sólidos no aprovechables	Tiempo de duración de cada macro ruta de recolección de residuos sólidos no aprovechables establecido en el horario del respectivo Contrato de Condiciones Uniformes (CCU), más tres horas adicionales.	100% del estándar desde la aplicación de la Resolución CRA 720 de 2015.
	Calidad en recolección	Sin presencia de bolsas con residuos ordinarios después de realizada la actividad de recolección.	100% del estándar desde la aplicación de la Resolución CRA 720 de 2015.
Barrido y Limpieza	Calidad de barrido	Sin presencia de residuos y/o arenilla en las vías y áreas públicas, después de realizada la actividad de limpieza y barrido.	100% del estándar desde la aplicación de la Resolución CRA 720 de 2015.
Disposición final	Compactación en el relleno sanitario	Densidad de compactación de los residuos adoptada en el diseño de cada relleno sanitario (toneladas/m3)	100% del estándar desde la aplicación de la Resolución CRA 720 de 2015.
Comercial	Incumplimiento de reclamos comerciales por facturación	4 reclamos comerciales por facturación resueltos a favor del suscriptor y/o usuario en segunda instancia por cada 1.000 suscriptores al año.	100% del estándar a los 5 años con una gradualidad a discreción del prestador.

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

En constancia de lo cual, suscribo este original, en mi calidad de representante legal de la persona prestadora.

(firmado en original)

HUMBERTO POSADA CIFUENTES
Representante legal
VEOLIA COLOMBIA S.A.S. E.S.P.
C.C. 75.093.248 de Manizales