

EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.

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

CAPITULO I

Disposiciones generales

CLÁUSULA 1. OBJETO. El Contrato tiene por objeto que La Empresa Regional Aguas del Tequendama, en adelante la persona prestadora, preste el servicio público domiciliario de aseo, en favor del suscriptor y/o usuario, en un inmueble urbano y rural, dentro de la zona en la que la persona prestadora ha indicado en el anexo técnico que presta el servicio, siempre que las condiciones técnicas lo permitan, a cambio de un precio en dinero, el cual se determinará de conformidad con la regulación tarifaria vigente.

Este contrato aplica para todo el casco urbano del Municipio de La Mesa, las Inspecciones de San Joaquín, San Javier y La Esperanza, y parte de las veredas San Nicolás Bajo, San Javier, La Trinidad, La Concha, La Trinita, Alto del Tigre, Lagunas, El Palmar, San Andrés, Zapata, Guayabal, Guayabal Bajo, Honduras, Florián, Doima, Alto Grande, Campo Santo y Esperanza, en concordancia con lo establecido en el Anexo Técnico adjunto a este contrato, que contiene el mapa de las zonas en que la persona prestadora presta el servicio, así como las zonas que se excluyen por condiciones técnicas y las condiciones técnicas de acceso que tiene que satisfacer el inmueble para que la persona prestadora pueda garantizar la eficiente prestación del servicio integral de aseo.

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

¡CALIDAD EN TODO SENTIDO!

www.aguasdeltquendama.com

En especial, se aplicarán las siguientes definiciones:

1. Aforo de residuos sólidos: Determinación puntual de la cantidad de residuos sólidos presentados para la recolección por un suscriptor y/o usuario determinado.

2. 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.

3. Factura de servicios públicos: Cuenta presentada con la información mínima establecida en el presente contrato, que una persona prestadora de servicios públicos entrega o remite al suscriptor y/o usuario, por causa del servicio y demás bienes y servicios inherentes al desarrollo del contrato de prestación de servicios públicos. De conformidad con lo establecido en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, la factura expedida por la empresa y debidamente firmada por el representante legal de la entidad prestará mérito ejecutivo, de acuerdo con las normas del Derecho Civil y Comercial.

4. 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.

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

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

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

8. 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

¡CALIDAD EN TODO SENTIDO!

www.aguasdeltquendama.com

poda de árboles. Los residuos sólidos que no tienen características de peligrosidad se dividen en aprovechables y no aprovechables.

9. 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.

10. 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.

11. 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.

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

13. 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 suscriptores y/o usuarios de los estratos 1 y 2, y al 3 en las condiciones que para el efecto establezca la Comisión.

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

15. Suscriptor potencial: Persona que ha iniciado consultas para convertirse en suscriptor y/o usuario del servicio público ofrecido por la persona prestadora.

¡CALIDAD EN TODO SENTIDO!

www.aguasdeltquendama.com

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

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

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

CLÁUSULA 3. PARTES. Son partes en el contrato de servicios públicos, en adelante CSP, la persona prestadora y los usuarios y/o suscriptores.

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

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

CLÁUSULA 5. RÉGIMEN LEGAL DEL CONTRATO. El contrato de servicios públicos se registrará por lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, por las condiciones especiales que se pacten con los usuarios, por las condiciones uniformes previstas en el CSP y por las normas del Código de Comercio y del Código Civil.

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

CLÁUSULA 6. VIGENCIA DEL CONTRATO. El CSP se entiende celebrado por término indefinido, a partir del momento del perfeccionamiento del contrato, salvo que las partes decidan darlo por terminado por las causales previstas en este documento y en la Ley.

¡CALIDAD EN TODO SENTIDO!

www.aguasdeltquendama.com

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

CLÁUSULA 8. SOLICITUD DEL SERVICIO. La solicitud para la prestación de servicio puede presentarse verbalmente o por escrito en las oficinas de la persona prestadora, bien de modo personal, por correo o por otros medios que permitan identificar al suscriptor y/o usuario potencial, conocer su voluntad inequívoca y establecer la categoría de suscriptor y/o usuario a la cual pertenece.

Al recibir la solicitud, uno de los funcionarios dejará constancia escrita de ello, y de los datos pertinentes, en un formulario preparado para ese efecto. Los formularios se ofrecerán de manera gratuita a todos los suscriptores y/o usuarios.

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

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

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

Parágrafo 2º. Cuando se trate de productores marginales deberá acreditarse que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad. En este caso, la

¡CALIDAD EN TODO SENTIDO!

www.aguasdeltquendama.com

Superintendencia de Servicios Públicos será la entidad competente para determinar si la alternativa propuesta no causa perjuicios a la comunidad.

CLÁUSULA 9. PERFECCIONAMIENTO. El CSP se perfecciona cuando la persona prestadora define las condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio y el propietario o quien utiliza un inmueble determinado, solicita recibir allí el servicio, si el solicitante y el inmueble se encuentran en las condiciones previstas por la persona prestadora. Del mismo modo se entenderá que existe CSP, en el caso de haber recibido efectiva y legalmente la prestación de los servicios objeto del presente CSP.

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

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

1. La entrega de copias del contrato y de su anexo técnico, siempre que lo solicite el suscriptor y/o usuario o el suscriptor potencial. En el caso de solicitud del suscriptor y/o usuario, las copias serán gratuitas.

2. La difusión y publicación de los textos de condiciones uniformes en los centros de atención al usuario y en las oficinas de peticiones, quejas y recursos en lugar visible y fácilmente accesible, con las explicaciones que sean necesarias para su comprensión. En todo caso, las empresas deben disponer en las oficinas donde se atiende a los usuarios, de ejemplares de las condiciones uniformes de su contrato.

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

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

CAPITULO II

De las Obligaciones y Derechos de las Partes

¡CALIDAD EN TODO SENTIDO!

www.aguasdeltquendama.com

CLÁUSULA 11. OBLIGACIONES DE LA PERSONA PRESTADORA. Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones de la persona prestadora, las siguientes:

1. Suministrar continuamente un servicio de buena calidad en el inmueble para el cual se hizo la solicitud, de acuerdo con los parámetros fijados por las autoridades competentes y con las especificaciones técnicas determinadas por la persona prestadora, las cuales se encuentran contenidas en el Anexo Técnico, el cual se entiende que forma parte integrante de este documento.
2. Iniciar la prestación del servicio, en los términos del numeral 1 de la presente cláusula, dentro del término previsto en la cláusula octava de este contrato.
3. Realizar los aforos de la producción de residuos cuando lo solicite el suscriptor y/o usuario a su costo, siempre y cuando sea técnicamente posible. No habrá costos para el suscriptor y/o usuario en los casos de reclamación debidamente justificados y en los casos que así lo permita la regulación vigente.
4. Facturar el servicio de acuerdo con la normatividad vigente y con la periodicidad señalada en el presente CSP. Al cabo de 5 meses de haber entregado las facturas, la persona prestadora no podrá cobrar bienes o servicios que no facturó por error, omisión, o, en el caso de grandes productores, por investigación de la producción de residuos sólidos de períodos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor y/o usuario. Para efectos de la determinación de la fecha de entrega de la factura, se tomará aquella señalada para el primer vencimiento.
5. Permitir al suscriptor y/o usuario elegir libremente al proveedor de los bienes necesarios para la utilización del servicio.
6. Entregar oportunamente las facturas de acuerdo con lo establecido en la cláusula 19 del presente contrato y discriminar en la factura cuando se cobren varios servicios, cada uno por separado.
7. Hacer los descuentos y reparar e indemnizar los perjuicios ocasionados como consecuencia de falla en la prestación del servicio, salvo que medie caso fortuito o fuerza mayor de acuerdo con lo establecido por la Ley 142 de 1994 y demás normas reglamentarias y regulatorias.
8. Devolver los cobros no autorizados, de conformidad con la regulación vigente.
9. Informar a los suscriptores y/o usuarios acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad el servicio y adelantar campañas masivas de divulgación sobre el particular.

¡CALIDAD EN TODO SENTIDO!

www.aguasdeltquendama.com

- 10.** Mantener informados a los suscriptores y/o usuarios en el caso de presentarse interrupción del servicio por cualquier causa, e implementar las medidas transitorias requeridas. En caso de suspensiones programadas del servicio, la persona prestadora deberá avisar a los suscriptores y/o usuarios con cinco (5) días de anticipación, a través de medio de difusión más efectivo de que se disponga en la población o sector atendido.
- 11.** Observar la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa prevista en el presente CSP.
- 12.** Respetar el debido proceso y derecho de defensa al usuario, observando la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa prevista en la Constitución Política, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y otras normas aplicables sobre el particular.
- 13.** Entregar a los interesados en extinguir la solidaridad a la que se refiere el Artículo 15 de la Ley 820 de 2003 y el Decreto 3130 de 2003 y normas que lo modifiquen o sustituyan, un formato plenamente ajustado a las disposiciones contempladas en tal artículo y sus Decretos Reglamentarios.
- 14.** Aplicar al suscriptor y/o usuario el estrato correspondiente, de conformidad con el establecido para tal fin por la autoridad competente.
- 15.** Asignar al inmueble objeto del servicio la categoría del uso correspondiente y modificarlo en los casos que corresponda.
- 16.** Cobrar las contribuciones de solidaridad y otorgar los subsidios de acuerdo con la ley.
- 17.** Asegurar la disposición final de los residuos sólidos, de conformidad con las normas sanitarias, ambientales y regulatorias vigentes.
- 18.** Realizar el barrido de vías y áreas públicas que le correspondan de conformidad con las disposiciones regulatorias vigentes.
- 19.** Tener a disposición de los suscriptores y/o usuarios, informes sobre los aforos de la producción de residuos sólidos.
- 20.** Evitar las situaciones relativas al manejo de los residuos sólidos a las cuales hace referencia el artículo 116 del Decreto 1713 de 2002 y normas que lo modifiquen o sustituyan.
- 21.** Dar a conocer los días y horarios de recolección que le correspondan a cada suscriptor y/o usuario.

¡CALIDAD EN TODO SENTIDO!

www.aguasdeltquendama.com

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

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

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

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

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

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

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

6. En el caso de suscriptores y/o usuarios no residenciales, garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo, en los siguientes eventos: a) cuando se suscriban acuerdos de pago con la persona prestadora por obligaciones vencidas; b) cuando el servicio no se factura a través del acuerdo de facturación conjunta.

¡CALIDAD EN TODO SENTIDO!

www.aguasdeltquendama.com

7. En caso de ser multiusuario, cumplir los requisitos de presentación de residuos y demás procedimientos contemplados por la regulación vigente para la aplicación de la opción tarifaria.
8. No depositar sustancias líquidas, excretas ni residuos considerados especiales, en recipientes destinados para la recolección en el servicio público domiciliario de aseo.
9. Presentar los residuos sólidos para su recolección en las condiciones establecidas en el Decreto 1713 de 2002, normas que lo modifiquen o sustituyan, de conformidad con el programa de aprovechamiento viable y sostenible que desarrolle la persona prestadora del servicio y en la forma y tipos de recipientes prescritos en el Anexo Técnico.
10. Vincularse al servicio público domiciliario de aseo, siempre que haya servicios públicos disponibles o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad, previa certificación de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en los términos del artículo 16 de la Ley 142 de 1994.
11. Mantener limpios y cerrados los lotes de terreno de su propiedad, así como las construcciones que amenacen ruina. Cuando por ausencia o deficiencia en el cierre y/o mantenimiento de estos se acumulen residuos sólidos en los mismos, 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.
12. Recoger los residuos sólidos originados por el cargue, descargue o transporte de cualquier mercancía.
13. No cambiar la destinación del inmueble receptor del servicio sin el lleno de los requisitos exigidos por las autoridades competentes.
14. Ubicar los recipientes de residuos sólidos en el andén, evitando obstrucción peatonal o en lugares de recolección y en los días y horarios previamente determinados por la persona prestadora. Los recipientes no deberán permanecer en los sitios señalados durante días diferentes a los establecidos por la persona prestadora para la prestación del servicio.

CLÁUSULA 13. DERECHOS DE LAS PARTES. Se entienden incorporados en el CSP, además de los que se desprendan de este contrato, los derechos que a favor de los suscriptores y/o usuarios y de las personas prestadoras, se encuentran consagrados en la Constitución Política, la Ley 142 de 1994, en el Título IV del Decreto 605 de 1996, el Decreto 1713 de 2002, el Decreto 1140 de

¡CALIDAD EN TODO SENTIDO!

www.aguasdeltquendama.com

2003 y demás disposiciones concordantes así como las normas que las modifiquen, adicionen o subroguen.

CLÁUSULA 14. DERECHOS DE LA PERSONA PRESTADORA. Constituyen derechos de la persona prestadora:

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

CLÁUSULA 15. DERECHOS DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. Constituyen derechos del suscriptor y/o usuario:

1. A ser tratado dignamente por la persona prestadora.
2. Al debido proceso y defensa, de acuerdo con lo establecido en el Capítulo VI del presente CSP.
3. A no ser discriminado por la persona prestadora de servicios públicos domiciliarios. Los 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 obtener, a su costa, el aforo de los residuos sólidos, de conformidad con la regulación vigente. La persona prestadora debe estimar estos costos para darlos a conocer al suscriptor y/o usuario antes de prestar el servicio. No habrá costos para el suscriptor y/o usuario en los casos de reclamación debidamente justificados.
6. A obtener información completa, precisa y oportuna sobre asuntos relacionados con la prestación del servicio.

¡CALIDAD EN TODO SENTIDO!

www.aguasdeltquendama.com

7. 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.
8. 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.
9. A abstenerse de presentar documentos no exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.
10. A reclamar cuando la empresa aplique un estrato diferente al establecido por la respectiva entidad territorial competente para tales fines.
11. 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.
12. A conocer las condiciones uniformes de los contratos de servicios públicos.
13. A ser protegido contra el abuso de posición dominante contractual de las personas prestadoras de servicios públicos.
14. 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.
15. A una información clara, completa, precisa y oportuna en las facturas.
16. A presentar peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos.
17. 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.
18. A la participación en los comités de desarrollo y control social.
19. Al cobro individual por la prestación del servicio en los términos previstos en la legislación y la regulación vigente.
20. A obtener los bienes y servicios ofrecidos en calidad o cantidad superior a las proporcionadas de manera masiva, siempre que ello no perjudique a terceros y que el usuario asuma los costos correspondientes.

¡CALIDAD EN TODO SENTIDO!

www.aguasdeltquendama.com

CAPITULO III

Facturación

CLÁUSULA 16. PRINCIPIO GENERAL DE FACTURACIÓN. La factura solo incluirá valores expresamente autorizados conforme a la Ley, la regulación y las condiciones uniformes del presente CSP.

CLÁUSULA 17. CONTENIDO MÍNIMO DE LAS FACTURAS. La factura que expida la persona prestadora deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

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

¡CALIDAD EN TODO SENTIDO!

www.aguasdeltquendama.com

11. El valor y fechas de pago oportuno.
12. La frecuencia de recolección de los residuos.

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

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

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

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

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

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

CLÁUSULA 19. PERÍODO DE FACTURACIÓN. Las facturas se entregarán bimestralmente, en cualquier hora y día hábil 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. La Persona prestadora

¡CALIDAD EN TODO SENTIDO!

www.aguasdeltquendama.com

deberá entregar las facturas correspondientes a cada período bimestral a más tardar el día veintidós (22) del mes siguiente al período bimestral facturado, con el objeto que los usuarios tengan conocimiento del momento en el que deben recibir la factura y en caso contrario, soliciten duplicado de la misma.

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 20. SITIO DE ENTREGA DE LA FACTURA. En las zonas urbanas, las facturas se entregarán en la dirección del inmueble receptor del servicio, salvo que el suscriptor y/o usuario registre para estos efectos dirección diferente, siempre y cuando ésta se encuentre dentro del perímetro urbano del municipio; en las zonas rurales, en el predio en el que se presta el servicio o en el lugar acordado entre las partes.

CLÁUSULA 21. ESTIMACIÓN DE LA PRODUCCIÓN. La producción de residuos base para el cálculo de la factura correspondiente a cada suscriptor y/o usuario, será estimada de conformidad con lo establecido en la regulación vigente.

CLÁUSULA 22. COBRO DE SUMAS ADEUDADAS. Las deudas derivadas del contrato podrán ser cobradas ejecutivamente ante los jueces competentes. La factura expedida por la persona prestadora y 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.

CAPITULO IV

Obligaciones accesorias y falla en la prestación del servicio

CLÁUSULA 23. INTERÉS DE MORA. En el evento en que el usuario de inmuebles residenciales incurra en mora en el pago de las tarifas por concepto de la prestación del servicio objeto del CSP, la persona prestadora podrá aplicar intereses de mora sobre saldos insolutos de conformidad con la tasa de interés moratorio aplicable en el Código Civil.

¡CALIDAD EN TODO SENTIDO!

www.aguasdeltquendama.com

Con respecto a los suscriptores y/o usuarios no residenciales, la tasa de interés moratorio aplicable será de una y media veces del interés bancario corriente certificado por la Superintendencia Financiera, sin exceder el límite de usura.

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

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

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

CLÁUSULA 26. FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. El incumplimiento de la persona prestadora en la prestación continua de un servicio de buena calidad, atendiendo los parámetros establecidos en el Anexo Técnico del presente documento, se denomina falla en la prestación del servicio.

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

CAPITULO V

Peticiones, quejas y recursos

¡CALIDAD EN TODO SENTIDO!

www.aguasdeltquendama.com

CLÁUSULA 27. PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS. El suscriptor y/o usuario tiene derecho a presentar peticiones, quejas y recursos.

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

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

Parágrafo. Las peticiones y quejas, no requerirán presentación personal ni intervención de abogado aunque se emplee un mandatario para ello.

CLÁUSULA 29. REQUISITOS DE LAS PETICIONES. Las peticiones escritas deberán contener, por lo menos, los siguientes requisitos:

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

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

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

CLÁUSULA 30. DECISIÓN DE PETICIONES VERBALES. Las peticiones verbales se resolverán en la misma forma e inmediatamente si fuere posible. Cuando no se puedan resolver en estas condiciones, se levantará acta en la cual se dejará constancia de la fecha, del cumplimiento de los requisitos previstos en la

¡CALIDAD EN TODO SENTIDO!

www.aguasdeltquendama.com

cláusula 29 de este contrato y se responderá dentro de los términos establecidos para las peticiones. Copia del acta se entregará al peticionario si este la solicita.

CLÁUSULA 31. CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS O INFORMACIÓN ADICIONAL. Si las informaciones o documentos que proporciona el peticionario no son suficientes para decidir, el funcionario competente, para dar trámite a lo solicitado lo requerirá por una sola vez, mediante oficio dirigido a la dirección registrada en el escrito, para que en el término máximo de dos (2) meses aporte lo que haga falta. Si dentro de los dos (2) meses siguientes a la solicitud de cumplimiento de requisitos o de información adicional, el interesado no se pronunciare al respecto o no hubiere enviado la información requerida, se entenderá que ha desistido de la misma, procediéndose en consecuencia a ordenar su archivo, sin perjuicio de que el interesado presente posteriormente una nueva solicitud.

Parágrafo. Los funcionarios no podrán exigir a los particulares constancias, certificaciones o documentos que reposen en los archivos del prestador. De igual forma, para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones, únicamente podrán exigirse las autorizaciones, requisitos o permisos que estén previstos taxativamente en la Ley o se encuentren autorizados expresamente por ésta. En tales casos las autoridades públicas no podrán exigir certificaciones, conceptos o constancias.

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

CLÁUSULA 33. RECHAZO DE LAS PETICIONES. Habrá lugar a rechazar las peticiones si ellas son presentadas en forma irrespetuosa o desobligante, utilizando amenazas, improperios, insultos, ofensas, afrentas o provocaciones, entre otros.

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

CLÁUSULA 34. RECURSOS. Los recursos se regirán por las siguientes reglas:

1. Los recursos se presentarán, tramitarán y decidirán de conformidad con lo previsto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso

¡CALIDAD EN TODO SENTIDO!

www.aguasdeltquendama.com

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 suspensión, terminación, corte, facturación e imposición de sanciones que realice la persona prestadora proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo contempla la Ley.

3. El recurso de reposición debe interponerse por escrito, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a aquél en que la persona prestadora ponga el acto en conocimiento del suscriptor y/o usuario en las oficinas de atención al cliente de la persona prestadora. El(los) funcionario(s) encargado(s) de resolverlo será(n) el representante legal o sus suplentes.

4. El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones, debe interponerse por escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión.

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

6. La persona prestadora podrá practicar pruebas, cuando quien interpuso el recurso las haya solicitado o cuando el funcionario que ha de decidir el recurso considere necesario decretarlas de oficio. La práctica de dichas pruebas se sujetará a lo previsto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

7. La persona prestadora no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con esta. Sin embargo, para interponer los recursos contra el acto que decida la reclamación, el suscriptor y/o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso o del promedio de la producción de residuos de los últimos cinco períodos, salvo que las sumas en discusión correspondan precisamente al promedio del consumo de los últimos cinco períodos.

8. El recurso de apelación será subsidiario del recurso de reposición y procede contra los actos que resuelvan reclamaciones, debiendo interponerse ante el prestador, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. El prestador deberá remitirlo junto con el expediente respectivo a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para que lo

¡CALIDAD EN TODO SENTIDO!

www.aguasdeltquendama.com

resuelva, dentro de los 3 días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el recurso de reposición.

CLÁUSULA 35. TÉRMINO PARA RESOLVER LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS. Las peticiones en interés particular, así como las quejas y los recursos que presente un suscriptor y/o usuario en desarrollo de la ejecución del contrato de servicios públicos, deberán ser resueltas dentro del término de 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación.

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

CLÁUSULA 36. NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES. A efectos de garantizar el debido proceso y el principio de publicidad, los actos que decidan las peticiones y recursos deberán constar por escrito y se notificarán de conformidad con lo previsto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Los actos que no pongan fin a una actuación administrativa y los que resuelvan peticiones en interés general, serán objeto de comunicación en los términos del mismo Código. Lo anterior, en virtud de lo establecido en los artículos 43 y 44 de dicho Código.

CAPITULO VI

Modificaciones y terminación del contrato

CLÁUSULA 37. MODIFICACIONES. El CSP sólo podrá ser modificado en los siguientes eventos:

1. Por acuerdo entre las partes.
2. Por parte de la persona prestadora, haciendo efectivas las siguientes garantías:

¡CALIDAD EN TODO SENTIDO!

www.aguasdeltquendama.com

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

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

3. Por decisión de autoridad competente.

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

CLÁUSULA 38. TERMINACIÓN DEL CONTRATO. El contrato de servicios públicos se terminará:

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

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

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

En el caso de contratos a término indefinido, el mismo podrá terminarse unilateralmente previo cumplimiento del preaviso, que no podrá ser inferior a 2 meses.

Parágrafo. No será procedente la terminación del contrato de servicios públicos cuando no exista otra empresa en disposición de prestar el servicio o cuando este se preste bajo la modalidad de Área de Servicio Exclusivo, salvo que se cumplan las previsiones del artículo 16 de la Ley 142 de 1994. La desvinculación de un suscriptor y/o usuario que tenga por objeto su vinculación con otro prestador, no perjudica a la comunidad. El prestador respecto del cual se solicita la

¡CALIDAD EN TODO SENTIDO!

www.aguasdeltquendama.com

desvinculación no podrá negarla aludiendo falta de capacidad legal, técnica u operativa del operador al cual se pretende vincular el usuario y/o suscriptor.

CAPITULO VII

Disposiciones finales

CLÁUSULA 39. CESIÓN DEL CONTRATO. Salvo que las partes dispongan lo contrario, cuando medie enajenación del bien raíz al cual se le suministra el servicio, se entiende que hay cesión del contrato, la cual opera de pleno derecho. En tal caso, se tendrá como nuevo suscriptor y/o usuario al cesionario, a partir del momento en que adquiera la propiedad.

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

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

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

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

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

¡CALIDAD EN TODO SENTIDO!

www.aguasdeltquendama.com

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

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

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

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

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

1. La zona de prestación del servicio. Comprende el mapa de la zona dentro de la cual la persona prestadora está dispuesta a prestar el servicio.
2. Las condiciones técnicas y de acceso. Descripción de las condiciones técnicas y de acceso y oportunidad que deben cumplirse para que la persona prestadora pueda comprometerse a prestar el servicio público objeto de este contrato en un inmueble ubicado en la zona hábil.
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 la persona prestadora, el día 20 de enero de 2014.

SERGIO ALONSO FONSECA PEREZ

¡CALIDAD EN TODO SENTIDO!

www.aguasdeltquendama.com



Representante Legal
EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.
C.C. 74.184.339 de Sogamoso

¡CALIDAD EN TODO SENTIDO!

www.aguasdeltquendama.com

Diagonal 8 No. 1 – 05 Barrio El Mirador
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 8471213
usuario@aguasdeltquendama.com
info@aguasdeltquendama.com

Calle 6 No. 4 – 25
Anapoima, Cundinamarca. Teléfono 8990685
anapoima@aguasdeltquendama.com
pqranoima@aguasdeltquendama.com

EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.

ANEXO TÉCNICO CONTRATO DE SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ASEO

1. ZONA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

El área de prestación del servicio comprende el casco urbano del Municipio de La Mesa, las inspecciones de San Javier, San Joaquín y La Esperanza, y las zonas rurales cubiertas por las siguientes rutas:

- Vía La Mesa – San Javier
- Vía La Mesa – San Joaquín
- Vía La Mesa – La Esperanza
- Vía La Mesa – Anapoima hasta el punto conocido como “Parador Puerta de San Pedro”
- Vía La Mesa – El Colegio hasta la vía que conduce a la Vereda San Andrés
- Vía La Mesa – Vereda El Palmar hasta el punto conocido como “Tres Esquinas”
- Vía La Esperanza – Zipacón hasta el punto conocido como “San Antonio de Padua”

El mapa con la zona de prestación del servicio de aseo hace parte del presente Anexo Técnico y se adjunta al final de éste.

2. CONDICIONES TÉCNICAS Y DE ACCESO.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 22 del Decreto 1713 de 2002, para la prestación adecuada del servicio de recolección en urbanizaciones o conjuntos residenciales cerrados, callejones, barrios o conglomerados cuyas condiciones impidan la circulación de vehículos de recolección, así como en situaciones de emergencia (inundaciones, terremotos, derrumbes o arreglo de vías) y en zonas rurales donde por el estado de las vías de acceso se presentan dificultades para la recolección puerta a puerta, el usuario está en la obligación de trasladar los residuos sólidos hasta los sitios de recolección acordados por la Empresa, en las frecuencias y horarios establecidos, de tal manera que se evite la acumulación

¡CALIDAD EN TODO SENTIDO!

www.aguasdeltquendama.com

prolongada de los residuos en el espacio público y se causen impactos negativos ambientales y visuales. Esta actividad deberá reflejarse en las tarifas.

La ubicación de cajas de almacenamiento en vías públicas, se permite sólo cuando las necesidades del servicio lo exigen, o cuando un evento o situación específica lo requiere y se coordine con la Empresa.

De cualquier forma la Empresa garantiza la prestación adecuada del servicio de recolección en las zonas, unidades residenciales o industriales donde las condiciones de acceso y espacio permitan la movilidad de los vehículos recolectores.

3. CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

3.1 Condiciones de calidad y presentación de los residuos sólidos. La comunidad en general debe disponer sus residuos sólidos el día programado para su recolección. Para los usuarios residenciales y pequeños productores, la presentación de los residuos se hará en los andenes frente a su domicilio, evitando su ubicación en las esquinas o separadores centrales de las vías, así como su contacto con el medio ambiente y con las personas encargadas de la actividad, con una anticipación no mayor de tres (3) horas a la hora inicial de recolección establecida para la zona. Los usuarios grandes generadores podrán entregarla en sitios interiores, acordados previamente con la Empresa.

En el caso de los grandes generadores que poseen cajas estacionarias de 4 y 2 yardas cúbicas, el sistema de cargue y descargue debe ser compatible con el sistema hidráulico de cargue trasero de los vehículos recolectores de la Empresa. La capacidad de las cajas debe determinarse en función de la generación y la frecuencia de la recolección, de tal manera que nunca se rebase su capacidad máxima de contenido. Deben estar situadas y provistas de elementos, que evite la humedad, la dispersión de los residuos y el acceso de animales. Se prohíbe la localización permanente de dichas cajas en áreas públicas.

El aseo de las cajas y de sus alrededores, será responsabilidad del usuario. El sitio escogido para ubicarlas debe permitir, como mínimo, lo siguiente:

- Accesibilidad para los usuarios.
- Accesibilidad y facilidad para el manejo y la evacuación de los residuos sólidos.
- Tránsito de peatones o de vehículos, según el caso.
- Conservación de la higiene y la estética del entorno.

¡CALIDAD EN TODO SENTIDO!

www.aguasdeltquendama.com

- Tener la aceptación de la propia comunidad usuaria.
- Evitar los posibles impactos ambientales negativos.

Las agujas, vidrios, lámparas y loza quebrada deben presentarse de manera tal que se evite accidentes en los operarios de recolección de la Empresa, en bolsas aparte, preferiblemente marcadas con un aviso legible que diga “material cortante” o “vidrio”. En ningún caso deberá utilizarse bolsa roja, ya que ello identifica los residuos peligrosos, como los de origen infeccioso o de riesgo biológico, que pueden causar daño a la salud humana y/o al medio ambiente. En caso de generar residuos tales como: gasas, apósitos, aplicadores, algodones, drenes, vendajes, mechas, guantes, bolsas para transfusión sanguíneas, catéteres, sondas y laminillas, entre otros, el usuario deberá solicitar la prestación del servicio de recolección de residuos hospitalarios y/o similares a una empresa calificada para tal fin.

En la realización de eventos especiales y de espectáculos masivos se debe disponer de un sistema de almacenamiento y recolección de los residuos sólidos que allí se generen, para ello el organizador del evento debe coordinar las acciones necesarias con La Empresa de manera que se garantice el almacenamiento, recolección y disposición final adecuada de los residuos sólidos que se generarán, previa cancelación del respectivo servicio el cual es considerado como especial. En lo posible se propenderá por separar los residuos sólidos aprovechables de los no aprovechables.

El servicio de retiro de animales muertos en vía pública será prestado por La Empresa y se efectuará en el transcurso de las seis (6) horas siguientes a la recepción de la solicitud de retiro, la cual puede ser presentada por cualquier ciudadano.

Los residuos especiales como escombros, tierra, colchones, muebles viejos, material vegetal y los de origen industrial, deben separarse de los ordinarios y solicitar el servicio de recolección a La Empresa, siendo ubicados en sitios autorizados para tal fin. El usuario que almacene o presente este tipo de residuos en vía pública será directamente responsable por los impactos negativos que estos ocasionen a la salud humana y el medio ambiente.

El incumplimiento generará las sanciones establecidas en la normatividad vigente.

3.2 Frecuencia de recolección. El servicio de recolección se presta con una frecuencia de dos (2) veces por semana para la zona urbana (a excepción de

¡CALIDAD EN TODO SENTIDO!

www.aguasdeltquendama.com

la Plaza de Mercado, donde se hace recolección todos los días) y de una (1) vez por semana para el área rural así:

CRONOGRAMA DE RECOLECCIÓN - RUTA 1		
DIAS	SECTOR (BARRIO)	HORARIO
LUNES Y JUEVES	CALLE 5 - CALLE 6	7:00 A.M. - 4:00 P.M.
	CARRERAS 11, 12, 13, 14, 15, 16, 19, 20 Y 21	
	VUELTA AL CACHO	
	BARRIO RINCON SANTO	
	BARRIO TOLEDO	
	SECTOR 1 SANTA BARBARA	
	BARRIO PAJONALES	
	CONJUNTO LA REBECA	
	CONDominio ZAGUAN DE DON PASTOR	
	LICEO CAMPESTRE	
	COLSUBSIDIO	

CRONOGRAMA DE RECOLECCIÓN - RUTA 2		
DIAS	SECTOR (BARRIO)	HORARIO
MARTES Y VIERNES	CALLE 3 Y 4	7:00 A.M. - 4:00 P.M.
	BARRIO EL RECREO	
	ANCIANATO SARA ZAPATA	
	VEREDA ALTO EL TIGRE	
	CONDominio LOMA DE PALMA	
	VELEÑO - TOSCANA - LAS BRISAS	
	PRADERA - HOTEL AGUA BLANCA	
	SAN DIEGO - COMFENALCO - HATO GRANDE	
	BARRIO LA ORQUIDEA - SANTA MARIA DEL HATO	
	HATO NORTE - LAS MONJAS - VOLTERRA - BATALLON	
	VILLAS DE NUEVO SIGLO	

CRONOGRAMA DE RECOLECCIÓN - RUTA 3		
DIAS	SECTOR (VEREDA)	HORARIO
MIERCOLES	SECTOR EL FARO - LA LAGUNA	7:00 A.M. - 4:00 P.M.
	DOS CAMINOS - VEREDA ZAPATA	
	LA ESMERALDA - FRUTERIAS	

¡CALIDAD EN TODO SENTIDO!

www.aguasdeltquendama.com

Diagonal 8 No. 1 – 05 Barrio El Mirador
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 8471213
usuario@aguasdeltquendama.com
info@aguasdeltquendama.com

Calle 6 No. 4 – 25
Anapoima, Cundinamarca. Teléfono 8990685
anapoima@aguasdeltquendama.com
pqranoima@aguasdeltquendama.com

	INSPECCIÓN LA ESPERANZA	
	INSPECCIÓN SAN JOAQUÍN	

CRONOGRAMA DE RECOLECCIÓN - RUTA 4		
DIAS	SECTOR (BARRIO)	HORARIO
LUNES Y JUEVES	COLEGIO DPTAL FRANCISCO JULIAN OLAYA	7:00 A.M. - 4:00 P.M.
	BARRIO MARSELLA	
	BARRIO SANTA BARBARA	
	BARRIO LOS NARANJOS	
	CONDOMINIO ATALAYA	
	ACUEDUCTO	
	MACADAMIA - FUTURO JUVENIL - ALTA VISTA - PALO ALTO	
	CALLE 8	
	BARRIO LA PERLA - LA PERLITA	
	BARRIO JOSE ANTONIO OLAYA	

CRONOGRAMA DE RECOLECCIÓN - RUTA 5		
DIAS	SECTOR (BARRIO)	HORARIO
MARTES Y VIERNES	CALLE 4 - AUTOPISTA	7:00 A.M. - 4:00 P.M.
	BARRIO LA ESPERANZA	
	BARRIO VILLAS DE LA MESA	
	BARRIO LAS CEIBAS - CLINICA SALUDCOOP	
	SECTOR POSTOBON	
	CONDOMINIO AÑORANZAS	
	CONJUNTO LA CAROLINA	
	CONJUNTO ZAGUAN DE JUAN DIAZ	
	URBANIZACION EL MIRADOR - VIA A EL PALMAR	
	HOSPITAL	
	BARRIO EL CUCHARAL	

CRONOGRAMA DE RECOLECCIÓN - RUTA 6		
DIAS	SECTOR (VEREDA)	HORARIO
MIERCOLES	INSPECCIÓN SAN JOAQUÍN	7:00 A.M. - 4:00 P.M.
	CONDOMINIO MIRALOMAS DE HOLANDA	
	ESCUELA LA CONCHA	
	CRUCE SAN JAVIER - SAN JOAQUÍN	

¡CALIDAD EN TODO SENTIDO!

www.aguasdelttequendama.com

Diagonal 8 No. 1 – 05 Barrio El Mirador
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 8471213
usuario@aguasdelttequendama.com
info@aguasdelttequendama.com

Calle 6 No. 4 – 25
Anapoima, Cundinamarca. Teléfono 8990685
anapoima@aguasdelttequendama.com
pqrnapoima@aguasdelttequendama.com

	INSPECCIÓN SAN JAVIER	
--	-----------------------	--

3.3 Frecuencia de barrido. A continuación se presenta el cronograma de barrido diario y semanal por ruta:

CRONOGRAMA DE BARRIDO DIARIO		
DIA	HORA	SECTOR
LUNES A DOMINGO	5:00 A.M. - 6:00 A.M.	Calle 8 desde Cra 15 a Hospital
		Plaza de Mercado y alrededores
		Carrera 20 desde calle 3 a calle 9
		Parque Principal
		Carrera 21 desde calle 4 a calle 9
		Carrera 22 calles 4 y 5

CRONOGRAMA DE BARRIDO SEMANAL - RUTA 1		
DIA	HORA	SECTOR
LUNES	7:00 A.M. - 4:00 P.M.	Av. Los Estudiantes
		Calle 8 desde Cra 11 a Cra 19
		Barrio El Recreo
		Plaza de Ferias
		Calles 5 y 6
		Hospital
		Barrios La Perla y La Perlita
		Barrio Jose A. Olaya y Cementerio
		El Mirador y Parque de El Recreo
		Barrio Rincón Santo

CRONOGRAMA DE BARRIDO SEMANAL - RUTA 2		
DIA	HORA	SECTOR
MARTES	7:00 A.M. - 4:00 P.M.	Av. Los Estudiantes
		Calle 5 desde Cra 11 a Cra 18
		Calle 3 Barrio Toledo hasta Cra 19
		Barrio La Esperanza
		Villas de La Mesa

¡CALIDAD EN TODO SENTIDO!

www.aguasdeltquendama.com

CRONOGRAMA DE BARRIDO SEMANAL - RUTA 3		
DIA	HORA	SECTOR
MIERCOLES	7:00 A.M. - 4:00 P.M.	Barrio Los Naranjos
		Condominio Atalaya
		Barrio Marsella
		Barrio Guarruz II

CRONOGRAMA DE BARRIDO SEMANAL - RUTA 4		
DIA	HORA	SECTOR
JUEVES	7:00 A.M. - 4:00 P.M.	Agua Blanca
		Comfenalco
		Las Ceibas
		Podas y limpieza de parques

CRONOGRAMA DE BARRIDO SEMANAL - RUTA 5		
DIA	HORA	SECTOR
VIERNES	7:00 A.M. - 4:00 P.M.	Villas de Nuevo Siglo
		La Esperanza
		Podas y limpieza de parques
		Refuerzo a sectores de otras rutas

3.3 Características de los recipientes. Los recipientes retornables utilizados por los usuarios para el almacenamiento y presentación de los residuos sólidos, deben estar contruidos de manera impermeable, liviana, 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. El lavado por el usuario debe hacerse cada vez que se preste el servicio de recolección con el fin de garantizar unas adecuadas condiciones sanitarias.

Los recipientes desechables por su parte, deben tener las siguientes características básicas:

- Proporcionar seguridad e higiene y facilitar el proceso de recolección convencional o recolección selectiva.
- Permitir el aislamiento de los residuos generados del medio ambiente.

¡CALIDAD EN TODO SENTIDO!

www.aguasdeltquendama.com

- Tener una capacidad proporcional al peso, volumen y características de los residuos que contengan.
- Ser de material resistente y preferiblemente biodegradable.
- Facilitar su cierre o amarre.

Se debe evitar el uso de canecas metálicas dados los riesgos que presenta en su manejo, además de no permitir unas óptimas condiciones de higiene, con la debida separación en la fuente de los materiales de consumo.

Las plazas de mercado, cementerios, mataderos y/o frigoríficos deben establecer programas internos de almacenamiento y presentación de residuos de manera que se reduzca la heterogeneidad de los mismos y facilite el manejo y posterior aprovechamiento, en especial los de origen orgánico.

¡CALIDAD EN TODO SENTIDO!

www.aguasdeltquendama.com



¡CALIDAD EN TODO SENTIDO!

www.aguasdeltquendama.com

Diagonal 8 No. 1 – 05 Barrio El Mirador
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 8471213
usuario@aguasdeltquendama.com
info@aguasdeltquendama.com

Calle 6 No. 4 – 25
Anapoima, Cundinamarca. Teléfono 8990685
anapoima@aguasdeltquendama.com
pqranoima@aguasdeltquendama.com