CONTRATO CONDICIONES UNIFORMES
PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ASEO MEDIANTE ESQUEMA DIFERENCIAL EN LA ZONA RURAL DEL MUNICIPIO DE MONTERÍA
SERVIGENERALES S.A. ESP.

CONSIDERACIONES

Mediante el Artículo 18 de la Ley 1753 de 2015[1], por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 "Todos por un Nuevo País", se estableció que *"El Gobierno Nacional definirá esquemas diferenciales para la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en zonas rurales, zonas de difícil acceso, áreas de difícil gestión y áreas de prestación, en las cuales por las condiciones particulares no puedan alcanzarse los estándares de eficiencia, cobertura y calidad establecidos en la ley. La Comisión de Regulación de Agua y Saneamiento Básico (CRA) desarrollará la regulación necesaria para esquemas diferenciales de prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo previstos en el presente artículo. "*

En virtud de lo anterior, el Gobierno Nacional expidió el Decreto 1898 de 2016[2] *"Por el cual se adiciona el Título 7, Capítulo 1, a la Parte 3, del Libro 2 del Decreto 1077 de 2015, que reglamenta parcialmente el artículo 18 de la Ley 1753 de 2015, en lo referente a esquemas diferenciales para la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en zonas rurales"*, el cual tiene por objeto el definir esquemas diferenciales para la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, y para el aprovisionamiento de agua para consumo humano y doméstico y de saneamiento básico en zonas rurales del territorio nacional, norma que aplica a las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado o aseo, a las entidades territoriales, autoridades sanitarias, Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, entre otros.

Que dicha norma define en el numeral 7 del artículo 2.3.7.1.1.3. el esquema diferencial como un: "Conjunto de condiciones técnicas, operativas y de gestión para el aseguramiento del acceso al agua para consumo humano y doméstico y al saneamiento básico en una zona determinada, atendiendo a sus condiciones territoriales particulares.", que por su parte en el numeral 10 del mismo artículo establece las soluciones alternativas para la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, como una opción para la prestación, así: *"10. Solución alternativa. Opción técnica, operativa y de gestión que permite el aprovisionamiento de agua para consumo humano y doméstico o de saneamiento básico, sin recurrir a los sistemas de acueducto, alcantarillado o a la recolección de residuos sólidos contemplados en el artículo 14 de la Ley 142 de 1994."*

Respecto de la prestación del servicio de aseo mediante esquema diferencial, señala el Decreto 1898 de 2016 en el artículo 2.3.7.1.2.2. en el numeral 3 de continuidad, **que como mínimo se deberá implementar la recolección de residuos,** establece la norma: *"El prestador del servicio público de aseo que atienda zonas rurales establecerá, en el programa de prestación del servicio de qué trata el artículo 2.3.2.2.1.10 del Decreto 1077 de 2015, la gradualidad para la incorporación de las diferentes actividades del servicio público de acuerdo con las condiciones del centro poblado rural.* ***Como mínimo se deberá implementar la recolección mediante sistemas colectivos de presentación y***

1. "Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 "Todos por un Nuevo País"
2. "Por el cual se adiciona el Título 7, Capítulo 1, a la Parte 3, del Libro 2 del Decreto 1077 de 2015, que reglamenta parcialmente el artículo 18 de la Ley 1753 de 2015, en lo referente a esquemas diferenciales para la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en zonas rurales"

almacenamiento de residuos sólidos, *de acuerdo con el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos - PGIRS - del distrito o municipio en el que se encuentre operando."*

Mediante Resolución 0844 del 08 de noviembre de 2018 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio[3] *"Por la cual se establecen los requisitos técnicos para los proyectos de agua y saneamiento básico de zonas rurales que se adelanten bajo los esquemas diferenciales definidos en el capítulo 1 del titulo 7, de la parte 3, del libro 2 del Decreto 1077 de 2015",* establece en el parágrafo del artículo 6 la posibilidad de implementar una solución técnica diferente a la formulación del proyecto, así: *"**Parágrafo.** La identificación preliminar de un esquema diferencial aplicable, no impide que antes de la fase de estudios y diseños,* ***se decida la implementación de una solución técnica diferente."***

Así las cosas, en virtud de la libre competencia para la prestación del servicio en la zona rural del Municipio de Montería y dando aplicación al esquema diferencial, a continuación se presentan las condiciones uniformes para la prestación del servicio de aseo, mediante una solución técnica diferente, hasta tanto se presente y apruebe el proyecto de esquema diferencial, con el fin de garantizar el acceso el servicio público domiciliario de aseo a los habitantes de la zona rural de Montería, así:

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, como solución técnica diferente para la prestación del servicio de aseo en la zona rural de Montería, en cumplimiento de las condiciones diferenciales establecidas en el numeral 3 del artículo 2.3.4.1.2.2. del Decreto 1898 de 2016, las cuales hacen parte del servicio público de aseo:

- Recolección y transporte de residuos no aprovechables.
- Disposición Final.

La persona prestadora 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 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.

CLÁUSULA 4. RÉGIMEN LEGAL. Este contrato de condiciones uniformes se regirá por lo dispuesto en la Ley 142 de 1994[4], en la medida que le sea aplicable, por sus decretos reglamentarios, por la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, por el Decreto 1077 de 2015[5], el Decreto 1898 de 2016, la Resolución 0844 de 2018 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, por las demás normas que rijan los esquemas diferenciales, por las condiciones

3. "Por la cual se establecen los requisitos técnicos para los proyectos de agua y saneamiento básico de zonas rurales que se adelanten bajo los esquemas diferenciales definidos en el capítulo 1 del título 7, de la parte 3, del libro 2 del Decreto 1077 de 2015"
4. "Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones."
5. "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio."

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. En el caso de modificación de dicha normatividad, se entenderá incluida desde el momento que entre en vigencia la modificación respectiva.

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 y Resolución CRA 376 de 2006[6]:

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 la persona prestadora podrá incluir en el contrato de condiciones uniformes, clausulas adicionales siempre y cuando no contravengan aspectos regulados por la ley, los decretos reglamentarios y la regulación vigente, ni modifiquen el Anexo 1 o reproduzcan su texto.

   En caso de pactarse cláusulas adicionales, su alcance deberá incluirse en el aparte correspondiente del Anexo 1, identificando su fuente legal y la razón de su inclusión.

6. "Por la cual se modifica el modelo de condiciones uniformes del contrato para la prestación del servicio público domiciliario de aseo, contenido en el Anexo 9 de la Resolución CRA 151 de 2001 y se dictan otras disposiciones sobre el particular."

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 ese 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 aparte correspondiente del Anexo 1.

6. **Esquema diferencial**. Conjunto de condiciones técnicas, operativas y de gestión para el aseguramiento del acceso al agua para consumo humano y doméstico y al saneamiento básico en una zona determinada, atendiendo a sus condiciones territoriales particulares.

7. **Libertad vigilada.** Régimen de tarifas mediante el cual las empresas de servicios públicos domiciliarios pueden determinar libremente las tarifas de venta a medianos y pequeños consumidores, con la obligación de informar por escrito a las comisiones de regulación, sobre las decisiones tomadas sobre esta materia.

8. **Solución alternativa.** Opción técnica, operativa y de gestión que permite el aprovisionamiento de agua para consumo humano y doméstico o de saneamiento básico, sin recurrir a los sistemas de acueducto, alcantarillado o a la recolección de residuos sólidos contemplados en el artículo 14 de la Ley 142 de 1994.

9. **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.

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

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

12. **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.

13. **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.

14. **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.

15. **Sitio de almacenamiento colectivo rural:** Sitio destinado para el almacenamiento temporal de los residuos sólidos ordinarios provenientes de las viviendas ubicadas en zonas rurales.

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 beneficia 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 (1) metro cúbico mensual.

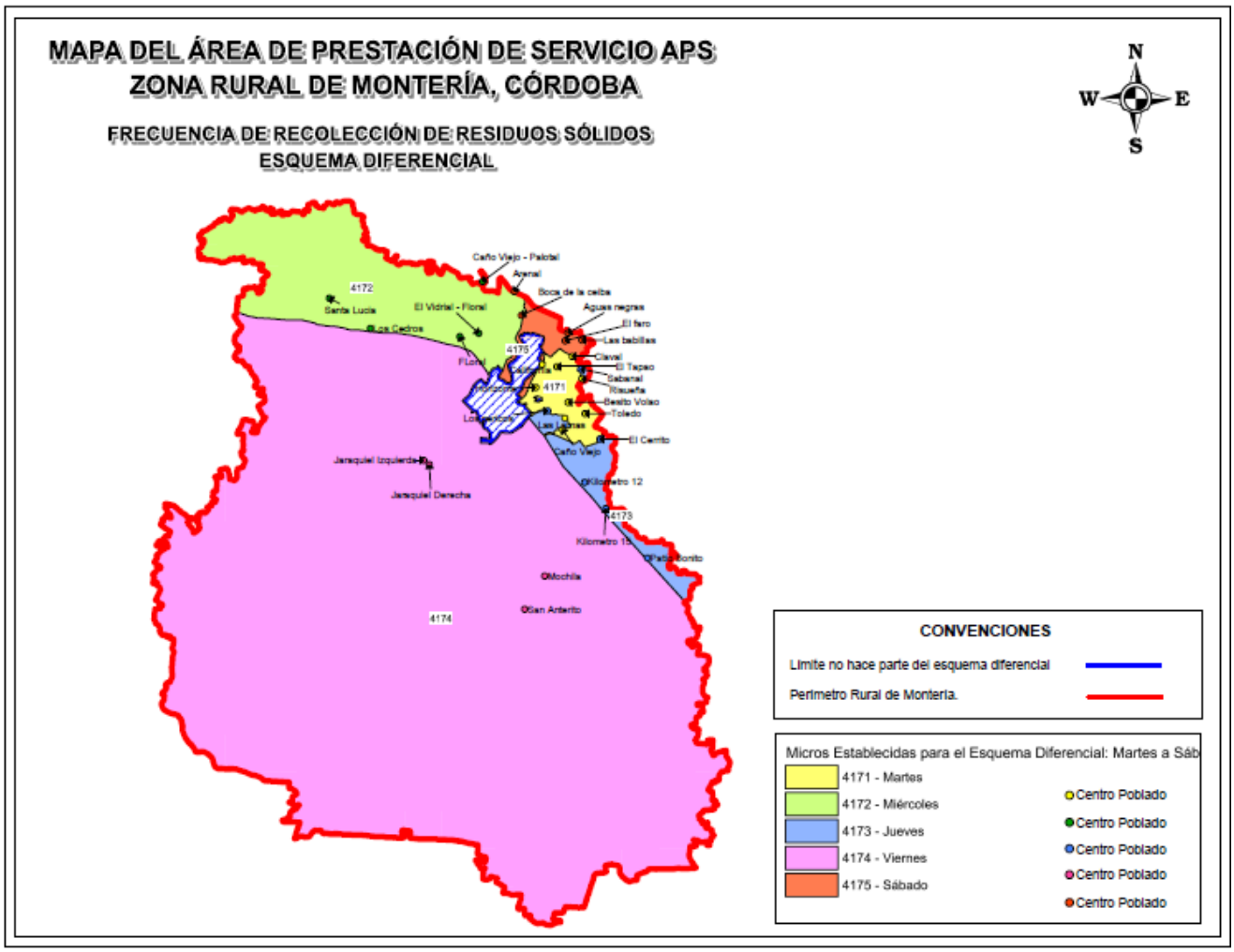
20. **Ventaja sustancial.** Beneficio que el prestador ofrece a los suscriptores y/o usuarios en la prestación del servicio público de aseo en las actividades de recolección y transporte de residuos no aprovechables, en aspectos adicionales asociados a la calidad del servicio y/o las mejoras tecnológicas 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.

21. **Vivienda dispersa:** Es aquella ubicada en la zona rural, que está separada de núcleos de población por áreas cultivadas, prados, bosques, potreros, carreteras o caminos, entre otros.

CLÁUSULA 7. ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO (APS). El área en la cual se prestará mediante una solución técnica diferente, hasta tanto se presente y apruebe el proyecto de esquema diferencial para la prestación del servicio público de aseo en la zona rural del municipio de Montería - Córdoba es la siguiente:



CLÁUSULA 8. PUBLICIDAD. El prestador del servicio deberá publicar de forma sistemática y permanente, en su página web, en los centros de atención al usuario y en las oficinas de peticiones, quejas y recursos, la siguiente información para conocimiento del suscriptor y/o usuario:

1. El contrato de condiciones uniformes, cuyas copias deberán ser enviadas al suscriptor y/o usuario, una vez el prestador se acoja al presente formato de contrato de condiciones uniformes, así como cuando se pretenda la modificación del mismo.

2. El mapa del Área de Prestación del Servicio –APS. En dicho mapa se deberán delimitar de forma clara las macrorrutas en las que dividió el APS, para la prestación del servicio público de aseo.

3. Línea de Atención y servicio al cliente.

4. Oficina de atención de Peticiones quejas y Reclamos.

5. Las tarifas vigentes.

6. Rutas, horarios y frecuencias de Recolección de residuos para cada macrorruta.

7. Sitio, horario y la forma en la que los suscriptores y/o usuarios deben presentar los residuos sólidos para su recolección.

8. Sitio de disposición final de los residuos.

CLÁUSULA 9. OBLIGACIONES DE LA PERSONA PRESTADORA. Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones de la persona prestadora, que se entienden incorporadas en el 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, conforme las condiciones diferenciales establecidas en el Decreto 1898 de 2016.

3. 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.

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

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

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

7. Facturar de manera integral el servicio público de aseo de acuerdo con la tarifa resultante del régimen de libertad vigilada establecida en la Ley 142 de 1994 o del contrato respectivo cuando aquella se hubiere definido contractualmente, con la periodicidad señalada en el contrato de condiciones uniformes.

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

9. Devolver al suscriptor y/o usuario los cobros no autorizados, de conformidad con la Resolución CRA 659 de 2013[7] 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.

10. 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.

11. 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.

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

13. 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.

14. 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.

15. 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.

16. 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.

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

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

19. 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.

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

7. "Por la cual se modifica la Resolución número CRA 294 de 2004 y se dictan otras disposiciones."

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 contrato de servicios públicos, las siguientes:

1. Almacenar y presentar los residuos sólidos, mediante los sistemas colectivos de presentación y almacenamiento de residuos sólidos, dispuesto para tal fin conforme las normas que rigen los esquemas diferenciales, 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. Almacenar en los recipientes la cantidad de residuos, tanto en volumen como en peso, acorde con la tecnología utilizada para su recolección.

8. Trasladar los residuos sólidos hasta el sitio determinado por la persona prestadora del servicio público de aseo.

9. No interferir o dificultar las actividades de recolección, o transporte realizadas por la persona prestadora del servicio.

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

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

13. 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.

14. 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.

15. 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.

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

17. 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.

18. 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.

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, 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.

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, supletivamente, la que corresponda al régimen comercial, esto es, (la persona prestadora definirá el interés de mora, el cual no podrá superar 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 consagre 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 la persona prestadora.

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

3. A no ser discriminado por la persona prestadora de servicios públicos domiciliarios 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 obtener información completa, precisa y oportuna sobre asuntos relacionados con la prestación del servicio.

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

9. A conocer, en cualquier momento, el estado de los trámites adelantados ante la persona prestadora en los que tengan la condición de interesados y a obtener copias a su costa.

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

11. A reclamar cuando la persona prestadora aplique un estrato diferente al establecido por la respectiva entidad territorial competente para tales fines.

12. A reclamar en contra del uso asignado por la persona prestadora al inmueble objeto del servicio.

13. A conocer las condiciones uniformes del contrato.

14. 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.

15. A la prestación continua de un servicio de buena calidad y a las reparaciones por falla en la prestación del servicio, de conformidad con el artículo 137 de la Ley 142 de 1994 del servicio en los términos establecidos en el Decreto 1898 de 2016 y el presente contrato de condiciones uniformes .

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

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

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

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

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

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

22. A que la persona prestadora del servicio no reporte a las centrales de riesgo su información sobre el incumplimiento de las obligaciones pecuniarias sin su consentimiento expreso y escrito.

23. Pactar libremente con la persona prestadora del servicio público de aseo el precio por el servicio para el manejo de residuos de construcción y demolición, así como de otros residuos especiales.

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 el Decreto 1898 de 2016 artículo 2.3.7.1.2.2. y demás normas establecidas en el Decreto 1077 de 2015, que le sea aplicable al esquema diferencia o la solución técnica diferente para la prestación del servicio público domiciliario en la zona rural del municipio de Montería.

• **Presentación de los Residuos:** La presentación es la actividad del usuario de colocar los residuos sólidos debidamente almacenados, para la recolección por parte de la persona prestadora del servicio público de aseo. La presentación debe hacerse, en CONTENEDORES y/o lugares e infraestructura prevista para ello.

La presentación de los residuos sólidos debe cumplir con los requerimientos del Decreto 1077 de 2015 compilatorio del Decreto 2981 de 2013, evitando la obstrucción peatonal o vehicular y con respeto de las normas urbanísticas vigentes en el Municipio de MONTERÍA, de tal forma que se facilite el acceso tanto para los vehículos como para los operarios encargados de la recolección y la fácil limpieza en caso de presentarse derrames accidentales; todo lo anterior siempre y cuando le sea aplicable a la solución técnica diferente propuesta por la Empresa conforme lo dispuesto en el Decreto 1898 de 2016 artículo 2.3.7.1.2.2., lo señalado en la Resolución 0844 del 08 de noviembre de 2018 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio en el parágrafo del artículo 6, así:

1. Almacenar y presentar los residuos sólidos, mediante los sistemas colectivos de presentación y almacenamiento de residuos sólidos, dispuesto para tal fin conforme las normas que rigen los esquemas diferenciales, 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. Almacenar en los recipientes la cantidad de residuos, tanto en volumen como en peso, acorde con la tecnología utilizada para su recolección.

8. Trasladar los residuos sólidos hasta el sitio determinado por la persona prestadora del servicio público de aseo.

9. No interferir o dificultar las actividades de recolección, o transporte realizadas por la persona prestadora del servicio.

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

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

12. 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.

• **Residuos Especiales:** Residuo sólido especial se define como 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 MUNICIPIO DE MONTERÍA, sin perjuicio de los que sean objeto de regulación del Sistema de Gestión Pos-consumo.

CLÁUSULA 14. CONDICIONES DE PRESTACIÓN. Para la prestación del servicio público de aseo en la zona rural de Montería en las condiciones diferenciales aquí establecidas como solución técnica diferente, las Partes del Contrato deberán cumplir con las siguientes obligaciones:

- 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 una (1) vez por semana.

- La recolección de los residuos no aprovechables por macrorrutas 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 PARA LA ZONA RURAL DEL MUNICIPIO DE MONTERÍA

CLÁUSULA 15. TARIFA DEL SERVICIO DE ASEO. La tarifa del servicio público de aseo aplicable para la zona rural del Municipio de Montería será aquella que establezca la persona prestadora conforme al régimen de libertad vigilada establecida en el Artículo 88 de la Ley 142 de 1994.

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.

La factura del servicio público de aseo deberá contener la información señalada en el artículo 148 de la Ley 142 de 1994.

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:

CICLO	PERIODICIDAD	FECHA ENTREGA FACTURA	FECHA DE PAGO
9	Mensual	Entre 01 y 05 de cada mes	Día 15 de cada mes
10	Mensual	Entre 01 y 05 de cada mes	Día 15 de cada mes
20	Mensual	Día 15 de cada mes	Día 28 de cada mes
22	Mensual	Día 20 de cada mes	Día 30 de cada mes
DR	Mensual	Entre 01 y 05 de cada mes	Día 25 de cada mes

PARÁGRAFO: En los casos en los que no sea posible facturar conjuntamente el servicio, el prestador facturará directamente al usuario el servicio de aseo, emitiendo la factura con los plazos y en la periodicidad aquí señalada, cumpliendo a cabalidad con la información señalada en el Articulo 148 de la Ley 142 de 1994.

CLÁUSULA 17. 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.

PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS

CLÁUSULA 18. 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[8].

Contra los actos de terminación y facturación que realice la persona prestadora, proceden 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 19. LUGAR DE PRESENTACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS. El suscriptor y/o usuario podrá presentar peticiones, quejas y recursos en la siguiente:

- **Dirección:** Calle 33 No. 7-12.
- **Barrio:** Centro.
- **Ciudad:** Montería.
- **Departamento:** Córdoba.
- **Teléfono:** (57 4) 7827933 – 7825559.
- **Página web:** www.servigeneralesmonteria.com
- **Correo electrónico:** pqrservigeneralesmonteria@servigenerales.com

CESIÓN, MODIFICACIÓN Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO

CLÁUSULA 20. 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.

8. "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".

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 explicita del suscriptor y/o usuario.

CLÁUSULA 21. 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 22. 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 23. 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 prea viso, el cual no podrá ser superior a dos (2) meses.

- Acreditar que va a celebrar un nuevo contrato con otra persona prestadora que preste las mismas actividades del servicio de las que desea desvincularse y en la misma APS. En este caso, la solicitud de desvinculación deberá ir acompañada de la constancia del nuevo prestador en la que manifieste su disponibilidad para prestar las actividades del servicio público de aseo al solicitante determinando la identificación del predio que será atendido.

- En los casos en que no se vaya a vincular a un nuevo prestador, acreditar que dispone de otras alternativas que no causan 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.

- Estar a paz y salvo por las obligaciones asociadas a la prestación del servicio con la persona prestadora a la cual solicita la terminación anticipada del contrato o haber celebrado un convenio de pago respecto de tales obligaciones económicas.

  Si a la fecha de solicitud de terminación del contrato el suscriptor se encuentra a paz y salvo, sólo será necesario acreditar el pago de la última factura del servicio público de aseo y suscribir el acuerdo de pago de las obligaciones asociadas a la prestación del servicio pendientes o que puedan generarse respecto a la fecha efectiva de terminación del contrato. En los eventos de acuerdo de pago, el prestador expedirá el paz y salvo al momento de la solicitud de la terminación.

  Los suscriptores y/o usuarios podrán autorizar por escrito al nuevo prestador para que soliciten la terminación anticipada del contrato del servicio público de aseo, cumpliendo en todo caso lo dispuesto en la presente cláusula.

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

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

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

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

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

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

CLÁUSULA 24. CLÁUSULAS ESPECIALES Y ADICIONALES

PERMANENCIA MÍNIMA (Esta opción debe ir diligenciada por el suscriptor y/o usuario).
Si_____ No_____ *(no puede ser superior a 2 años)*
La persona prestadora y el suscriptor y/o usuario de común acuerdo, podrán pactar un tiempo de permanencia mínima, el cual no puede ser superior a dos (2) años, a cambio de una ventaja sustancial asociada con la prestación del servicio de aseo.

En el evento en que se pacte un tiempo de permanencia mínima, este quedará estipulado en el anexo No. 1 llamado "Acuerdo Especial" del Contrato de Condiciones Uniformes, con el consentimiento expreso y escrito por parte del suscriptor o usuario.

El tiempo de permanencia podrá interrumpirse por medio de la presentación de solicitud de terminación anticipada estipulada en la Cláusula 25 de este contrato, so pena de las consecuencias que se establezcan en el "Acuerdo Especial" del Contrato de Condiciones Uniformes de acuerdo con la ventaja sustancial otorgada al suscriptor o usuario.

El tiempo de permanencia determinado en el Acuerdo Especial, solo podrá modificarse con el consentimiento expreso y escrito por parte del suscriptor o usuario.

Parágrafo. El tiempo de permanencia se renovará automáticamente por un año.

DENUNCIA DEL CONTRATO.
Se ha denunciado contrato de arrendamiento: Sí ___ No____

SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS. Las diferencias que surjan entre las personas prestadoras del servicio público de aseo y el suscriptor y/o usuario, con ocasión de la celebración, ejecución y terminación del contrato de servicios públicos domiciliarios, y que no hayan podido resolverse aplicando las normas que éste contiene sobre recursos, se someterán a la decisión judicial. Lo anterior, sin perjuicio de que las partes puedan acudir a otros mecanismos alternativos de solución de conflictos previstos en la ley, caso en el cual la cláusula compromisoria debe ser autorizada de manera expresa y por escrito por el suscriptor. La negativa a suscribirla por parte del suscriptor no será motivo para negar la celebración del contrato de servicios públicos.

De conformidad con el numeral 79.3 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 13 de la Ley 689 de 2001, las partes pueden solicitar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios concepto sobre el cumplimiento de los contratos relacionados con los servicios públicos regulados por la Ley 142 de 1994, así como la designación de personas que puedan colaborar en la mejor prestación de los servicios públicos o en la solución de controversias que puedan incidir en su prestación oportuna, cobertura o calidad.

CLÁUSULA 25. FRECUENCIAS Y HORARIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO PARA RESIDUOS NO APROVECHABLES EN EL APS DECLARADA. Teniendo como referencia el área en la cual se presta el servicio público de aseo y sus actividades complementarias, en la siguiente tabla, se identifica, determinan e informan las frecuencias y horarios para la prestación del servicio de aseo:

FRECUENCIAS Y HORARIOS DE RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE DE RESIDUOS NO APROVECHABLES										
Macro Ruta (Código)	Localidad, Comunas o Similares	Frecuencia							Hora Inicio	Hora Finalización
		Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sa	Do		
112	Horizonte, El Tapao, California Claval, Risueña, Besito Volao, las Lamas,Toleo, y caño Viejo		X						06:00	18:00
113	El vidrial, Floral, Caño Viejo - Palotal, los Cedros, Santa Lucia			X					06:00	18:00
114	Sabanal, Los Pericos, El cerrito, Kilometro 12, Kilometro 15, Patio Bonito				X				06:00	18:00
115	Jaraquiel M. Izquierda, Jaraquiel M.Derecha, Mochila, San Anterito					X			06:00	18:00
116	Arenal, Boca de La Ceiba, Aguas Negras, El Faro, Las Babillas						X		06:00	18:00