

Empresa de Servicios Públicos de Chía “EMSERCHIA E.S.P.”

Contrato de Condiciones Uniformes del Servicio Público Ordinario de Aseo para el Municipio de Chía

EMSERCHIA E.S.P. de conformidad con lo establecido en la Resolución CRA 943 de 2021, “Por la cual se compila la regulación general de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, y se derogan unas disposiciones”, Título 3, Modelo de Condiciones Uniformes del Contrato del Servicio Público de Aseo. Artículo 6.3.3.1. Modelo de Condiciones uniformes del contrato de servicios públicos para personas prestadoras del servicio público de aseo que atiendan en municipio de más de 5.000 suscriptores en el área urbana y de expansión urbana, determina,

CONSIDERACIONES

Que el artículo 365 de la Constitución Política de 1991 prevé que los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado y que es deber del mismo asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional.

Que el artículo 128 de la Ley 142 de 1994 prevé que el contrato de servicios públicos es un contrato uniforme, consensual, en virtud del cual una persona prestadora de servicios públicos domiciliarios los presta a un usuario a cambio de un precio en dinero, de acuerdo con estipulaciones que han sido definidas por ella para ofrecerlas a muchos usuarios no determinados

Que a su vez, el artículo 129 de la misma normativa, señala que existe contrato de servicios públicos desde que la persona prestadora define las condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio y el propietario, o quien utilice un inmueble determinado, solicita recibir allí el servicio, si el solicitante y el inmueble se encuentran en las condiciones previstas por la persona prestadora

Que el artículo 130 del régimen de servicios públicos establece que son partes del contrato, la persona prestadora de servicios públicos domiciliarios y el suscriptor y/o usuario

Que la Resolución CRA 943 de 2021, Título 2, *metodología tarifaria para las personas prestadoras del servicio público de aseo que atiendan en municipios de más de 5.000 suscriptores en áreas urbanas*, de acuerdo a lo estipulado en el artículo 5.3.2.1.1. “El presente título establece el régimen tarifario y la metodología tarifaria aplicable a las personas prestadoras del servicio público de aseo que atiendan municipios y/o distritos con más de 5.000 suscriptores en el área urbana y de expansión urbana, y todas las personas prestadoras de las actividades de disposición final, transferencia y aprovechamiento que se encuentren en el área rural, salvo las excepciones contenidas en la ley, especialmente las señaladas en el

parágrafo 1o del artículo 87 de la Ley 142 de 1994.” aplica para la prestación del servicio público domiciliario de aseo en la ciudad de Chía, Cundinamarca.

Que el parágrafo 1 de la misma disposición, señala que en caso de que existan áreas de prestación del servicio que incorporen zonas rurales, la persona prestadora del servicio público de aseo podrá aplicar las disposiciones contenidas en la Resolución mencionada.

Que es deber de las personas prestadoras informar sobre las condiciones uniformes que ofrezcan en el territorio donde prestan sus servicios. Así mismo, el artículo 5.3.2.1.6. de la Resolución CRA 943 de 2021 señala que el área de prestación del servicio deberá ser reportada al municipio y/o distrito y consignarse en el contrato de servicios públicos

Que el régimen legal al cual se somete el contrato de servicios públicos está previsto en el artículo 132 de la Ley 142 de 1994 según el cual, dicho contrato se regirá por lo dispuesto en esta ley, por las condiciones especiales que se pacten con los usuarios, por las condiciones uniformes que señalen las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios y por las normas del Código de Comercio y del Código Civil

Que la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA, expidió la Resolución compilatoria 943 de 2021, “Por la cual se compila la regulación general de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, y se derogan unas disposiciones”, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2.3.6.3.3.12 del Decreto 1077 de 2015: “Con el propósito de facilitar la consulta de la regulación vigente de carácter general, sin que sea una codificación, las Comisiones compilarán, cada dos años, con numeración continua y divididas temáticamente, las resoluciones de carácter general que hayan sido expedidas”, corresponde a las Comisiones de Regulación compilar la regulación vigente de carácter general.

Que la Resolución 943 de 2021, incluye en su Título 3, Modelo de Condiciones Uniformes del Contrato del Servicio Público de Aseo. Artículo 6.3.3.1. Modelo de Condiciones uniformes del contrato de servicios públicos para personas prestadoras del servicio público de aseo que atiendan en municipio de más de 5.000 suscriptores en el área urbana y de expansión urbana.

Que el artículo 6.3.3.1.de la Resolución CRA 943 de 2021, indica en su parágrafo 1, que las condiciones uniformes que se ajusten en su totalidad en el presente CCU, que no los modifiquen y no contemplen otras condiciones en el aparte de cláusulas especiales y/o adicionales de dicho anexo, se considerarán conceptuadas como legales por parte de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA.



Que la Empresa de Servicios Públicos de Chía, EMSERCHIA E.S.P. es una empresa comercial e industrial del estado, la cual, dentro de su objeto social, contempla la prestación del servicio público de aseo en la ciudad de Chía.

Que teniendo en cuenta que las condiciones uniformes del contrato de servicios públicos se fundamentan en la Constitución y la ley y que, en consecuencia, hacen parte del régimen o estatuto jurídico aplicable a la prestación de los servicios públicos domiciliarios considerados de orden público, la estricta observancia de las mismas es obligatoria para las partes, la Sociedad Empresas de servicios públicos de chía EMSERCHIA. E.S.P.,



DISPOSICIONES GENERALES PARA EL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO

CLÁUSULA PRIMERA- OBJETO: El presente contrato de condiciones uniformes tiene por objeto la prestación de las siguientes actividades que hacen parte del servicio público de aseo:

Recolección y transporte de residuos no aprovechables

Barrido y Limpieza de vías y áreas públicas

Limpieza Urbana

Corte de césped

Poda de árboles

Lavado de vías y áreas públicas

EMSERCHIA E.S.P. se compromete a prestar el servicio en favor del suscriptor y/o usuario, siempre que las condiciones técnicas de la Persona prestadora lo permitan, a cambio de un precio en dinero, el cual se determinará de conformidad con la normatividad vigente.

CLÁUSULA SEGUNDA.- PARTES: Son partes en el Contrato de Condiciones Uniformes del Servicio de Aseo, en adelante CCU, EMSERCHIA E.S.P. como la persona prestadora del servicio para residuos no aprovechables y el suscriptor y/o usuario.

Una vez celebrado el contrato, serán también suscriptores solidarios en los derechos y deberes del primero, el propietario del inmueble, o de la parte de éste en donde se preste el servicio; los poseedores y tenedores, en cuanto sean beneficiarios del CCU, y por lo tanto, usuarios; y los demás usuarios capaces.

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

Con el fin de que el inmueble urbano destinado a vivienda, entregado en arriendo no quede afectado al pago de los servicios públicos domiciliarios, al momento de celebrar el contrato de arrendamiento, el arrendador podrá exigir al arrendatario la prestación de garantías o fianzas con el fin de garantizar el pago de las facturas correspondientes en los términos del artículo 15 de la Ley 820 de 2003 ¹

CLÁUSULA CUARTA.- RÉGIMEN LEGAL: Este CCU se registrará por lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, por sus decretos reglamentarios, por la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA, por la Resolución CRA 943 de 2021, por el Decreto 1077 de 2015, por las

¹ Ley 820 de 2003 Por la cual se expide el régimen de arrendamiento de vivienda urbana y se dictan otras disposiciones.

condiciones especiales y/o adicionales que pacten las partes, por las normas del Código de Comercio y del Código Civil, normativa que se entiende incorporada al presente contrato de condiciones uniformes.

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

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

CLÁUSULA QUINTA.- VIGENCIA: El CCU se entiende celebrado por término indefinido, y podrá darlo por terminado en cualquier momento dando preaviso a EMSERCHIA E.S.P. dentro de los dos (2) meses de antelación a su vencimiento, de conformidad con lo estipulado en el artículo 133.19 de la Ley 142 de 1994. En todo caso, el suscriptor o usuario no podrá optar por cambiar de prestador antes del vencimiento de dos (2) años, contados a partir de la vinculación a la prestación del servicio.

Parágrafo 1. En caso de no acreditar una alternativa de tratamiento de residuos sólidos ordinarios que no perjudique a la comunidad, ni contar con la oferta de un prestador de servicio diferente a EMSERCHIA E.S.P., no se considera procedente la terminación del CCU por expiración del plazo del contrato, en cumplimiento al artículo 16 de la Ley 142 de 1994. La Superintendencia de Servicios Públicos domiciliarios será la entidad competente para determinar si la alternativa propuesta no causa perjuicios a la comunidad, conociendo como obligatoriedad de vinculación como usuario que cuando haya servicios públicos disponibles de acueducto y saneamiento básico será obligatorio vincularse como usuario y cumplir con los requisitos respectivos.

DEFINICIONES

CLÁUSULA SEXTA.- DEFINICIONES: Para los efectos del CCU de EMSERCHIA E.S.P., se aplicarán las siguientes definiciones de conformidad con lo establecido en el Decreto 1077 de 2015, la Resolución CRA 720 de 2015, Resolución CRA 376 de 2006, Resolución CRA 845 de 2018 y Resolución CRA 943 de 2021:

1. Aforo: Es el resultado de las mediciones puntuales, que realiza un aforador debidamente autorizado por EMSERCHIA E.S.P., respecto de la cantidad de residuos sólidos que produce y presenta un usuario de manera individual o conjunta al prestador del servicio de aseo, los cuales pueden ser extraordinarios, ordinarios o permanentes, de acuerdo a lo establecido en la normatividad mencionada.

2. Área de prestación de servicio: Corresponde a la zona geográfica del municipio o debidamente delimitada donde EMSERCHIA E.S.P. ofrece y presta el servicio público 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 EMSERCHIA E.S.P. podrá incluir en el contrato de condiciones uniformes, cláusulas adicionales siempre y cuando no contravengan aspectos regulados por la ley, los decretos reglamentarios y la regulación vigente.

En caso de pactarse cláusulas adicionales, su alcance se incluye en el aparte “Cláusula 26”, identificando su fuente legal y la razón de su inclusión.

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 adicionales, su alcance se incluye en el aparte “Cláusula 26”.

6. Descuentos asociados a la calidad del servicio: Descuentos a los que tienen derecho los suscriptores y/o usuarios, asociados al nivel del cumplimiento de las metas de calidad del servicio público de aseo, por parte de las personas prestadoras del servicio.

7. Estándares del servicio. Requisitos mínimos de calidad en la prestación del servicio público de aseo que deben cumplir las personas prestadoras, de conformidad con los indicadores y metas establecidos por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico –CRA, en la Resolución CRA 943 de 2021.

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

9. 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.

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

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

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

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

14. Programa de Prestación del Servicio: Programa que las personas prestadoras del servicio de aseo y/o sus actividades complementarias deben formular e implementar, en el cual definirán los objetivos, metas, estrategias, campañas educativas, actividades y cronogramas, costos y fuentes de financiación. Este programa igualmente deberá definir todos los aspectos operativos de las diferentes actividades del servicio que atienda el operador, en concordancia con lo definido en el PGIRS, la regulación vigente y lo establecido en el Decreto 1077 de 2015.

15. Residuo sólido no aprovechable: Material o sustancia sólida de origen orgánico e inorgánico, putrescible o no, proveniente de actividades domésticas, industriales, comerciales, institucionales, de servicios, que no son objeto de la actividad de aprovechamiento.

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

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

18. Usuario no residencial: Es la persona natural o jurídica que produce residuos sólidos derivados de la actividad comercial, industrial y los oficiales que se 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, barrido y limpieza de vías y áreas públicas, y corte de césped, poda de árboles, lavado, limpieza de playas e instalación y mantenimiento de cestas en las áreas públicas, en aspectos adicionales asociados a la calidad del servicio y/o las mejoras tecnológicas que no estén incluidas en la metodología tarifaria, y que, por constituirse como una decisión empresarial, no pueden cobrarse a los suscriptores y/o usuarios en la misma.

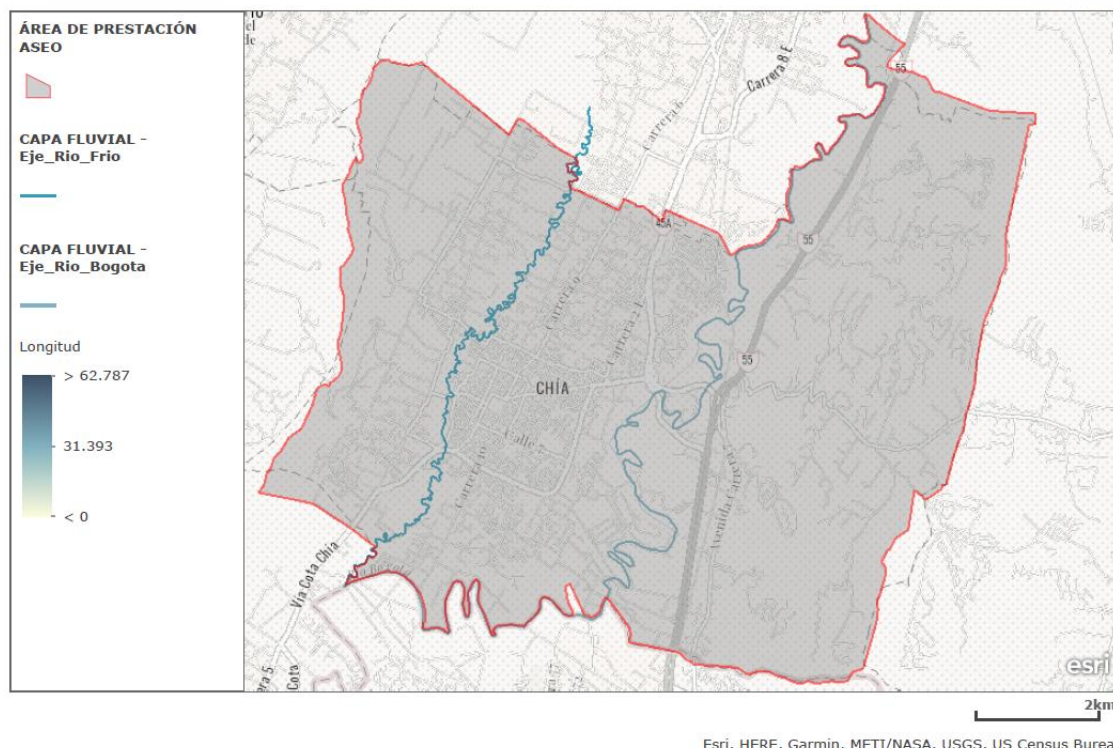
Para tal efecto, se debe especificar el periodo de tiempo durante el cual se otorgará la ventaja sustancial.

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

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

CLÁUSULA SÉPTIMA.- ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO (APS): El área en la cual se prestará el servicio público de aseo por parte de EMSERCHIA E.S.P. y sus actividades complementarias corresponde al Municipio de Chía, dentro de los límites establecidos en el siguiente mapa:

Ilustración 1 Área de Prestación del Servicio- EMSERCHIA E.S.P.



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

1. El contrato de condiciones uniformes, cuyas copias deberán ser enviadas al suscriptor y/o usuario, una vez el prestador se acoja al presente formato de contrato de condiciones uniformes, así como cuando se pretenda la modificación del mismo.
2. El mapa del Área de Prestación del Servicio –APS- dentro de la cual se compromete a cumplir los estándares de servicio establecidos en el estudio de costos vigente, producto de la aplicación de la metodología tarifaria prevista en la Resolución CRA 943 de 2021, Título 2 de la parte 3 del libro

- 5, o la que la modifique, adicione o aclare. En dicho mapa se deberán delimitar de forma clara las macrorrutas y microrrutas en las que dividió el APS, para la prestación del servicio público de aseo.
3. Las metas anuales de los estándares de servicio y de eficiencia establecidas por la persona prestadora, así como el avance en el cumplimiento de las mismas.
4. Línea de Atención y servicio al cliente.
5. Oficina de atención de Peticiones quejas y Reclamos.
6. Las tarifas vigentes.
7. Rutas, horarios y frecuencias de Recolección de residuos y Barrido para cada macrorruta.
8. Sitio, horario y la forma en la que los suscriptores y/o usuarios deben presentar los residuos sólidos para su recolección.
9. Frecuencias de limpieza de playas y lavado de áreas públicas para cada macrorruta.
10. Fechas de ejecución de las actividades de corte de césped y poda de árboles para cada macrorruta.
11. Localización de Estaciones de Trasferencia
12. Sitio de disposición final de los residuos.
13. Localización del sitio de tratamiento.

CLÁUSULA NOVENA.- 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.
3. Realizar las actividades de barrido y limpieza de vías y áreas públicas, limpieza urbana que comprende corte de césped, poda de árboles, lavado, instalación y mantenimiento de cestas y limpieza de playas en las áreas públicas, recolección, transporte, tratamiento y/o disposición final de residuos, en el área de prestación del servicio que haya reportado ante el municipio y/o distrito, de conformidad con las normas sanitarias, ambientales y regulatorias vigentes.
4. Dar a conocer al suscriptor y/o usuario las frecuencias y horarios de prestación de las actividades de recolección y transporte y barrido y limpieza de vías y áreas públicas, así como las frecuencias de prestación de las actividades de limpieza urbana.
5. Informar a los suscriptores y/o usuarios acerca de la manera de utilizar los servicios con eficiencia y seguridad y adelantar campañas masivas de divulgación sobre el particular.

6. Realizar los aforos de la producción de residuos según los términos definidos en la Resolución CRA 943 de 2021, para el caso de la solicitud de la opción de Multiusuario o en los términos definidos en esta misma resolución cuando los suscriptores y/o usuarios son Grandes Productores.
7. Aplicar al suscriptor y/o usuario la estratificación adoptada por el ente territorial.
8. Asignar al inmueble objeto del servicio la categoría de uso correspondiente y modificarla en los casos que corresponda.
9. En caso de presentarse un evento de riesgo la persona prestadora del servicio deberá ejecutar las medidas de mitigación y corrección pertinentes.
10. Facturar de manera integral el servicio público de aseo incluyendo la actividad de aprovechamiento, de acuerdo con la tarifa resultante de la aplicación de la metodología tarifaria vigente o del contrato respectivo cuando aquella se hubiere definido contractualmente, con la periodicidad señalada en el contrato de condiciones uniformes.
11. Entregar la factura al suscriptor y/o usuario en el sitio pactado en el contrato de condiciones uniformes.
12. Aplicar al suscriptor y/o usuario los descuentos en el cargo fijo y en el cargo variable, originados por el incumplimiento de los estándares de calidad del servicio establecidos por la persona prestadora.
13. Aplicar la tarifa ajustada para inmuebles desocupados a aquellos inmuebles que sean acreditados bien sea por los suscriptores y/o usuarios o por la persona prestadora según lo establecido en el artículo 5.3.2.3.7. de la Resolución CRA 943 de 2021. Cobrar al suscriptor y/o usuario la contribución de solidaridad y otorgar los subsidios de acuerdo con la ley.
14. En el caso de inmuebles urbanos, entregar a los interesados en extinguir la solidaridad a la que se refiere el artículo 15 de la Ley 820 de 2003, un formato plenamente ajustado a las disposiciones contempladas en el artículo 5 del Decreto 3130 de 2003, o la norma que lo modifique, adicione o aclare.
15. Devolver al suscriptor y/o usuario los cobros no autorizados, de conformidad con el Título 1.9.5. de la Resolución CRA 943 de 2021. En todo caso, el interés que se aplicará a la devolución de los cobros no autorizados será el interés simple.
16. Constituir una oficina de peticiones, quejas y recursos. Cuando la persona prestadora opere en varios municipios, deberá garantizar en cada uno de ellos, los medios necesarios para que el suscriptor y/o usuario pueda presentarlas personalmente o por cualquier otro medio electrónico o tecnológico.
17. Recibir y trasladar las peticiones, quejas y recursos – PQR, relacionadas con la actividad de aprovechamiento. Tramitará en su integralidad aquellas PQR de aprovechamiento relacionadas con la facturación.
18. Trasladar a la persona prestadora de aprovechamiento las PQR relacionadas con las cantidades de residuos aprovechables facturados, aforos y aspectos operativos relacionadas con horarios y frecuencias de recolección de residuos aprovechables.

19. Respetar el debido proceso y derecho de defensa y contradicción al suscriptor y/o usuario en todas sus actuaciones frente a estos, observando la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa previstas en la Constitución Política, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y las demás normas que le sean aplicables.
20. Disponer de formatos y demás medios que faciliten a los suscriptores y/o usuarios presentar peticiones, quejas y recursos.
21. Tener disponible en todo momento la información correspondiente a las peticiones, quejas y recursos para consulta de los suscriptores y/o usuarios en el momento en que lo soliciten.
22. Suministrar al suscriptor la información que le permita evaluar el servicio prestado en los términos establecidos en el artículo 9.4 de la Ley 142 de 1994.
23. Remitir a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios los expedientes para resolver el recurso de apelación de las reclamaciones de los suscriptores y/o usuarios, dentro de los 3 días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el recurso de reposición.
24. No exigir la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con esta. Sin embargo, el prestador deberá recibir el pago de las sumas que no son objeto de reclamación, por el servicio de los últimos cinco períodos conforme lo establece el artículo 155 de la Ley 142 de 1994, siempre y cuando corresponda a valores no cuestionados por el suscriptor y/o usuario.
25. Mantener la reserva de los datos personales del suscriptor y/o usuario y garantizar su derecho al habeas data.
26. No reportar a las centrales de riesgo información del suscriptor y/o usuario sin el consentimiento expreso y escrito de los mismos.
27. Garantizar bajo las condiciones técnicas establecidas en la reglamentación y regulación tarifaria vigentes, la prestación del servicio público de aseo, en condiciones uniformes a todos los suscriptores y/o usuarios que lo requieran.
28. Está prohibido a las personas prestadoras en todos sus actos y contratos, discriminar o conceder privilegios a ningún suscriptor y/o usuario.
29. Cuando en las unidades inmobiliarias, centros habitacionales, conjuntos residenciales, condominios o similares bajo el régimen de propiedad horizontal vigente o concentrados en centros comerciales o similares, sus suscriptores y/o usuarios no se constituyan en multiusuarios y se encuentren vinculados a dos o más prestadores del servicio público de aseo, definir y dar a conocer la forma como se presentarán los residuos sólidos, de manera que cada uno de los prestadores de recolección y transporte de residuos no aprovechables pueda identificar los residuos de sus suscriptores y/o usuarios, conforme con lo dispuesto en el artículo 2.3.2.2.2.16 del Decreto 1077 de 2015. Aspectos que deben estar definidos en el Contrato de Servicios Públicos.

CLÁUSULA DÉCIMA.- 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, de acuerdo con lo dispuesto en la normatividad vigente, en el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos de los municipios o distritos y en el respectivo programa para la prestación del servicio público de aseo y en el contrato de condiciones uniformes.
2. Presentar para la recolección, los residuos sólidos en horarios definidos por la persona prestadora del servicio público de aseo, con una anticipación no mayor a tres (03) horas.
3. No arrojar residuos sólidos o residuos de construcción y demolición RCD al espacio público o en sitios no autorizados, de acuerdo a lo estipulado en la Resolución 472 de 2017 o norma que modifique.
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 y de conformidad con la *Resolución 2184 de 2018, Artículo 4 "Adóptese en el territorio Nacional, el código de colores para la separación de residuos en la fuente. O norma que adiciona, sustituya o derogue.*
5. No presentar para recolección dentro de los residuos domésticos, animales muertos o sus partes, diferentes a los residuos de alimentos.
6. No realizar quemas de residuos sin los controles y autorizaciones ambientales definidas en la normatividad vigente.
7. Presentar los residuos sólidos para la recolección en recipientes retornables o desechables, de acuerdo con lo establecido en el PGIRS y en el Decreto 1077 de 2015 o norma que adicione o sustituya; de forma tal que facilite la actividad de recolección por parte del prestador.
8. Almacenar en los recipientes la cantidad de residuos, tanto en volumen como en peso, acorde con la tecnología utilizada para su recolección, en ningún caso deberán exceder los 25 Kg para recipientes no retornables y los 50Kg en recipientes retornables de 55 Galones; en caso de exceder el peso, los recipientes deben contar con el mecanismo adecuada para su levantamiento mecánico.
9. Trasladar los residuos sólidos hasta el sitio determinado por EMSECHIA E.S.P., cuando las condiciones de las urbanizaciones, barrios o agrupaciones de viviendas y/o demás predios impidan la circulación de vehículos de recolección, y en casos fortuitos, de emergencias o fuerza mayor.
10. No interferir o dificultar las actividades de barrido, recolección, transporte o limpieza urbana realizadas por la persona prestadora del servicio.
11. Mantener limpios y cerrados los lotes de terreno de su propiedad, así como las construcciones que amenacen 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, así como el

- mantenimiento de zonas verdes que produzcan invasión al sendero peatonal o vehicular a causa del abandono.
12. Recoger los residuos sólidos originados por el cargue, descargue o transporte de cualquier mercancía.
 13. No cambiar la destinación del inmueble receptor del servicio sin el lleno de los requisitos exigidos por las autoridades competentes.
 14. Informar de inmediato a la persona prestadora sobre cualquier cambio en las características, identificación o uso de los inmuebles reportados o la variación del propietario, dirección u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicios públicos y/o en el sistema de información comercial.
 15. Verificar que la factura remitida corresponda al inmueble receptor del servicio. En caso de irregularidad, el suscriptor y/o usuario deberá informar de tal hecho a la persona prestadora.
 16. Pagar oportunamente las facturas. El no recibir la factura no lo exonera del pago, salvo que la persona prestadora no haya efectuado la facturación en forma oportuna.
 17. Solicitar la factura a la persona prestadora cuando aquella no haya llegado oportunamente, cuya copia será gratuita.
 18. En el caso de suscriptores y/o usuarios no residenciales, garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo en los eventos que señale la persona prestadora, siempre y cuando los mismos guarden relación directa con la prestación del servicio.
 19. En caso de ser multiusuario, cumplir los requisitos de presentación de residuos y demás procedimientos contemplados por la regulación vigente para la aplicación de la opción tarifaria. No depositar sustancias líquidas, excretas ni residuos considerados especiales, en recipientes destinados para la recolección en el servicio público de aseo.
 20. Los suscriptores y/o usuarios no residenciales o aquellos que hayan optado por la opción de multiusuarios, están en la obligación de facilitar la medición periódica de sus residuos sólidos conforme a lo definido en las Resoluciones CRA 151 de 2001, 233 de 2002 y 236 de 2002 y o aquellas que la adicionen, modifiquen o aclaren.
 21. Los suscriptores y/o usuarios no residenciales o aquellos que hayan optado por la opción de multiusuarios, están obligados a asumir los costos del aforo de los residuos sólidos, de conformidad con la normatividad vigente. La persona prestadora debe estimar estos costos para darlos a conocer al suscriptor y/o usuario antes de prestar el servicio. No habrá costos para el suscriptor y/o usuario en los casos de reclamación debidamente justificados, de conformidad con la Resolución CRA 943 de 2021 o norma que adiciona, modifique o derogue
 22. Cuando haya servicio público de aseo disponible será obligatorio vincularse como usuario y cumplir con los deberes respectivos, o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad, la Superintendencia de Servicios Públicos domiciliarios será la entidad competente para determinar si la alternativa propuesta no causa perjuicios a la comunidad. En el evento en que el área

en que se encuentre el usuario haya sido declarada de servicio exclusivo, dicha competencia será de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

23. Cuando en las unidades inmobiliarias, centros habitacionales, conjuntos residenciales, condominios o similares bajo el régimen de propiedad horizontal vigente o concentrados en centros comerciales o similares, sus suscriptores y/o usuarios no se constituyan en multiusuarios y se encuentren vinculados a dos o más prestadores del servicio público de aseo, deberán presentar los residuos sólidos en la forma en que lo establezcan éstos últimos, de manera que cada uno de los prestadores de recolección y transporte de residuos no aprovechables pueda identificar los residuos de sus suscriptores y/o usuarios, conforme con lo dispuesto en el artículo 2.3.2.2.2.16 del Decreto 1077 de 2015
24. No se deberán presentar residuos de carácter peligroso, incluidos los biológicos y elementos cortopunzantes que generen riesgo al personal operativo de EMSERCHIA E.S.P.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA.- 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 consagra la Constitución Política, la Ley 142 de 1994, los decretos reglamentarios y la regulación vigente, así como los siguientes:

1. Cobrar el valor de los servicios prestados de acuerdo con la tarifa resultante de aplicación de la metodología tarifaria vigente o del contrato respectivo cuando aquella se hubiere definido contractualmente, con la periodicidad señalada en el contrato de condiciones uniformes.
2. Solicitar a los suscriptores y/o usuarios no residenciales una garantía adicional de pago para el suministro del servicio.
3. Incluir dentro de la facturación cualquier obligación a favor o en contra del suscriptor y/o usuario, derivada de la prestación del servicio público de aseo o de los aforos solicitados por el suscriptor, conforme a la normatividad vigente.
4. Verificar que los suscriptores y/o usuarios del servicio no depositen sustancias líquidas, excretas, ni residuos de los contemplados para el servicio especial, en recipientes destinados para la recolección en el servicio público de aseo.
5. Cobrar ejecutivamente el valor del servicio público prestado o ejercer el cobro coactivo si está facultado legalmente para ello.
6. La persona prestadora podrá aplicar intereses de mora sobre saldos insolutos de conformidad con la tasa de interés moratorio aplicable en el Código Civil. Para el caso de inmuebles no residenciales la tasa de interés moratorio aplicable será la que se determine convencionalmente o, 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 DÉCIMA SEGUNDA.- DERECHOS DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO: Se entienden incorporados en el CCU los derechos que a favor del suscriptor y/o usuario consagra la Constitución Política, la Ley 142 de 1994, los decretos reglamentarios y la regulación vigente, así como los siguientes:

1. A ser tratado dignamente por EMSERCHIA E.S.P.
2. Al debido proceso, al derecho de defensa y contradicción.
3. A no ser discriminado por EMSERCHIA E.S.P. y a recibir trato igualitario.
4. A ser informado clara y oportunamente de sus obligaciones y de las consecuencias de incumplirlas.
5. A presentar reclamaciones contra la factura sin que sea obligado al pago de las sumas reclamadas.
6. A la libre elección de la persona prestadora del servicio.
7. A que se le apliquen los descuentos por el incumplimiento de EMSERCHIA E.S.P. en los estándares de calidad técnica e indicadores del servicio a los que está obligada en los términos de la Resolución CRA 943 de 2021 o la que la modifique, adicione o aclare.
8. A obtener información completa, precisa y oportuna sobre asuntos relacionados con la prestación del servicio.
9. A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a las peticiones, actuaciones, solicitudes o quejas que se propongan realizar, así como a llevarlas a cabo.
10. A conocer, en cualquier momento, el estado de los trámites adelantados ante EMSERCHIA E.S.P. en los que tengan la condición de interesados y a obtener copias a su costa.
11. A no presentar documentos que no sean exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.
12. A reclamar cuando EMSERCHIA E.S.P. aplique un estrato diferente al establecido por la respectiva entidad territorial competente para tales fines.
13. A reclamar en contra del uso asignado por EMSERCHIA E.S.P. al inmueble objeto del servicio.
14. A conocer las condiciones uniformes del contrato.
15. A ser protegido contra el abuso de posición dominante contractual de las personas prestadoras de servicios públicos, para lo cual se deben tener en cuenta las causales que presumen abuso de la posición dominante previstas en el artículo 133 de la Ley 142 de 1994.
16. A la prestación continua de un servicio de buena calidad y a las reparaciones por falla en la prestación del servicio, de conformidad con el artículo 137 de la Ley 142 de 1994.
17. A obtener información clara, completa, precisa y oportuna del contenido de las facturas.
18. A presentar peticiones, quejas y recursos y a obtener respuesta oportuna y completa, de acuerdo con la normatividad vigente.
19. A recibir la factura a su cargo por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuna señalada en la misma.
20. A la participación en los comités de desarrollo y control social.

21. Al cobro individual de la prestación del servicio en los términos previstos en la legislación y regulación vigente.
22. A que el prestador mantenga la reserva de sus datos personales y garantice su derecho al habeas data.
23. A que EMSERCHIA E.S.P. no reporte a las centrales de riesgo su información sobre el incumplimiento de las obligaciones pecuniarias sin su consentimiento expreso y escrito.
24. Pactar libremente con EMSERCHIA E.S.P. el precio por el servicio para el manejo de residuos de construcción y demolición, así como de otros residuos especiales.

Parágrafo. El derecho contenido en el numeral 6° de la presente cláusula no aplica cuando la prestación del servicio haya sido adjudicada mediante un contrato que incluya cláusulas que establezcan un área de servicio exclusivo, previa verificación de motivos por parte de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA.- CONDICIONES TÉCNICAS: La descripción de las condiciones técnicas para la prestación del servicio público de aseo y sus actividades complementarias las partes del presente contrato, deberán cumplir con las condiciones técnicas establecidas en los capítulos 1, 2 y 5 del Título 2 del Decreto 1077 de 2015, modificado y adicionado por el Decreto 596 de 2016, las cuales se encuentran incluidas en el Anexo 3.-Condiciones técnicas y de acceso, en lo referente a:

- Recipientes para el almacenamiento y presentación de residuos no aprovechables.
- Frecuencias, horarios y rutas de recolección de residuos no aprovechables.
- Recolección de residuos especiales (Plazas de mercado, mataderos y cementerios, animales muertos, residuos de construcción y demolición, residuos de eventos y espectáculos masivos).
- Barrido y limpieza de vías y áreas públicas, horarios y frecuencias.
- Actividades de limpieza urbana:
 - Instalación y mantenimiento de cestas
 - Lavado de áreas públicas
 - Corte de césped en las áreas verdes públicas
 - Poda de árboles en las áreas públicas

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

- La presentación de los residuos sólidos no aprovechables para recolección, deberá hacerse con una anticipación no mayor de tres (3) horas previas a las frecuencias y horarios de recolección establecidos por la persona prestadora.

- Los residuos no aprovechables deben ser recogidos por la persona prestadora, como mínimo dos (2) veces por semana.
- La frecuencia mínima de barrido y limpieza del área de prestación a cargo del prestador será de dos (2) veces por semana para municipios clasificados en categoría 1 o especiales, y de una (1) vez por semana para las demás categorías establecidas en la ley.
- Los residuos de barrido no podrán permanecer en las calles por más de ocho (8) horas una vez se hace la presentación para transportarlos.
- La recolección de los residuos no aprovechables por macrorrutas y microrrutas 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.
- El inmueble deberá estar ubicado dentro del área de prestación de EMSERCHIA E.S.P., según anexo 1, y cumplir con lo indicado en la cláusula Décima Segunda del presente contrato.

Parágrafo 1. La Empresa prestará los servicios de recolección puerta a puerta, sin omisión de ninguna unidad generadora, salvo los casos en que exista la imposibilidad de acceso para los vehículos recolectores, en los cuales los usuarios deberán presentar los residuos en el sitio más cercano a sus viviendas el cual determina EMSERCHIA E.S.P. o se haga necesario el sistema de recolección utilizando cajas estacionarias, contenedores, cuartos de basura, por el actual sistema de aceras o cualquier sistema alternativo de recolección que garantice una cobertura total del área de prestación de servicio.

Los usuarios deberán almacenar y presentar los residuos sólidos en forma adecuada para que sean recogidos por EMSERCHIA E.S.P., por lo cual los residuos sólidos que se presenten para la recolección deberán almacenados de forma que se evite su contacto con el medio ambiente y con los funcionarios encargados de la recolección.

La presentación de los residuos sólidos, para los usuarios residenciales y pequeños productores, se hará en el andén frente al predio, evitando la obstrucción peatonal o vehicular, que sea de fácil acceso para los vehículos recolectores y las personas de recolección y a la vez de fácil limpieza en caso de presentarse derrames o regueros accidentales. Para los usuarios grandes productores podrán entregarla en unidades de almacenamiento central UTAC; con acceso de la puerta sobre vía pública, de fácil acceso a los vehículos recolectores, acordados previamente con la EMSERCHIA E.S.P. y que cumplan lo establecido en el Decreto 1077 de 2015 y/o norma que adicione o sustituya.

Parágrafo 2. Que corresponde a clasificación interna para pequeños productores comerciales lo correspondiente a su generación de acuerdo a aforo realizado, cuya categoría será establecida por parte de EMSERCHIA E.S.P., según lo establecido en la Resolución CRA 943 de 2021.

Parágrafo 3. Recolección industrial y comercial. Los residuos sólidos ordinarios producidos por las actividades industriales y comerciales están incluidos en el servicio de aseo ordinario, con la clasificación tarifaria correspondiente.

La recolección a grandes generadores corresponde a los servicios de recolección de residuos industriales, institucionales, de plazas de mercado y de grandes comercios cuya producción de residuos sólidos no compactados es mayor a un metro cúbico mensual.

La frecuencia de la recolección a los grandes productores al igual que en otros casos, se establecerá de acuerdo con el tipo y volumen de residuos generados, dicho proceso de recolección se realizará directamente en el sitio de depósito de residuos sólidos, cuarto o depósito de almacenamiento, siempre y cuando estos cumplan con las condiciones establecidas en el Decreto 1077 de 2015 y/o norma que adicione o sustituya.

En ningún caso, EMSERCHIA E.S.P. recogerá residuos peligrosos.

COBRO DEL SERVICIO DE ASEO Y ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA.- TARIFAS DEL SERVICIO DE ASEO: La tarifa del servicio público de aseo y sus actividades complementarias, está compuesto por un cargo fijo y un cargo variable, que serán calculados por el prestador, acorde a lo establecido en la Resolución CRA 943 de 2021, o aquella que la modifique, adicione o aclare.

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

Los suscriptores y/o usuarios clasificados como grandes productores que generen un volumen superior o igual a seis metros cúbicos mensuales de residuos no aprovechables ($6\text{m}^3/\text{mes}$), podrán solicitar a su costo, que el prestador realice aforo de los residuos producidos con el fin de pactar libremente las tarifas correspondientes a la recolección y transporte. No habrá costo para el suscriptor y/o usuario en los casos de reclamación debidamente justificados y en los casos que así lo permita la regulación vigente.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA.- FACTURACIÓN: El servicio público de aseo se facturará de forma conjunta con cualquiera de los servicios públicos a los que se refiere la Ley 142 de 1994, y no podrá pagarse este

último con independencia del servicio público de aseo, salvo en aquellos casos en que exista prueba de mediar petición, queja o recurso debidamente interpuesto ante la persona prestadora del servicio de aseo.

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

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

- Costo Fijo Total
- Costo variable de residuos no aprovechables
- Valor Base de Aprovechamiento por tonelada de residuos aprovechables.
- Toneladas de residuos producidos en la actividad de Barrido y Limpieza de vías por suscriptor.
- Toneladas de residuos producidos en la actividad de Limpieza Urbana (Corte de césped, poda de árboles, lavado de áreas públicas, limpieza de playas y/o mantenimiento de cestas).
- Toneladas de materiales de rechazo del Aprovechamiento por suscriptor.
- Toneladas de residuos efectivamente aprovechados por suscriptor.
- Toneladas de residuos no aprovechables por suscriptor.
- Toneladas de residuos no aprovechables aforadas por suscriptor (Grandes generadores, Multiusuarios).
- Factor de contribución o subsidio correspondiente a cada suscriptor.

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: **Bimestral**

Fecha máxima de entrega: 15 días posteriores al cierre del periodo de facturación.

En las zonas urbanas, las facturas se entregarán en la dirección del inmueble en el cual fue solicitado el servicio, en las zonas rurales, en el predio el cual solicitó el servicio, salvo que el usuario registre para estos efectos ubicación diferente y sea acordado entre las partes.

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

CALIDAD Y DESCUENTOS

CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA.- DESCUENTOS ASOCIADOS A LA CALIDAD DEL SERVICIO: De conformidad con lo establecido en la Sección 5.3.3.4.1 de la Resolución CRA 943 de 2021 o la que la modifique, adicione o aclare; EMSERCHIA E.S.P. deberá realizar los descuentos por el incumplimiento de las metas de calidad del servicio público de aseo (Ver tabla 1). Dicho descuento se restará del valor total de la factura, después de haber aplicado los subsidios y contribuciones a que haya lugar.

EMSERCHIA E.S.P. cuenta con un plazo máximo de seis (6) meses para hacer efectivo el descuento total en la factura de los suscriptores y/o usuarios afectados, el cual empezará a contar una vez finalice el semestre objeto de evaluación.

EMSERCHIA E.S.P. deberá cumplir con los estándares de calidad técnica del servicio (Ver tabla 1), en su área de prestación del servicio desde la entrada en vigencia de la Resolución CRA 943 de 2021 o aquella que la modifique, adicione o aclare.

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

- Cuando la recolección de residuos no aprovechables no se realice puerta a puerta, los suscriptores y/o usuarios tendrán un descuento del 10% en el precio máximo correspondiente a la actividad de recolección y transporte.
- Cuando en la microrruta, no se realiza la recolección de los residuos en la frecuencia definida en el presente contrato de condiciones uniformes.
- Cuando se presentan retrasos en la recolección de residuos en la macrorruta, superiores a tres horas con respecto al horario definido en el presente contrato de condiciones uniformes.
- Cuando EMSERCHIA E.S.P. reciba un número reclamos comerciales por facturación resueltos a favor del suscriptor y/o usuario en segunda instancia, superior a la meta establecida para el periodo de medición.
- Cuando en el relleno sanitario no se cumplan las metas de compactación de los residuos definidas para el periodo de medición.

Parágrafo 1. Los descuentos están asociados al indicador de calidad técnica en la recolección de residuos sólidos no aprovechables; al indicador de incumplimiento de reclamos comerciales por facturación; y al indicador de incumplimiento en la compactación del relleno sanitario. Estos se determinarán según lo definido en los artículos 5.3.2.4.3.3, 5.3.2.4.3.4, y 5.3.2.4.3.5 de la Resolución CRA 943 de 2021, o aquella que la modifique, adicione o aclare. Se deberán tener en cuenta los factores de reincidencia en el incumplimiento de los indicadores definido en el artículo 5.3.2.4.4.1. de la Resolución mencionada.

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

CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA.- SUSPENSIÓN EN INTERÉS DEL SERVICIO: En caso de presentarse suspensión en interés en la prestación del servicio público de aseo por cualquier causa, la persona prestadora deberá mantener informados a los usuarios de dicha circunstancia e implementar las medidas transitorias requeridas.

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

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

Parágrafo 1. La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito.

PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS

CLÁUSULA VIGÉSIMA.- PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES 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, 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 2015².

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.

² Ley 1755 de 30 de junio de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”

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 VIGÉSIMA PRIMERA.- LUGAR DE PRESENTACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS.

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

Dirección Chía/ Cundinamarca	Correo electrónico de atención al cliente, página Web y Línea de atención al cliente
Oficina Principal: Calle 11 No. 17-00 Barrio Acacias	acliente@emserchia.gov.co
Carrera 10 No. 8 – 80, “Centro Comercial Curubito”	www.emserchia.gov.co
Calle 31 No. 1ª-62 centro comercial Villa Diana-Mercedes de Calahorra	492 64 64 310 221 0577 – 310 221 0581

La ampliación de horarios de atención se publicará en la página Web de la Empresa.

CESIÓN, MODIFICACIÓN Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO

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

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

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

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA.- MODIFICACION 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 1. 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.

Parágrafo 2. Cualquier modificación que se introduzca al contrato por parte de la Persona prestadora, siempre que no constituya abuso de posición dominante, se entenderá incorporada al mismo, y deberá ser notificada a través de medios de amplia circulación o en la factura dentro de los quince (15) días siguientes a haberse efectuado.

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

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

Si a la fecha de solicitud de terminación del contrato la persona 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 de servicios 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 documento paz y salvo al momento de solicitud de 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.

Parágrafo 3: En el evento en que decida terminar en forma unilateral y anticipada el presente contrato dentro del plazo de permanencia mínima acordado con la empresa, el usuario deberá pagar un porcentaje del 20% de la base del promedio de los meses restantes hasta la terminación de la cláusula de permanencia mínima

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA.- CLAÚSULAS ESPECIALES Y ADICIONALES:

CLAÚSULA PRIMERA GENERAL: el usuario debe realizar separación en la fuente y ajustarse a lo estipulado en la Resolución No. 2184 de 2019, en su *Artículo 4 "Adóptese en el territorio Nacional, el código de colores para la separación de residuos en la fuente, así:*

- a) Color verde para depositar residuos orgánicos aprovechables,*
- b) Color Blanco para depositar los residuos aprovechables como plástico, vidrio, metales, multicapa, papel y cartón.*
- c) Color negro para depositar los residuos no aprovechables.*

Cuyos residuos serán recogidos de forma diferenciada siempre y cuando EMSERCHIA E.S.P. cuente con las condiciones técnicas necesarias y la ampliación de sus programas de aprovechamiento de orgánicos contemple las zonas.

CLÁUSULA PRIMERA ESPECIAL: (Esta opción debe ir diligenciada por el suscriptor y/o usuario) La Empresa Prestadora de Servicios Públicos de Chía, **EMSERCHIA E.S.P.**, ha dado a conocer al suscriptor y/o usuario, la alternativa de poder acceder al servicio que ella presta, mediante la permanencia mínima de dos años, en consideración a la ventaja sustancial asociada a la prestación del servicio a que se hace referencia en el párrafo siguiente, ante lo cual EL USUARIO[S] O SUSCRIPTOR Manifiesta expresamente que desea tener una cláusula de permanencia mínima de _____(no puede ser superior a 2 años).

PARÁGRAFO 1: Por Ventaja sustancial se entiende lo establecido en la Cláusula de Definiciones del Contrato de Condiciones Uniforme y la Resolución CRA 778 de 2016 modificada por la Resolución CRA 845 de 2018.

PARÁGRAFO 2: EMSERCHIA E.S.P., ofrece como ventajas sustanciales asociada a la prestación del servicio, y/o las mejoras tecnológicas en las actividades, entre otros, los siguientes: (Marcar por el USUARIO con una "X" la alterativa escogida)

1. Frecuencias de recolección y barrido y limpieza de vías y áreas públicas, adicionales a las establecidas en los artículos 2.3.2.2.2.3.32. y 2.3.2.2.2.4.53 del Decreto 1077 de 2015, respectivamente.
2. Frecuencias adicionales a las definidas en el PGIRS para las actividades de corte de césped, lavado de áreas públicas, poda de árboles, limpieza de playas e instalación y mantenimiento de cestas
3. Mejoras tecnológicas como la contenerización
4. Limpieza de la UTAC de Residuos Sólidos.
5. Instalación de puntos verdes.
6. Instalación de cestas.
7. Descuento en la tarifa techo de las actividades reguladas en un ____%.

PARÁGRAFO 3: Manifiesto que me fue explicado por personal de EMSERCHIA E.S.P. que la presente cláusula me obliga en condición de usuario, suscriptor y/o consumidor directo del servicio a estar vinculado con EMSERCHIA E.S.P. durante el tiempo mínimo referido en el inciso primero de esta cláusula especial.

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

Servicio	Cantidad	Valor Unitario
Frecuencias de recolección y barrido y limpieza de vías y áreas públicas, adicionales a las establecidas en los artículos 2.3.2.2.2.3.32. y 2.3.2.2.2.4.53 del Decreto 1077 de 2015.		

Frecuencias adicionales a las definidas en el PGIRS para las actividades de corte de césped, lavado de áreas públicas, poda de árboles, limpieza de playas e instalación y mantenimiento de cestas		
Mejoras tecnológicas como la contenerización		
Limpieza de la UTAC de Residuos Sólidos		
Instalación de puntos verdes.		
Instalación de cestas.		
Valor que equivale al descuento otorgado en el último mes facturado multiplicado por el número de meses restantes		

En todo caso, si las partes no han manifestado su voluntad de terminar el contrato, una vez vencido el plazo de permanencia mínima aquí definido el término se entenderá prorrogado por el término máximo establecido en la Ley.

Autorizo expresamente a EMSERCHIA E.S.P. con la suscripción del presente documento a incluir los valores a pagar por terminación anticipada dentro de la factura correspondiente al servicio ofrecido.

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

Fecha:

Nombre:

C.C.:

Código Interno:

Dirección del inmueble:

Firma:

DENUNCIA DE CONTRATO.

Se ha denunciado contrato de arrendamiento: Si ___ No ___

SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS. Las diferencias que surjan entre EMSERCHIA E.S.P. 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 VIGÉSIMA SÉPTIMA.- FRECUENCIAS Y HORARIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO PARA RESIDUOS NO APROVECHABLES EN EL APS DECLARADA:

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

Recolección y Transporte de residuos no aprovechables

MACRORRUTA	FRECUENCIA DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS NO APROVECHABLES	HORARIO DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS NO APROVECHABLES
1	Lunes, Miércoles, Viernes	5:00 pm a 01:00 am
2	Martes, Jueves, Sábado	5:00 pm a 01:00 am
3	Martes, Viernes	5:00 am a 1:00 pm
4	Martes, Viernes	5:00 am a 1:00 pm
5	Miércoles, Sábado	5:00 am a 1:00 pm
6	Martes, Viernes	5:00 am a 1:00 pm
7	Lunes, Jueves	5:00 am a 1:00 pm
8	Martes, Viernes	5:00 am a 1:00 pm
9	Lunes, Jueves	5:00 am a 1:00 pm
10	Miércoles, Sábado	5:00 am a 1:00 pm

Barrido y limpieza urbana de vías y áreas públicas

MACRORRUTA	FRECUENCIA DE BARRIDO Y LIMPIEZA	HORARIO DE RECOLECCIÓN BARRIDO Y LIMPIEZA
1- RIO FRIO	Lunes a Sábado 2 veces por semana	5:00 AM- 1:00 PM
2- LA LORENA	Lunes a Sábado 2 veces por semana	5:00 AM- 1:00 PM
3- PRIMAVERA- SAN LUIS	Lunes a Sábado 2 veces por semana	5:00 AM- 1:00 PM

4- PLAZA DE MERCADO	Lunes a Sábado 2 veces por semana	5:00 AM- 1:00 PM
5- HOSPITAL	Lunes a Sábado 2 veces por semana	5:00 AM- 1:00 PM
6- PARQUE OSPINA	Lunes a Sábado 2 veces por semana	5:00 AM- 1:00 PM
7- DEPARTAMENTAL	Lunes a Sábado 2 veces por semana	5:00 AM- 1:00 PM
8- 20 DE JULIO	Lunes a Sábado 2 veces por semana	5:00 AM- 1:00 PM
9- CAIRO	Lunes a Sábado 2 veces por semana	5:00 AM- 1:00 PM
10- SANTA LUCÍA- LOS ZIPAS	Lunes a Sábado 2 veces por semana	5:00 AM- 1:00 PM
11- CHILACOS	Lunes a Sábado 2 veces por semana	5:00 AM- 1:00 PM
12- SAN FRANCISCO	Lunes a Sábado 2 veces por semana	5:00 AM- 1:00 PM
13- PARQUE PRINCIPAL	Lunes a Domingo - DIARIA	4:00 AM- 7:00 AM

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

Deberán contar con una Unidad Técnica de Almacenamiento Central UTAC, que cumpla con las características descritas en el Decreto 1077 de 2015 y el reglamento del sector de agua potable y saneamiento básico RAS en su título F o norma que modifique, adicione o derogue.

Con el objetivo de realizar los cálculos de las canecas requeridas y el área, se brinda la siguiente información:

$$PPC: 0.65 \frac{kg}{hab} - día$$

$$\rho \text{ de residuos sólidos sin compactar: } 200 \frac{Kg}{m^3}$$

Periodo máximo de recolección: No. días

*Producción de R. S. = Población a atender * PPC * Periodo máximo de recolección*

$$Volumen (m^3) = \frac{\text{Producción de R. S. (Kg)}}{\text{Densidad } \left(\frac{Kg}{m^3}\right)}$$

$$No. Canecas de 55 Gal = \frac{Volumen (m^3) * 264.172}{55 Gal}$$

No. de Viviendas	No. Canecas (55 Gal)	Área mínima de almacenamiento estimado m ²
5-10	3	2,50 m ²
11-20	4	3,20 m ²
21-40	9	7,20 m ²
41-60	13	11,30 m ²
61-100	22	19,00 m ²
101-150	34	22,50 m ²
151-200	46	38,00 m ²
201-300	69	56,50 m ²

Forma de presentación de los residuos (Acera, caja de almacenamiento, unidad de almacenamiento, contenedor, etc...)

• Recipientes Retornables:

Utilizados para almacenamiento y presentación de los residuos sólidos deberán tener las siguientes características:

- Proporcionar seguridad, higiene y facilitar el proceso de recolección de acuerdo con la tecnología utilizada por EMSERCHIA E.S.P.
- Tener una capacidad proporcional al peso, volumen y características de los residuos que contengan.
- Ser de material resistente, para soportar la tensión ejercida por los residuos sólidos contenidos y por su manipulación y se evite la fuga de residuos sólidos o líquidos generados.
- Los recipientes retornables deberán ser de boca ancha, para facilitar la recolección.
- En los casos de manipulación manual de los recipientes, estos no deben superar un peso de 50Kg. No se permiten residuos sobredimensionados o que excedan la altura del contenedor dispuesto, igualmente no está permitido realizar compactación, pisar o comprimir los residuos.
- En caso de recipientes de mayor peso, estos deben corresponder a contenedores plásticos con carga trasera de 96 Galones.
- En aquellos productores que generan volúmenes superiores, podrán emplear contenedores de cajas estacionarias de 3 yardas cúbicas (3 Y³)
- Al finalizar el proceso de recolección, los contenedores deben ser lavados y desinfectados por el usuario, para ser presentados nuevamente al prestador del servicio.
- Deberán ajustarse al Código de Colores, Resolución 2184 de 2019.
- En caso de ingreso del vehículo compactador deberá contar con especificaciones mínimas no inferiores a 8,4 m x 2,50 m x 3,20 m (largo- ancho- alto), que corresponden al tamaño del vehículo recolector.
- Deben estar provistas de elementos que eviten la humedad, el depósito de aguas lluvias, la dispersión de los residuos, el acceso de animales y la proliferación de vectores.
- Deben contar con la cantidad requerida de cajas que garanticen el almacenamiento de la totalidad de los residuos presentados, acorde con la frecuencia de recolección establecida por EMSERCHIA E.S.P.

•Recipientes no retornables:

Utilizados para almacenamiento y presentación de los residuos sólidos deberán tener las siguientes características:

- Proporcionar seguridad, higiene, facilitar el proceso de recolección de acuerdo, reducir el impacto sobre el medio ambiente
- Tener una capacidad proporcional al peso, volumen y características de los residuos que contengan
- Ser de material resistente para soportar su manipulación, con el fin de evitar contacto de los operarios con los residuos sólidos.
- Facilitar su cierre o amarre.
- En ningún caso deberán utilizar bolsas rojas o contenedores rojos

Parágrafo: Las personas prestadoras estarán en la obligación de informar, con mínimo 15 días calendario, a los suscriptores y/o usuarios de la macrorruta, cuando se realizará las actividades de poda de árboles y corte de césped en su página web, en los centros de atención al usuario y en las oficinas de peticiones, quejas y recursos, cuya actividad, áreas de intervención e individuos de poda serán definidos en el PGIRS.

CLÁUSULA VIGÉSIMA OCTAVA.- ESTÁNDARES DEL SERVICIO: La persona prestadora se compromete a prestar el de aseo con los siguientes estándares de servicio:

Tabla 1 Estándares del Servicio

ACTIVIDAD	INDICADOR	ESTÁNDAR DE SEVICIO	META A ALCANZAR Y GRADUALIDAD
Cobertura	100% cobertura en el área de prestación del servicio	Prestadores que prestan el servicio en municipios con más de 5.000 suscriptores en el área urbana del municipio y/o distrito.	Primer año
Recolección	Calidad de la frecuencia de recolección de residuos sólidos no aprovechables	Frecuencia de recolección de residuos sólidos no aprovechables establecida en el respectivo Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) para cada microrruta de recolección.	100% del estándar desde la aplicación de la Resolución CRA 720 de 2015.
	Calidad en el horario de recolección de	Tiempo de duración de cada macrorruta de recolección de residuos sólidos no aprovechables establecido en el horario	100% del estándar desde la aplicación

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

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

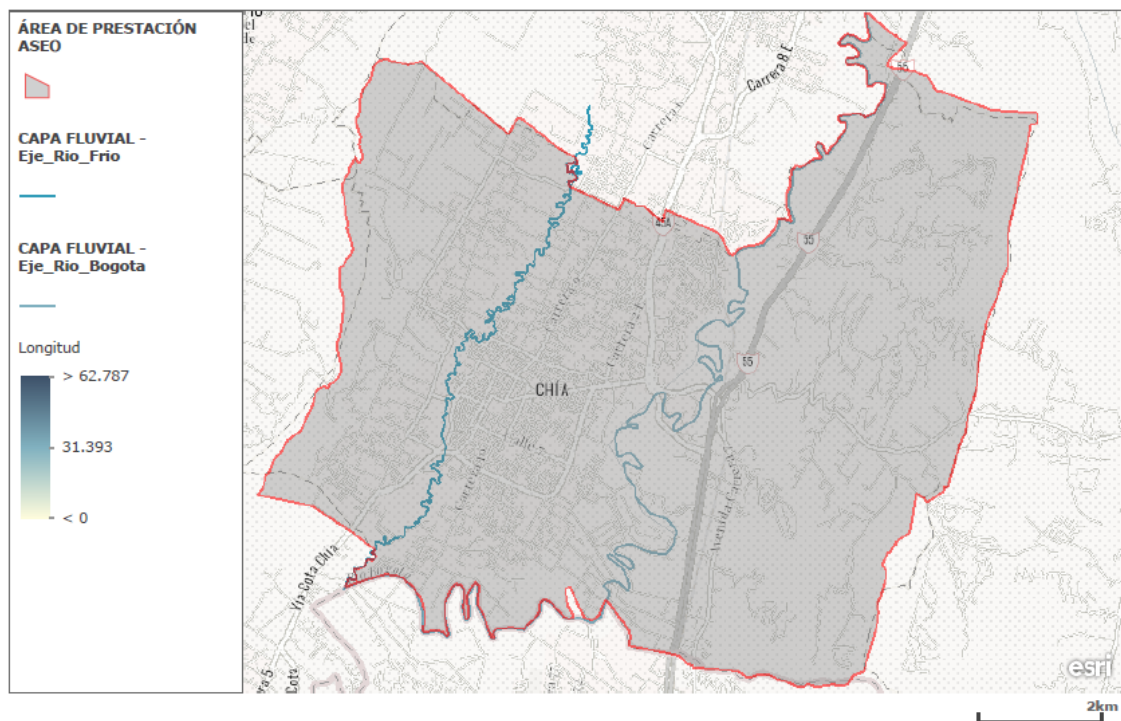
En constancia de lo cual, suscribo este original, en mi calidad de representante legal de la persona prestadora, el día 29 de Agosto de 2022.

ANDREA MILENA CASTILLO GALEANO
REPRESENTANTE LEGAL
EMSERCHIA E.S.P.

ANEXOS

ANEXO 1.

ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO- EMSERCHIA E.S.P.



Anexo 2.

CONDICIONES TÉCNICAS Y DE ACCESO.

El usuario del servicio público de aseo, de la Empresa de Servicios Públicos de Chía, EMSECHIA E.S.P. debe cumplir lo establecido en el Decreto 1077 de 2015, “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio” TÍTULO 2, Servicio Público de Aseo, capítulos 1, 2 y 5 del Título 2, según se detalla a continuación

Para la prestación del servicio ordinario de aseo, se tendrá en cuenta que el inmueble cumpla con los siguientes requisitos:

1. Estar ubicado dentro de la zona de prestación del servicio.
2. Tener vías de acceso que permitan que la recolección de los residuos sólidos producidos en el inmueble se realice frente al mismo; de no ser posible, estar dispuestos a presentar los residuos en la vía pública más cercana al inmueble.
3. Ubicar los recipientes y/o bolsas con residuos sólidos, en la acera, al frente del inmueble, sin obstruir el paso peatonal ni vehicular.
4. Que el inmueble se encuentre en una zona con densidad poblacional que no aumente los costos por la prestación del servicio. En caso de que el inmueble del solicitante del servicio esté ubicado en una zona poco poblada y que represente costos muy altos para la recolección de sus residuos sólidos, se estudiará técnicamente la posibilidad de prestarles el servicio.
5. El desplazamiento y recolección de los vehículos de aseo, solamente se realizará por vías públicas.
6. En caso de ingreso, del vehículo compactador deberá contar con especificaciones mínimas no inferiores a 8,4 m x 2,50 m x 3,20 m (largo- ancho- alto), que corresponden al tamaño del vehículo recolector.

Para la prestación del servicio de recolección en las zonas suburbanas, rurales y centros poblados rurales se contemplarán las siguientes condiciones:

7. Existencia de vías adecuadas, de tal manera que se pueda hacer la recolección domiciliaria a lo largo de estas o al menos en sitios de almacenamiento colectivo previamente convenidos con la comunidad.

Recipientes para el almacenamiento y presentación de residuos no aprovechables.

Son obligaciones de los usuarios del servicio público de aseo, de la Empresa de Servicios Públicos de Chía, EMSERCHIA E.S.P. en cuanto al almacenamiento y la presentación de residuos sólidos:

1. Almacenar y presentar los residuos sólidos, de acuerdo a lo dispuesto en la normatividad legal vigente, el CCU y el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos
2. Realizar la separación de residuos en la fuente, tal como lo establezca el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos y de acuerdo a lo determinado en la *Resolución 2184 de 2019, Artículo 4 "Adóptese en el territorio Nacional, el código de colores para la separación de residuos en la fuente, así:*
 - d) *Color verde para depositar residuos orgánicos aprovechables,*
 - e) *Color Blanco para depositar los residuos aprovechables como plástico, vidrio, metales, multicapa, papel y cartón.*
 - f) *Color negro para depositar los residuos no aprovechables.*
3. Presentar los residuos sólidos para la recolección en recipientes retornables o desechables (Bolsas domésticas, semi-industriales, industriales), de acuerdo con lo establecido en el PGIRS de forma tal que facilite la actividad de recolección por parte del prestador. Preferiblemente la presentación de los residuos para recolección se realizará en recipientes retornables (Canecas de 25, 35 y/o 55 Gaones), los cuales no deben exceder el peso establecido en el manual de seguridad y salud de EMSERCHIA E.S.P., Para el caso de las canecas, el peso máximo por recipiente será de 25 kg para ser manipulado por un solo operario, o de 50 kg en caso de ser manipulado por 2 operarios a fin de evitar sobre- esfuerzo y lesiones en los trabajadores.
4. Almacenar en los recipientes la cantidad de residuos, tanto en volumen como en peso, acorde con la tecnología utilizada para su recolección,
5. Ubicar los residuos sólidos en los sitios determinados para su presentación, con una anticipación no mayor de tres (3) horas previas a la recolección de acuerdo con las frecuencias y horarios establecidos por la Empresa de Servicios Públicos de Chía, EMSERCHIA E.S.P.
6. Almacenar y presentar los residuos sólidos provenientes del barrido de andenes, de manera conjunta con los residuos sólidos originados en el domicilio.
7. Presentar los residuos en área pública, salvo condiciones pactadas con el usuario cuando existan condiciones técnicas y operativas de acceso a las unidades de almacenamiento o sitio de presentación acordado.

* En caso de contar con un sistema de almacenamiento colectivo de residuos sólidos, la Empresa de Servicios Públicos de Chía, EMSERCHIA E.S.P., le brindará la información adicional a la descrita en el

presente CCU normativa de las características de dicho sistema, en cumplimiento al ARTICULO 2.3.2.2.2.19. o norma que modifique,

* En caso de contar con cajas estacionarias y/o contenedores, estos deben poseer las características que permitan su enganche y descargue por los vehículos que esté operando EMSERCHIA E.S.P.

Frecuencias, horarios y rutas de recolección de residuos no aprovechables.

MACRO RUTA	NOMBRE	No. MICRO	HORARIO	FRECUENCIA
1	RIOFRIO PRIMAVERA SAN LUIS I	86133	5:00 PM A 1:00 AM	Lunes, Miércoles, Viernes
	BARRIO OSORIO AV. PRADILLA	86134	5:00 PM A 1:00 AM	Lunes, Miércoles, Viernes
	GRANDES GENERADORES ZONA HISTORICA	86135	5:00 PM A 1:00 AM	Lunes, Miércoles, Viernes
	CRA. 12 PLAZA	86136	5:00 PM A 1:00 AM	Lunes, Miércoles, Viernes
2	CUARTOS DE IBAROS PARQUE DE RIO FRIO ACACIAS	86137	5:00 PM A 1:00 AM	Martes, Jueves, Sábado
	SAN LUIS LA LORENA CRA 12 LA PEPITA	86138	5:00 PM A 1:00 AM	Martes, Jueves, Sábado
	SANTA LUCIA I CLINICA CHÍA	86139	5:00 PM A 1:00 AM	Martes, Jueves, Sábado
	CAIRO LOS ZIPAS LA VIRGINIA	86140	5:00 PM A 1:00 AM	Martes, Jueves, Sábado
3	VARIANTE SIATA CRA 10	86141	5:00 PM A 1:00 AM	Martes, Jueves, Sábado
	ENTRADAS AV PRADILLA	86142	5:00 AM A 1:00 PM	Martes, Viernes
	EL CAMPIN	86143	5:00 AM A 1:00 PM	Martes, Viernes
	SAN FRANCISCO 20 DE JULIO	86144	5:00 AM A 1:00 PM	Martes, Viernes
4	CUARTOS CHILACOS / CHILACOS	86145	5:00 AM A 1:00 PM	Martes, Viernes
	BOJACA BOCHICA	86146	5:00 AM A 1:00 PM	Miércoles, Sábado
5	ENTRADAS FONQUETA - CERCA DE PIEDRA	86147	5:00 AM A 1:00 PM	Miércoles, Sábado
	CERCA DE PIEDRA-FONQUETA	86148	5:00 AM A 1:00 PM	Miércoles, Sábado
	ENTRADAS FAGUA - TIQUIZA	86149	5:00 AM A 1:00 PM	Miércoles, Sábado
	FAGUA - TIQUIZA	86150	5:00 AM A 1:00 PM	Miércoles, Sábado
6	LA BALSA	86151	5:00 AM A 1:00 PM	Martes, Viernes
	LA BALSA- LAS JUNTAS	86152	5:00 AM A 1:00 PM	Martes, Viernes
	MONGUIBELLO - ENTRADAS LA BALSA	86153	5:00 AM A 1:00 PM	Martes, Viernes
	ENTRADAS VIA GUAYMARAL - LAS JUNTAS	86154	5:00 AM A 1:00 PM	Martes, Viernes
7	CRA 4 CALLE 7 Y VARIANTE	86155	5:00 AM A 1:00 PM	Lunes, Jueves
	SAMARIA	86156	5:00 AM A 1:00 PM	Lunes, Jueves

	CRA. 7 SINDAMANOY	86157	5:00 AM A 1:00 PM	Lunes, Jueves
8	YERBABUENA / FUSCA	86158	5:00 AM A 1:00 PM	Martes, Viernes
	AUTOPISTA NORTE	86159	5:00 AM A 1:00 PM	Lunes, Jueves
9	DELICIAS NORTE Y SUR Y AVENIDA PRADILLA	86160	5:00 AM A 1:00 PM	Lunes, Jueves
	MERCEDES DE CALAHORRA TRES ESQUINAS	86161	5:00 AM A 1:00 PM	Lunes, Jueves
	NUEVO MILENIO CALATRAVA EL 40	86162	5:00 AM A 1:00 PM	Lunes, Jueves
	ENTRADA BOJACA BOMBEROS	86163	5:00 AM A 1:00 PM	Lunes, Jueves
	VÍA CAJICA	86164	5:00 AM A 1:00 PM	Lunes, Jueves
10	ANDRES- CEMENTERIO- PARMALAT- VITEMCO-	86165	5:00 AM A 1:00 PM	Miércoles, Sábado
	PLAZA MERCADO	86166	5:00 AM A 1:00 PM	Lunes, Miércoles, Sábado

* En el caso de urbanizaciones, barrios o agrupaciones de viviendas y/o demás predios que por sus condiciones impidan la circulación de vehículos de recolección, así como en situaciones de emergencia, los usuarios están en la obligación de trasladar los residuos sólidos hasta el sitio determinado por la persona prestadora del servicio público de aseo

RECOLECCIÓN DE RESIDUOS ESPECIALES

Recolección en Plazas de mercado, mataderos y cementerios.

Para la recolección de residuos provenientes de las plazas de mercado, mataderos y cementerios se deben utilizar cajas de almacenamiento de residuos proporcionados por el usuario correspondiente; en caso de solicitar a la Empresa de Servicios Públicos de Chía, EMSERCHIA E.S.P. el suministro de las mismas, se deberá realizar un comodato de prestación, a fin de garantizar la preservación de los elementos de propiedad de la Empresa de Servicios Públicos de Chía, EMSERCHIA E.S.P; de lo contrario, deberán cumplir lo establecido en este CCU y en la normatividad mencionada.

Recolección de Animales Muertos en vía Pública.

La Empresa de Servicios Públicos de Chía, EMSERCHIA E.S.P, realizará el retiro de animales de especies menores, que no excedan los 50 Kg, abandonados en vías y áreas públicas; dicho retiro se efectuará en el transcurso de las seis (06) horas siguientes a la recepción de la solicitud (por cualquiera de las vías mencionadas en la cláusula vigésima primera); para ser trasladador al sitio donde indique la entidad territorial, en cumplimiento de las normas vigentes para el manejo y disposición final de este tipo de residuos.

Recolección de Residuos de Construcción y Demolición RCD.

La responsabilidad por el manejo y disposición de los residuos de construcción y demolición serán del generador, con sujeción a las normas que regulen la materia.

La Empresa de Servicios puede realizar la prestación del servicio de recolección, transporte de RCD residenciales, la cual se efectúa de forma separada a los residuos sólidos ordinarios, dicha solicitud se realiza por parte del usuario generador por cualquiera de las vías para presentación de peticiones.

Los RCD presentados por los usuarios debe estar debidamente almacenado en lonas que no excedan los 50 Kg.

En caso de RCD, arrojados clandestinamente en vías, andenes, separadores y áreas públicas, el Municipio coordinará con EMSERCHIA E.S.P., libremente su remuneración para garantizar la recolección, transporte y disposición final adecuados.

Recolección de Residuos de Eventos y Espectáculos Masivos.

El almacenamiento y presentación de residuos generados con ocasión de eventos y espectáculos masivos, en recintos cerrados o en áreas públicas es responsabilidad del organizador de los mismos, quien deberá contratar el servicio de aseo con una persona prestadora del servicio público de aseo.

El costo del servicio que preste la persona prestadora al organizador del evento será pactado libremente entre las partes, así como su forma de pago. Se deberán separar los residuos sólidos aprovechables de los no aprovechables para lo cual el organizador del evento deberá proveer los recipientes necesarios y garantizar su transporte

Recolección de Residuos generados en puntos de venta en áreas públicas.

Los vendedores estacionarios localizados en áreas públicas, debidamente autorizados, deberán mantener limpios los alrededores de sus puestos de ventas, tener recipientes accesibles al público para el almacenamiento de los residuos generados en su actividad y presentarlos para su recolección a la persona prestadora del servicio público de aseo.

* Los vendedores estacionarios serán considerados suscriptores no residenciales.

Responsabilidad por los residuos sólidos generados en el cargue y descargue de mercancías y materiales.

Los responsables de cargue, descargue y transporte de mercancías o materiales, deberán recoger los residuos sólidos originados por esas actividades y entregarlos a la persona prestadora del servicio público de aseo.

Responsabilidad de los Anunciantes en Materia de Limpieza

La limpieza y remoción de avisos publicitarios o propaganda es responsabilidad de los anunciantes, que podrán contratar con EMSERCHIA E.S.P. la remoción y manejo de los residuos sólidos generados, cuyo costo será pactado entre las partes como manejo de un residuo especial.

La persona prestadora de servicio público de aseo deberá adelantar labores de limpieza de vías y áreas públicas para superar situaciones de caso fortuito o fuerza mayor, tales como terremotos, inundaciones, siniestros y catástrofes de cualquier tipo, la cual no podrá superar las tres (03) horas siguientes al momento de haber sido avisada para prestar el servicio en el área afectada.

Actividades de limpieza Urbana.

- Instalación y Mantenimiento de Cestas.

La Empresa de Servicios Públicos, EMSERCHIA E.S.P., realizará la instalación de cestas en vías y áreas públicas previa solicitud y aprobación del municipio, para el almacenamiento exclusivo de residuos sólidos producidos por los transeúntes, cuya responsabilidad de recolección, limpieza y mantenimiento estarán a cargo de EMSERCHIA E.S.P., bajo inventario correspondiente; en caso de realizar instalación de cestas como mobiliario solicitado por el Municipio, se debe allegar un inventario georeferenciado de las cestas instaladas a la Empresa de Servicios Públicos de Chía, a fin incluidas en el inventario de EMSERCHIA E.S.P.

- Actividad de Corte de césped

Esta actividad debe realizarse en las áreas verdes públicas definidas y descritas en el PGIRS vigente, detallando el área a intervenir (M²), ubicación y frecuencia, tales como: separadores viales ubicados en vías de tránsito automotor o peatonal, glorietas, rotondas, orejas o asimilables, parques públicos sin restricción de acceso definidos en las normas de ordenamiento territorial, que se encuentren dentro del perímetro urbano. Se excluye de esta actividad el corte de césped de los antejardines frente a los inmuebles el cual será responsabilidad de los propietarios de estos, los cuales deben mantener en perfecto estado de mantenimiento sus fachadas y evitar la invasión de arvense a las zonas públicas.

Se excluyen las actividades de ornato y embellecimiento.

- Actividad de Poda de Árboles

Está compuesta por el corte de ramas, follajes, recolección, presentación y transporte para disposición final o aprovechamiento siguiendo los lineamientos que determine la autoridad competente. Esta actividad se realizará sobre los árboles entregados por parte del Municipio a través del PGIRS, detallando número, ubicación, tipo y frecuencia de poda, de individuos ubicados en separadores viales ubicados en vías de tránsito automotor, vías peatonales, glorietas, rotondas, orejas o asimilables, parques públicos sin restricción de acceso, definidos en las normas de ordenamiento territorial, que se encuentren dentro del perímetro urbano. Se excluyen de esta actividad los árboles ubicados en antejardines frente a los inmuebles los cuales serán responsabilidad de los propietarios de estos.

Se exceptuarán la poda de árboles ubicados en las zonas de seguridad definidas por el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (RETIE).

Se excluyen de esta actividad la poda de los árboles ubicados en las rondas y zonas de manejo y preservación ambiental de quebradas, ríos, canales y en general de árboles plantados en sitios donde se adelanten obras en espacio público.

También se excluye del alcance de esta actividad la tala de árboles, así como las labores de ornato y embellecimiento.

La intervención se efectúa previa aprobación por parte de la autoridad competente.

- *Lavado de áreas públicas*

EMSERCHIA E.S.P. será responsable de realizar la intervención de lavado de las zonas definidas e incluidas en el PGIRS, el cual debe detallar la ubicación y área de lavado, cuyo componente comprende el lavado de puentes peatonales y de aquellas áreas públicas cuya condición de limpieza se deteriora por un uso inadecuado de tales áreas constituyéndose en puntos críticos sanitarios con frecuencia máxima de dos (2) veces al año; mayores frecuencias deben ser cubiertas por el ente territorial.

Se excluye del cargo a la tarifa el lavado de parques, monumentos, esculturas, pilas y demás mobiliario urbano y bienes de interés cultural.