

REPUBLICA DE COLOMBIA



Libertad y Orden

MINISTERIO DE AMBIENTE, VIVIENDA Y DESARROLLO TERRITORIAL
COMISION DE REGULACION DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO

RESOLUCIÓN CRA N° 376 de 2006

(25 de Mayo de 2006)

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

LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO

En ejercicio de sus atribuciones legales, en especial las conferidas en la Ley 142 de 1994, en el Decreto 1524 de 1994 y en el Decreto 1905 de 2000, y

CONSIDERANDO

Que el Artículo 73 de la Ley 142 de 1994 establece como facultad general de las comisiones de regulación; la de regular los monopolios en la prestación de los servicios públicos, cuando la competencia no sea, de hecho, posible; y, en los demás casos, la de promover la competencia entre quienes presten servicios públicos, para que las operaciones de los monopolistas o de los competidores sean económicamente eficientes, no impliquen abusos de la posición dominante, y produzcan servicios de calidad;

Que de conformidad con el Literal a) del Numeral 2 del Artículo 74 de la Ley 142 de 1994, corresponde a la Comisión de regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico *“Promover la competencia entre quienes presten los servicios de agua potable y saneamiento básico o regular los monopolios en la prestación de tales servicios, cuando la competencia no sea posible, todo ello con el propósito de que las operaciones de los monopolistas y de los competidores sean económicamente eficientes, se prevenga el abuso de posiciones dominantes y se produzcan servicios de calidad. La comisión podrá adoptar reglas de comportamiento diferencial, según la posición de las empresas en el mercado”*;

Que de conformidad con el Numeral 73.10 Artículo 73 de la Ley 142 de 1994, corresponde a la CRA *“Dar concepto sobre la legalidad de las condiciones uniformes de los contratos de servicios públicos que se sometan a su consideración; y sobre aquellas modificaciones que puedan considerarse restrictivas de la competencia. Las comisiones podrán limitar, por vía general, la duración de los contratos que celebren las empresas de servicios públicos, para evitar que se limite la posibilidad de competencia”*;

Que al tenor de lo establecido en el último inciso del Artículo 133 de la Ley 142 de 1994,

Rojas

Hoja 2 Resolución CRA 376 de 2006 "Por la cual se modifica el modelo de condiciones uniformes del contrato para la prestación del servicio público domiciliario de aseo, contenido en el Anexo 9 de la Resolución CRA 151 de 2001 y se dictan otras disposiciones sobre el particular"

cuando una comisión haya rendido concepto previo sobre las condiciones uniformes de un contrato de servicios públicos, o sobre sus modificaciones, el juez que lo estudie, debe dar a ese concepto el valor de una prueba pericial firme, precisa y debidamente fundada;

Que mediante Resolución CRA 14 de 1996 estableció el modelo de condiciones uniformes del contrato para la prestación del servicio público domiciliario de aseo, el cual fue posteriormente incluido como Anexo 9 de la Resolución CRA 151 de 2001 y adoptado mediante los Artículos 4.5.1.1 y 4.5.1.2 del mismo acto administrativo;

Que los mismos artículos establecen que las condiciones uniformes que ofrezca cualquier prestador que se adecuen al modelo establecido se entienden ajustadas a la Ley 142 de 1994, y las normas que la desarrollen;

Que la evolución jurisprudencial y normativa ha evidenciado la necesidad de revisar el modelo de condiciones uniformes del contrato para la prestación del servicio público de aseo;

Que el Artículo 2 de la Constitución Política consagra como uno de los fines esenciales del estado facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan;

Que el inciso 3 del Artículo 78 de la Constitución Política establece que el Estado garantizará la participación de consumidores y usuarios en el estudio de las disposiciones que les conciernen;

Que la Corte Constitucional, mediante Sentencia C - 150 de 2003, con Ponencia del Honorable Magistrado Manuel José Cepeda Espinosa, definió cuatro criterios guía para la participación ciudadana frente a las comisiones de regulación, a saber: (i) que los ciudadanos reciban la información correspondiente sobre el contenido del proyecto de la futura regulación de manera oportuna; (ii) que puedan presentar propuestas; (iii) que las propuestas que se presenten sean consideradas por la Comisión de Regulación competente en cada caso; y (iv) que la Comisión responda motivadamente las propuestas que se le formulen en relación con la regulación que por su especial trascendencia despierta el interés de los usuarios;

Que el Decreto 2696 de 2004 definió las reglas mínimas para garantizar la divulgación y participación en las actuaciones de las Comisiones de Regulación;

Que mediante Resolución CRA 343 de 2005, la Comisión dio inicio al proceso de discusión directa con los usuarios y agentes del sector del proyecto de Resolución **"Por la cual se presenta el proyecto de resolución "Por la cual se modifica el Anexo 9 de la Resolución CRA 151 de 2001" y se inicia el proceso de discusión directa con los usuarios y agentes del sector"**;

Que dentro del proceso de participación ciudadana, fueron realizadas 7 consultas públicas de carácter regional, iniciadas en la ciudad de Sincelejo, el día 9 de febrero; posteriormente, se llevaron a cabo las consultas públicas en Pereira, 16 de febrero; San José de Cúcuta, 23 de febrero; Bucaramanga, 16 de marzo; Turbaco, 30 de marzo; Barranquilla, 21 de abril; y Chía, el día 28 de abril de 2006;

Que la convocatoria realizada por la Comisión no sólo permitió que los habitantes de dichas ciudades participaran en este proceso, sino que convocó, también, a 565 ciudadanos de 76 municipios colombianos;

Que como resultado del proceso descrito, fueron considerados en el seno de la Comisión,

Hoja 3 Resolución CRA 376 de 2006 *"Por la cual se modifica el modelo de condiciones uniformes del contrato para la prestación del servicio público domiciliario de aseo, contenido en el Anexo 9 de la Resolución CRA 151 de 2001 y se dictan otras disposiciones sobre el particular"*

al momento de discutir los proyectos de resolución contentivos de los modelos de contratos de servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, 8 comunicaciones radicadas; así como 9 consultas escritas elevadas por los usuarios en el marco de las consultas públicas;

Que todos los aportes recibidos en el marco de la participación ciudadana fueron conocidos y evaluados por los integrantes de la Comisión;

Que los pronunciamientos y respuestas elaboradas por esta Comisión frente a los aportes recibidos en el marco de la participación ciudadana, se encuentran contenidos y relacionados en el documento de trabajo, el cual se hará público, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 10 del Decreto 2696 de 2004, el día hábil siguiente al de publicación en el Diario Oficial, de la presente Resolución;

Que en el inciso primero del Artículo 9 de la Ley 489 de 1998 se establece: "Las autoridades administrativas, en virtud de lo dispuesto en la Constitución Política y de conformidad con la presente ley, podrán mediante acto de delegación, transferir el ejercicio de funciones a sus colaboradores o a otras autoridades, con funciones afines o complementarias;

Que en el inciso segundo del mismo artículo se señala: "Sin perjuicio de las delegaciones previstas en leyes orgánicas, en todo caso, los ministros, directores de departamento administrativo, superintendentes, representantes legales de organismos y entidades que posean una estructura independiente y autonomía administrativa podrán delegar la atención y decisión de los asuntos a ellos confiados por la ley y los actos orgánicos respectivos, en los empleados públicos de los niveles directivo y asesor vinculados al organismo correspondiente, con el propósito de dar desarrollo a los principios de la función administrativa enunciados en el Artículo 209 de la Constitución Política y en la presente ley";

Que el Artículo 34 del Decreto 1905 de 2000, establece las funciones del director ejecutivo de la CRA, el cual incluye entre ellas, en el numeral 34.21 "Las demás que le sean asignadas por la Comisión";

Que de igual forma, dentro de las funciones del Comité de Expertos contenidas en el Artículo 29 del mismo decreto se incluye en el numeral 29.12 "Las demás que le sean asignadas por la Comisión";

Que se hace necesario delegar en el Comité de Expertos y en el Director Ejecutivo de la CRA, la facultad de revisar y expedir el concepto de legalidad de las condiciones uniformes de los contratos de servicios públicos que se sometan a consideración de la comisión en los términos y en los casos señalados en la parte resolutive del presente acto administrativo;

Que la Honorable Corte Constitucional mediante Sentencia C-263 de 1996, al referirse al contrato de servicios públicos, sostuvo que *"...dicha relación jurídica no solo se gobierna por las estipulaciones contractuales y el derecho privado, sino por el derecho público, contenido en las normas de la Constitución y de la Ley, que establecen el régimen o estatuto jurídico de los servicios públicos domiciliarios, las cuales son de orden público y de imperativo cumplimiento, porque están destinadas a asegurar la calidad y eficiencia en la prestación de los servicios, el ejercicio, la efectividad y la protección de los derechos de los usuarios y a impedir que las empresas de servicios públicos abusen de su posición dominante..."*;

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 considerado de orden público, la estricta observancia de las mismas es obligatoria para las partes;

Que en mérito de lo expuesto, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico;

RESUELVE

ARTÍCULO 1°. El anexo 9 de la Resolución CRA 151 de 2001, quedará así:

CLAUSULADO DEL MODELO DE CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PUBLICO DOMICILIARIO DE ASEO

Capítulo I Disposiciones Generales

CLÁUSULA 1.- OBJETO. El Contrato tiene por objeto que _____ (*indicar el nombre de la persona prestadora*), en adelante la persona prestadora, preste el servicio público domiciliario de aseo, en favor del suscriptor y/o usuario, en un inmueble _____ (*determinar si es rural o urbano*), dentro de la zona en la que la persona prestadora ha indicado en el anexo técnico que presta el servicio, siempre que las condiciones técnicas lo permitan, a cambio de un precio en dinero, el cual se determinará de conformidad con la regulación tarifaria vigente. (*La persona prestadora indicará la zona en la cual aplica este contrato, e indicará, cuando sea el caso, las zonas que se excluyen por condiciones técnicas, en concordancia con lo establecido en el Anexo Técnico. Asimismo, establecerá las condiciones técnicas de acceso que tiene que satisfacer el inmueble*).

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

En especial, se aplicarán las siguientes definiciones:

- 1. AFORO DE RESIDUOS SÓLIDOS:** Determinación puntual de la cantidad de residuos sólidos presentados para la recolección por un suscriptor y/o usuario determinado.
- 2. CONTRIBUCIÓN DE SOLIDARIDAD:** Aporte que de manera obligatoria deben hacer los suscriptores y/o usuarios del servicio de aseo pertenecientes a los estratos 5 y 6 del sector residencial y los usuarios no residenciales pertenecientes a los sectores industrial y comercial, de acuerdo con la reglamentación que para el efecto expidan la Comisión de Agua Potable y Saneamiento Básico y el Gobierno Nacional.

3. **FACTURA DE SERVICIOS PUBLICOS:** Cuenta presentada con la información mínima establecida en el presente contrato, que una persona prestadora de servicios públicos entrega o remite al suscriptor y/o usuario, por causa del servicio y demás bienes y servicios inherentes al desarrollo del contrato de prestación de servicios públicos. De conformidad con lo establecido en el Artículo 130 de la Ley 142 de 1994, la factura expedida por la empresa y debidamente firmada por el representante legal de la entidad prestará mérito ejecutivo, de acuerdo con las normas del Derecho Civil y Comercial.
4. **FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO:** Incumplimiento por parte de la persona prestadora en la prestación continua de un servicio de buena calidad, en los términos del Artículo 136 de la Ley 142 de 1994 y de la regulación vigente expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.
5. **GRAN GENERADOR O PRODUCTOR:** Suscriptor y/o usuario no residencial que genera y presenta para la recolección, residuos sólidos en volumen superior a un metro cúbico mensual o a la cantidad que defina la normatividad vigente.
6. **PEQUEÑO PRODUCTOR:** Suscriptor y/o usuario no residencial que genera residuos sólidos en volumen menor o igual a un metro cúbico mensual o en la cantidad que defina la normatividad vigente.
7. **RESIDUO SÓLIDO O DESECHO:** Es cualquier objeto, material, sustancia o elemento sólido resultante del consumo o uso de un bien en actividades domésticas, industriales, comerciales, institucionales o de servicios, que el generador abandona, rechaza o entrega y que es susceptible de aprovechamiento o transformación en un nuevo bien, con valor económico o de disposición final.
8. **RESIDUO SÓLIDO O DESECHO ORDINARIO.** Es aquello no calificado como especial en el presente contrato.
9. **RESIDUO SÓLIDO O DESECHO ESPECIAL:** Es aquel considerado como peligroso, aquel proveniente de la limpieza de jardines y parques, corte de césped y poda de árboles o arbustos, aquel que por su composición, tamaño, volumen y peso no puede ser recolectado, manejado, tratado o dispuesto normalmente por la persona prestadora del servicio, así como todo residuo sobrante de las actividades de construcción, reparación o demolición de obras civiles o de otras actividades conexas, complementarias o análogas.
10. **SANEAMIENTO BÁSICO:** Son las actividades propias del conjunto de los servicios domiciliarios de alcantarillado y aseo.
11. **SERVICIO PÚBLICO DE ASEO:** Es el servicio de recolección municipal de residuos, principalmente sólidos. También se aplicará a las actividades complementarias de transporte, tratamiento, aprovechamiento y disposición final de tales residuos.

Igualmente incluye, entre otras, las actividades complementarias de corte de césped y poda de árboles ubicados en las vías y áreas públicas, de lavado de estas áreas, transferencia, tratamiento y aprovechamiento.
12. **SUBSIDIO:** Diferencia entre lo que se paga por un bien o servicio y el costo de éste, cuando tal costo es mayor al pago que se recibe. De acuerdo con la ley 142 de 1994, se podrán dar subsidios por parte del Estado, como inversión social a los usuarios de los estratos 1 y 2, y al 3 en las condiciones que para el efecto establezca la

Comisión.

13. **SUSCRIPTOR:** Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.
14. **SUSCRIPTOR POTENCIAL:** Persona natural o jurídica que ha iniciado consultas para convertirse en suscriptor del servicio público ofrecido por la persona prestadora.
15. **USUARIO:** Persona que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario de un inmueble en donde éste se presta, o como receptor directo del servicio, equiparándose este último con el término consumidor..
16. **USUARIO NO RESIDENCIAL:** Es la persona natural o jurídica que produce residuos sólidos derivados de la actividad comercial, industrial o de servicios, y otros no clasificados como residenciales y se beneficia con la prestación del servicio de aseo.
17. **USUARIO RESIDENCIAL:** Es la persona natural o jurídica que produce residuos sólidos derivados de la actividad residencial privada o familiar, y se beneficia con la prestación del servicio de aseo. Se considera como servicio de aseo residencial el prestado a aquellos locales conexos a la vivienda que ocupen menos de veinte (20) metros cuadrados de área, exceptuando los que produzcan más de un metro cúbico de residuos sólidos al mes.

CLÁUSULA 3.- PARTES. Son partes en el Contrato de Servicios Públicos, en adelante CSP, la persona prestadora y los usuarios y/o suscriptores.

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

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

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

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

CLÁUSULA 6.- VIGENCIA DEL CONTRATO. El CSP se entiende celebrado por un término de _____ (Si se opta por celebrar el CSP a término fijo, éste no debe sobrepasar de dos años, so pena de que se configure abuso de posición dominante, en los términos del Artículo 133.19 de la Ley 142 de 1994. De igual forma, no podrá establecerse renovaciones automáticas que superen el término de un año, de conformidad con lo establecido en el Artículo 133.20 ibidem) o por término indefinido, a partir del momento del perfeccionamiento del contrato, salvo que las partes decidan darlo por terminado por las causales previstas en este documento y en la Ley.

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

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

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

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

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

Con todo, la iniciación en la prestación del servicio solicitado no podrá superar 40 días hábiles contados desde el momento en el que la persona prestadora indique que está en posibilidad de prestar el servicio y el suscriptor y/o usuario ha atendido las condiciones uniformes.

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

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

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

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

unidad independiente

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

1. La entrega de copias del contrato y de su anexo técnico, siempre que lo solicite el suscriptor y/o usuario o el suscriptor potencial. En el caso de solicitud del suscriptor y/o usuario, las copias serán gratuitas.
2. La difusión y publicación de los textos de condiciones uniformes en los centros de atención al suscriptor y/o usuario y en las oficinas de peticiones, quejas y recursos en lugar visible y fácilmente accesible, con las explicaciones que sean necesarias para su comprensión. En todo caso, las empresas deben disponer en las oficinas donde se atiende a los usuarios, de ejemplares de las condiciones uniformes de su contrato.

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

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

Capítulo II **De las Obligaciones y Derechos de las Partes**

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

1. Suministrar continuamente un servicio de buena calidad en el inmueble para el cual se hizo la solicitud, de acuerdo con los parámetros fijados por las autoridades competentes y con las especificaciones técnicas determinadas por la persona prestadora, las cuales se encuentran contenidas en el Anexo Técnico, el cual se entiende que forma parte integrante de este documento.
2. Iniciar la prestación del servicio, en los términos del numeral 1 de la presente cláusula, dentro del término previsto en la cláusula octava de este contrato.
3. Realizar los aforos de la producción de residuos cuando lo solicite el suscriptor y/o usuario a su costo, siempre y cuando sea técnicamente posible. No habrá costos para el suscriptor y/o usuario en los casos de reclamación debidamente justificados y en los casos que así lo permita la regulación vigente.
4. Facturar el servicio de acuerdo con la normatividad vigente y con la periodicidad señalada en el presente CSP. Al cabo de 5 meses de haber entregado las facturas, la persona prestadora no podrá cobrar bienes o servicios que no facturó por error, omisión, o, en el caso de grandes productores, por investigación de la producción de residuos sólidos de períodos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor y/o usuario. Para efectos de la determinación de la fecha de entrega de la factura, se tomará aquella señalada para el primer vencimiento.

5. Permitir al suscriptor y/o usuario elegir libremente al proveedor de los bienes necesarios para la utilización del servicio.
6. Entregar oportunamente las facturas de acuerdo con lo establecido en la cláusula 19 del presente contrato y discriminar en la factura cuando se cobren varios servicios, cada uno por separado.
7. Hacer los descuentos y reparar e indemnizar los perjuicios ocasionados como consecuencia de falla en la prestación del servicio, salvo que medie caso fortuito o fuerza mayor de acuerdo con lo establecido por la Ley 142 de 1994 y demás normas reglamentarias y regulatorias.
8. Devolver los cobros no autorizados, de conformidad con la regulación vigente.
9. Informar a los suscriptores y/o usuarios acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad el servicio y adelantar campañas masivas de divulgación sobre el particular.
10. Mantener informados a los suscriptores y/o usuarios en el caso de presentarse interrupción del servicio por cualquier causa, e implementar las medidas transitorias requeridas. En caso de suspensiones programadas del servicio, la persona prestadora deberá avisar a los suscriptores y/o usuarios con cinco (5) días de anticipación, a través del medio de difusión más efectivo de que se disponga en la población o sector atendido.
11. Observar la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa prevista en el presente CSP.
12. Respetar el debido proceso y derecho de defensa al usuario, observando la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa prevista en la Constitución Política, el Código Contencioso Administrativo y otras normas aplicables sobre el particular.
13. Entregar a los interesados en extinguir la solidaridad a la que se refiere el Artículo 15 de la Ley 820 de 2003 y el Decreto 3130 de 2003 y normas que lo modifiquen o sustituyan, un formato plenamente ajustado a las disposiciones de contempladas en tal Artículo y sus Decretos Reglamentarios.
14. En caso de haberse suscrito contrato que contenga Área de Servicio Exclusivo, la persona prestadora se obligará a cumplir con el propósito para el cual ésta ha sido establecida en concordancia con el Artículo 40 de la Ley 142 de 1994 y a prestar el servicio en el espacio geográfico y en los niveles de calidad determinados en dicho contrato. *(Esta cláusula solo aplica en el evento de existir áreas de servicio exclusivo legalmente constituidas)*
15. Aplicar al suscriptor y/o usuario el estrato correspondiente, de conformidad con el establecido para tal fin por la autoridad competente.
16. Asignar al inmueble objeto del servicio la categoría del uso correspondiente y modificarlo en los casos que corresponda.
17. Cobrar las contribuciones de solidaridad y otorgar los subsidios de acuerdo con la Ley.

sanitarias, ambientales y regulatorias vigentes.

- 19. Realizar el barrido de vías y áreas públicas que le correspondan de conformidad con las disposiciones regulatorias vigentes.
- 20. Tener a disposición de los suscriptores y/o usuarios, informes sobre los aforos de la producción de residuos sólidos.
- 21. Evitar las situaciones relativas al manejo de los residuos sólidos a las cuales hace referencia el Artículo 116 del Decreto 1713 de 2002 y normas que lo modifiquen o sustituyan.
- 22. Dar a conocer los días y horarios de recolección que le correspondan a cada suscriptor y/o usuario.
- 23. Remitir a la SSPD los expedientes para resolver el recurso de apelación de las reclamaciones de los suscriptores y/o usuarios, dentro de los 3 días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el recurso de reposición.
- 24. Disponer de formatos que faciliten a los usuarios presentar peticiones, quejas y recursos.
- 25. Constituir una oficina de peticiones, quejas y recursos, la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los suscriptores y/o usuarios o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta dicha empresa.

CLÁUSULA 12.- OBLIGACIONES DEL SUScriptor Y/O USUARIO. Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones del suscriptor y/o usuario las siguientes:

- 1. Hacer buen uso del servicio, de modo que no genere riesgos excepcionales o se constituya en una carga injustificada para la persona prestadora o los demás miembros de la comunidad.
- 2. Informar de inmediato a la persona prestadora sobre la variación del propietario, dirección u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicios públicos y/o en el sistema de información comercial.
- 3. Verificar que la factura remitida corresponda al inmueble receptor del servicio. En caso de irregularidad, el suscriptor y/o usuario deberá informar de tal hecho a la persona prestadora.
- 4. Pagar oportunamente las facturas que hayan sido entregadas cumpliendo los requisitos legales.
- 5. Solicitar la factura a la persona prestadora cuando aquella no haya llegado oportunamente. El no recibir la factura no lo exonera del pago, salvo que la persona prestadora no haya efectuado la facturación en forma oportuna.
- 6. En el caso de suscriptores y/o usuarios no residenciales, garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo, en los siguientes eventos: (La

Persona prestadora debe definir los casos en los cuales exigirá tal título, con exclusión de los inmuebles residenciales)

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

CLÁUSULA 13.- DERECHOS DE LAS PARTES: Se entienden incorporados en el CSP, además de los que se desprendan de este contrato, los derechos que a favor de los suscriptores y/o usuarios y de las personas prestadoras, se encuentran consagrados en la Constitución Política, la Ley 142 de 1.994, en el Título IV del Decreto 605 de 1996, el Decreto 1713 de 2002, el Decreto 1140 de 2003 y demás disposiciones concordantes así como las normas que las modifiquen, adicionen o subroguen.

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

1. Cobrar, de conformidad con la normatividad vigente, el valor de los servicios prestados.
2. Solicitar a los suscriptores y/o usuarios no residenciales una garantía adicional de

pago para la prestación del servicio, en los términos dispuestos en la Ley 142 de 1994.

3. Incluir dentro de la facturación cualquier obligación, a favor o en contra del suscriptor y/o usuario, derivada de la prestación del servicio público domiciliario de aseo o de los aforos solicitados por el suscriptor y/o usuario, conforme a la normatividad vigente.
4. Ser el prestador exclusivo en un área respecto de la cual la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico haya verificado motivos para el establecimiento de un área de servicio exclusivo (este numeral sólo se incluirá en los CSP cuyo objeto sea la prestación de un servicio respecto al cual la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico haya verificado motivos y autorizado el establecimiento de un área de servicio exclusivo. *(Este numeral sólo se incluirá en los CSP cuyo objeto sea la prestación de un servicio que haya sido adjudicado mediante un contrato que incluya cláusulas que establezca un área de servicio exclusivo, previa verificación de motivos por parte de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento)*).
5. Verificar que los usuarios del servicio no depositen sustancias líquidas, excretas ni residuos de los contemplados para el servicio especial, en recipientes destinados para la recolección en el servicio público domiciliario de aseo.

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

1. A ser tratado dignamente por la persona prestadora.
2. Al debido proceso y defensa, de acuerdo con lo establecido en el Capítulo VI del presente CSP.
3. A no ser discriminado por la persona prestadora de servicios públicos domiciliarios. Los suscriptores y/o usuarios tienen derecho a obtener tratamiento igual para situaciones iguales.
4. A ser informado clara y oportunamente de sus obligaciones y de las consecuencias de incumplirlas.
5. A la libre elección del prestador del servicio. *(Este derecho no debe ser incluido en el CSP cuyo objeto sea la prestación de un servicio que haya sido adjudicado 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)*.
6. A obtener, a su costa, el aforo de los residuos sólidos, de conformidad con la regulación vigente. La persona prestadora debe estimar estos costos para darlos a conocer al suscriptor y/o usuario antes de prestar el servicio. No habrá costos para el suscriptor y/o usuario en los casos de reclamación debidamente justificados.
7. A obtener información completa, precisa y oportuna sobre asuntos relacionados con la prestación del servicio.
8. A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a las peticiones, actuaciones, solicitudes o

quejas que se propongan realizar, así como a llevarlas a cabo.

9. A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados y obtener copias, a su costa, de documentos contenidos en ellos.
10. A abstenerse de presentar documentos no exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.
11. A reclamar cuando la empresa aplique un estrato diferente al establecido por la respectiva entidad territorial competente para tales fines.
12. A reclamar en contra del uso asignado por la persona prestadora al inmueble objeto del servicio, cuando se le hubiere asignado uno diferente al real.
13. A conocer las condiciones uniformes de los contratos de servicios públicos.
14. A ser protegido contra el abuso de posición dominante contractual de las personas prestadoras de servicios públicos.
15. A la prestación continua de un servicio de buena calidad y a las reparaciones por falla en la prestación del servicio, de conformidad con el Artículo 137 de la Ley 142 de 1994.
16. A una información clara, completa, precisa y oportuna en las facturas.
17. A presentar peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos.
18. A recibir la factura a su cargo por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma.
19. A la participación en los comités de desarrollo y control social.
20. Al cobro individual por la prestación del servicio en los términos previstos en la legislación y la regulación vigente.
21. A obtener los bienes y servicios ofrecidos en calidad o cantidad superior a las proporcionadas de manera masiva, siempre que ello no perjudique a terceros y que el usuario asuma los costos correspondientes

Capítulo III Facturación

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

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

1. El nombre de la persona prestadora responsable de la prestación del servicio y su NIT.

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

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

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

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

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

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

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

CLÁUSULA 19.- PERÍODO DE FACTURACIÓN. Las facturas se entregarán _____ (la persona prestadora deberá indicar la periodicidad de la facturación), en cualquier hora y día hábil, en el predio en el que se presta el servicio. En todo caso, la factura deberá ponerse en conocimiento de los suscriptores y/o usuarios vinculados al contrato con al menos cinco (5) días de antelación a la fecha de primer vencimiento, mediante los mecanismos de reparto y sectorización que garanticen su entrega oportuna. (La Persona prestadora deberá indicar el período y la fecha máxima de entrega de la misma, de tal manera que éstos tengan conocimiento del momento en el que deben recibir la factura, y en caso contrario, soliciten duplicado de la misma).

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

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

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

CLÁUSULA 22. COBRO DE SUMAS ADEUDADAS. Las deudas derivadas del contrato podrán ser cobradas ejecutivamente ante los jueces competentes o ejerciendo la jurisdicción coactiva. (La segunda alternativa sólo es aplicable a las empresas oficiales de servicios públicos y a las empresas industriales y comerciales del Estado). La factura expedida por la persona prestadora y debidamente firmada por el representante legal de la misma, prestará mérito ejecutivo.

Parágrafo. Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, la persona prestadora no podrá cobrar bienes o servicios que no facturó por error u omisión. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor y/o usuario.

Capítulo IV **Obligaciones accesorias y falla en la prestación del servicio**

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

Con respecto a los suscriptores o usuarios 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 el doble del interés bancario corriente certificado por la Superintendencia Financiera, sin exceder el límite de usura).

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

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

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

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

El acaecimiento de una falla en la prestación del servicio confiere el derecho al suscriptor y/o usuario, desde el momento en que se presente a su cumplimiento con las reparaciones de que trata el Artículo 137 de la Ley 142 de 1.994, en especial a que no se le cobre el servicio de recolección, transporte y disposición final de residuos sólidos, si en cualquier lapso de treinta días la frecuencia de recolección es inferior al cincuenta por ciento (50%) de lo previsto en el contrato para la zona en la que se halla el inmueble. La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito.

Capítulo V **Peticiones, Quejas, Reclamaciones y Recursos**

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

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

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

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

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

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

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

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

CLÁUSULA 30.- DECISIÓN DE PETICIONES VERBALES. Las peticiones verbales se resolverán en la misma forma e inmediatamente si fuere posible. Cuando no se puedan resolver en estas condiciones, se levantará acta en la cual se dejará constancia de la fecha, del cumplimiento de los requisitos previstos en la cláusula 29 de este contrato y se responderá dentro de los términos establecidos para las peticiones. Copia del acta se entregará al peticionario si éste la solicita.

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

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

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

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

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

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

1. Los recursos se presentarán, tramitarán y decidirán de conformidad con lo previsto en el Código Contencioso Administrativo cuando no exista norma aplicable en la Ley 142 de 1994, y demás disposiciones que la modifiquen, adicionen o reglamenten, se tendrán en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela, siempre y cuando estas últimas no contraríen disposiciones legales, reglamentarias, regulatorias o contractuales.
2. Contra los actos en los cuales se niegue la prestación del servicio, así como los actos de facturación que realice la persona prestadora proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo contempla la Ley.
3. El recurso de reposición debe interponerse por escrito, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a aquél en que la persona prestadora ponga el acto en conocimiento del suscriptor y/o usuario en las oficinas de _____ (Debe indicarse la oficina o dependencia encargada). El (los) funcionario(s) encargado(s) de resolverlo será _____ (La persona prestadora definirá los cargos o los funcionarios competentes de resolver los recursos de conformidad con lo previsto en el Artículo 156 de la Ley 142 de 1994).
4. El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse por escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión.
5. Estos recursos no requieren de presentación personal ni intervención de abogado aunque se emplee un mandatario.
6. La persona prestadora podrá practicar pruebas, cuando quien interpuso el recurso las haya solicitado o cuando el funcionario que ha de decidir el recurso considere necesario decretarlas de oficio. La práctica de dichas pruebas se sujetará a lo previsto en el Código Contencioso Administrativo.
7. La persona prestadora no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con ésta. Sin embargo, para interponer los recursos contra el acto que decida la reclamación, el suscriptor y/o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso o del promedio de la producción de residuos de los últimos cinco periodos, salvo que las sumas en discusión correspondan precisamente al promedio del consumo de los últimos cinco periodos.
8. El recurso de apelación será subsidiario del recurso de reposición y procede contra los actos que resuelvan reclamaciones por facturación y terminación, debiendo interponerse ante el prestador, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. El prestador deberá remitirlo junto con el expediente respectivo a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para que lo resuelva, dentro de los 3 días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el recurso de reposición.

CLÁUSULA 35.- TÉRMINO PARA RESOLVER LAS PETICIONES, QUEJAS Y

[Handwritten signature]
[Handwritten initials]

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

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

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

Capítulo VI

Modificaciones y Terminación del Contrato

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

1. Por acuerdo entre las partes.
2. Por parte de la persona prestadora, haciendo efectivas las siguientes garantías:
 - a. Deberá informar al suscriptor y/o usuario de la modificación propuesta con un mes de antelación a la entrada en vigencia de la misma.
 - b. Deberá permitir al suscriptor y/o usuario el ejercicio efectivo de su derecho a no aceptar la modificación propuesta.
3. Por decisión de autoridad competente.

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

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

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

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

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

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

Parágrafo. No será procedente la terminación del contrato de servicios públicos cuando no exista otra empresa en disposición de prestar el servicio o cuando éste se preste bajo la modalidad de Área de Servicio Exclusivo, salvo que se cumplan las previsiones del Artículo 16 de la Ley 142 de 1994. La desvinculación de un suscriptor y/o usuario que tenga por objeto su vinculación con otro prestador, no perjudica a la comunidad. El prestador respecto del cual se solicita la desvinculación no podrá negarla aludiendo falta de capacidad legal, técnica u operativa del operador al cual se pretende vincular el usuario y/o suscriptor.

Capítulo VII **Disposiciones Finales**

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

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

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

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

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

CLÁUSULA 41.- SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS. Las diferencias que surjan entre la persona prestadora y cualquiera de las otras personas que sean partes en el contrato, con ocasión de la celebración, ejecución, terminación o liquidación del contrato, y que no hayan podido resolverse aplicando las normas que 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.

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

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

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

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

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

1. La zona de prestación del servicio. Comprende el mapa de la zona dentro de la cual la persona prestadora está dispuesta a prestar el servicio; y dentro de esa zona, encerradas en líneas rojas, las áreas dentro de las cuales la prestación no es posible.
2. Las condiciones técnicas y de acceso. Descripción de las condiciones técnicas y de acceso y oportunidad que deben cumplirse para que la persona prestadora pueda comprometerse a prestar el servicio público objeto de este contrato en un inmueble ubicado en la zona hábil. Asimismo deberá contener las especificaciones de volumen, peso y calidad de los residuos.
3. Las condiciones para la prestación del servicio. Describe las condiciones de calidad, frecuencia que debe llenar el servicio de aseo y características que deben cumplir los distintos tipos de recipientes.

En constancia de lo cual, suscribo este original, en mi calidad de representante legal de la persona prestadora, el día ____ del mes ____ de 20 ____.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Persona prestadora....

C.C.

ARTÍCULO 2º. El Artículo 4.5.1.2. de la Resolución CRA 151 de 2001, quedará así:

"**Artículo 4.5.1.2. Concepto de legalidad.** Cuando los prestadores hagan uso de la previsión contenida en el numeral 73.10 del Artículo 73 de la Ley 142 de 1994, las condiciones uniformes de los contratos del servicio público domiciliario de aseo que se ajusten en un todo a lo establecido en el anexo 9 de la presente resolución, previa revisión por parte de la Comisión, serán conceptuados como legales por parte ésta.

"Las condiciones uniformes distintas a las establecidas en el citado anexo 9, podrán obtener tal concepto, previa verificación por parte de la Comisión, del cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y regulatorios exigibles.

"Para tal fin, al solicitar el concepto de legalidad de que trata el Artículo 73, numeral 73.10 de la Ley 142 de 1994, las personas prestadoras del servicio público domiciliario de aseo, deberán identificar de manera precisa las cláusulas que se aparten del modelo establecido en esta resolución y las razones de ello".

ARTÍCULO 3º. Delégase en el Director Ejecutivo de la Comisión, la facultad de revisar y expedir el concepto de legalidad de que trata el artículo anterior y el referido a residuos diferentes a los ordinarios. Cuando alguno de los contratos que se sometan a consideración de la Comisión difiera en todo o en parte, el Director Ejecutivo deberá someterlo a consideración del Comité de Expertos para que éste se pronuncie sobre su legalidad.

Cuando se trate de cláusulas que reproduzcan normas legales o reglamentarias o de modificaciones que, pese a apartarse del modelo contenido en el anexo 9 de la presente resolución, ya hubieren sido objeto de pronunciamiento por parte del Comité de Expertos, aun si estuviera contenido en las condiciones uniformes de otro prestador, tal modificación requerirá solamente la revisión por parte del Director Ejecutivo en virtud de la delegación consagrada en el inciso primero del presente artículo.

ARTÍCULO 4º. Vigencia. Esta resolución rige a partir de su publicación en el Diario Oficial y modifica todas las disposiciones que le sean contrarias.

"PUBLÍQUESE, COMUNIQUESE Y CÚMPLASE"

Dada en Bogotá, D.C., a los 25 días del mes de Mayo de 2006.


LEYLA ROJAS MOLANO
Presidente


JOSÉ FRANCISCO MANJARRÉS IGLESIAS
Director Ejecutivo