



MINISTERIO DE DESARROLLO ECONOMICO

COMISION DE REGULACION DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICORESOLUCION NUMERO **14** DE 19(**29 MAYO 1996**)

Por la cual se adopta el modelo de condiciones uniformes del servicio público ordinario de aseo, y se emite concepto de legalidad

LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO

En ejercicio de sus facultades legales, en especial de las conferidas por la Ley 142 de 1994 y por los Artículos 7 y 15 del Decreto 1738 de 1994, y

CONSIDERANDO:

Que por virtud del Artículo 73.10 de la Ley 142 de 1994 corresponde a la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico emitir concepto de legalidad de las condiciones uniformes del contrato de prestación del servicio público ordinario de aseo.

Que el contrato de servicios públicos se rige por lo dispuesto por la Ley 142 de 1994, por las condiciones especiales que se pacten con los usuarios, por las **condiciones uniformes que señalen las empresas de servicios públicos** y por las normas del Código Civil y del Código de Comercio, según lo establece el Artículo 132 de la Ley.

Que teniendo en cuenta el gran número de personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios reguladas por la Comisión a nivel nacional, es conveniente implementar un mecanismo ágil e idóneo para determinar la legalidad de las condiciones uniformes que ellas ofrezcan a los usuarios, de tal forma que se cumpla a cabalidad con la función atribuida a la Comisión, sin menoscabo de su facultad de formular observaciones y solicitar las correcciones y ajustes que sean del caso.

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO.- Adóptase el modelo de condiciones uniformes del contrato del servicio público ordinario de aseo, el cual se anexa para que haga parte de la presente Resolución.

ARTICULO SEGUNDO.- Decláranse ajustadas a la Ley 142 de 1994 y a las normas que la desarrollen y, por tanto, conceptuadas como legales por esta Comisión, las condiciones uniformes que ofrezcan las personas prestadoras del servicio público ordinario de aseo, que se adecuen en todo al modelo al que se refiere el artículo anterior.

Continuación de la resolución "Por la cual se adopta el modelo de condiciones uniformes del servicio público ordinario de aseo, y se emite concepto de legalidad".

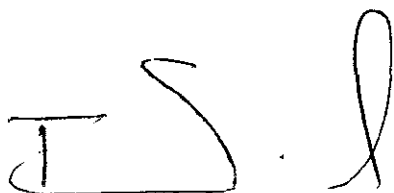
Por el contrario, las condiciones uniformes que incluyan en todo o en parte cláusulas distintas a las establecidas por la Comisión, podrán ser puestas a su consideración con el fin de que ésta se pronuncie sobre su legalidad. El mismo trámite se aplicará en las condiciones uniformes que excluyan cláusulas establecidas por la Comisión.

Para tal fin, al solicitar el concepto de legalidad de que trata el Artículo 73.10 de la Ley 142 de 1994, las personas prestadoras del servicio público ordinario de aseo deberán identificar de manera precisa las cláusulas que se aparten del modelo establecido en el artículo primero de esta resolución.

ARTICULO TERCERO.- La presente Resolución rige a partir de su publicación en la Gaceta del Ministerio de Desarrollo Económico.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Santa Fe de Bogotá, D.C, a los **29** MAYO 1996



FABIO GIRALDO ISAZA
Presidente



DIEGO FERNÁNDEZ GIRALDO
Coordinador General

Continuación de la resolución "Por la cual se adopta el modelo de condiciones uniformes del servicio público ordinario de aseo, y se emite concepto de legalidad".

MODELO DE CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO DEL SERVICIO PÚBLICO ORDINARIO DE ASEO

CLÁUSULA PRIMERA.- NATURALEZA JURÍDICA: El contrato del servicio público ordinario de aseo es un contrato uniforme y consensual, por tratarse de un servicio que se presta en las condiciones y características definidas por la empresa para ofrecerlas a muchos usuarios no determinados.

CLÁUSULA SEGUNDA.-DEFINICIONES: Para los efectos del presente documento, y de acuerdo con lo establecido en la Ley 142 de 1.994, se entiende que las siguientes expresiones significan :

- 2.1. **Aforo.** Determinación puntual de la cantidad de residuos sólidos presentados para la recolección por un usuario determinado.
- 2.2. **Basura o residuo sólido.** Es todo objeto, sustancia o elemento en estado sólido, sobrante de las actividades domésticas, recreativas, comerciales, institucionales, de la construcción e industriales y aquellos provenientes del barrido de áreas públicas, independientemente de su utilización ulterior.
- 2.3. **Empresa.** Nombre completo de la empresa o entidad prestadora del servicio.
- 2.4. **Factura.** Es la cuenta que la empresa entrega o remite al usuario, por causa de la prestación del servicio y demás servicios inherentes, en desarrollo del contrato del servicio público domiciliario de aseo.
- 2.5. **Gran Productor.** Usuario no residencial que genera y presenta para la recolección residuos sólidos, en volumen superior a un metro cúbico mensual.
- 2.6. **Inmueble.** Bien que cumple las condiciones del código civil para recibir ese calificativo: incluye las partes del inmueble que, de acuerdo con la ley y las condiciones de acceso y técnico, pueden individualizarse para efectos de la prestación del servicio a ciertos usuarios distintos de los que habitan o permanecen en otra parte del mismo bien.
- 2.7. **Pequeño productor.** Usuario no residencial que genera residuos sólidos en volumen menor o igual a un metro cúbico mensual.
- 2.8. **Petición.** Es un acto de cualquier persona, suscriptora o no, dirigido a la empresa, para solicitar, en interés particular o general, un acto o contrato relacionado con la prestación del servicio de aseo, pero que no tiene el propósito de conseguir la revocación o modificación de una decisión tomada por la empresa respecto de uno o mas suscriptores en particular.
- 2.9. **Posición jurídica de una parte en el contrato.** Es la calidad de propietario, poseedor o tenedor que una persona tiene respecto del inmueble en el que se presta el servicio, y en virtud de la cual entra a ser parte del contrato.
- 2.10. **Producción.** Es la cantidad de basuras, desechos y desperdicios que se retiran de la vía adyacente a un inmueble, durante un ... (unidad de tiempo).
- 2.11. **Productor.** La persona que genera basura, prescindiendo del título por el cual se encuentra en el inmueble o en el sitio en el que se presta el servicio, y de la razón por la cual lo recibe.
- 2.12. **Queja.** Es el medio por el cual el usuario o suscriptor pone de manifiesto su inconformidad con la actuación de determinado o determinados funcionarios, o su inconformidad con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio.
- 2.13. **Reclamación.** Es una actuación preliminar mediante la cual la empresa revisa la facturación de los servicios públicos a solicitud del interesado, para tomar una posterior decisión o definitiva del asunto, en un todo de conformidad con los procedimientos previstos en la Ley 142 de 1.994, en el Código Contencioso Administrativo y en sus normas reglamentarias.
- 2.14. **Recurso.** Es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la Empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del Contrato. Abarca los recursos de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley. (Art. 154 Ley 142 de 1.994).
- 2.15. **Saneamiento básico.** Son las actividades propias del conjunto de los servicios domiciliarios de alcantarillado y aseo. (Art. 14.19 Ley 142 de 1.994).

Continuación de la resolución "Por la cual se adopta el modelo de condiciones uniformes del servicio público ordinario de aseo, y se emite concepto de legalidad".

2.16. Servicio Público Domiciliario de Aseo. Es la recolección municipal de residuos, principalmente sólidos. Incluye las actividades complementarias de transporte, tratamiento, aprovechamiento y disposición final de tales residuos.

2.17. Servicio Especial. Es el relacionado con la recolección, transporte y tratamiento de residuos sólidos que por su naturaleza, composición, tamaño, volumen y peso, no puedan ser manejados, tratados o dispuestos normalmente, a juicio de la Entidad Prestadora del Servicio. Incluye los residuos peligrosos y los residuos hospitalarios e infecciosos. Esta modalidad del servicio de aseo no aplica para el contrato de condiciones uniformes de que trata el presente modelo.

2.18. Servicio Ordinario. Es la modalidad de prestación del servicio de aseo para residuos de origen residencial y para otros residuos que por su naturaleza, composición, tamaño y volumen, pueden ser manejados de acuerdo con la capacidad de la entidad prestadora del servicio de aseo, y que no corresponden a ninguno de los tipos de servicio definido como especial.

2.19. Suscriptor. Persona con la cual se celebra el contrato de condiciones uniformes de servicios públicos. (Art. 14.31 Ley 142 de 1.994).

2.20. Suscriptor Potencial. Persona que ha iniciado consultas para convertirse en usuario de los servicios públicos. (Art. 14.32 Ley 142 de 1.994).

2.21. Usuario. Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. (Art. 14.33 Ley 142 de 1.994)

2.22. Usuario mixto. Persona natural o jurídica que produce residuos sólidos derivados de pequeñas unidades comerciales o productivas, establecidas en locales anexos a las viviendas.

2.23. Usuario no residencial. Persona natural o jurídica que se beneficia de la prestación del servicio público domiciliario de aseo y que produce residuos sólidos derivados de las actividades comercial, industrial o de oficinas, sean éstas de carácter individual o colectivo.

2.24. Usuario residencial. 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 anexos a las viviendas que ocupen menos de veinte metros cuadrados (20 mt²) de área, exceptuando los que produzcan un metro cúbico (1 mt³) o más de residuos sólidos al mes.

CLÁUSULA TERCERA.- OBLIGATORIEDAD DE LA VINCULACIÓN COMO USUARIO: Cuando haya servicios públicos disponibles de acueducto y saneamiento básico será obligatorio vincularse como usuario y cumplir con los requisitos 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.

CLÁUSULA CUARTA.- PARTES EN EL CONTRATO : Son partes en el Contrato de Servicios Públicos, en adelante CSP, la empresa prestadora del servicio del servicio público de aseo y los suscriptores. Los usuarios serán partes del contrato, vinculados por él, y por lo tanto, suscriptores. 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 contrato, y por lo tanto, usuarios; y los demás usuarios capaces.

CLÁUSULA QUINTA- OBJETO : El Contrato tiene por objeto el que la Empresa preste el servicio público ordinario de aseo, en favor del usuario, en un inmueble, dentro de la zona en la que la empresa esté dispuesta a prestar el servicio, siempre que las condiciones técnicas de la Empresa lo permitan, a cambio de un precio en dinero, el cual se determinará de conformidad con la reglamentación tarifaria vigente.

CLÁUSULA SEXTA:- CONDICIONES DEL SUSCRIPTOR:- La empresa está dispuesta a celebrar el contrato para prestar el servicio de aseo y, por lo tanto, a tener como suscriptor, a cualquier persona capaz que los solicite, siempre que sea propietaria, poseedora o tenedora del

Continuación de la resolución "Por la cual se adopta el modelo de condiciones uniformes del servicio público ordinario de aseo, y se emite concepto de legalidad".

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 tercera y quinta de este documento.

CLÁUSULA SÉPTIMA.- CONDICIONES DE LA SOLICITUD: La solicitud para la prestación de servicio puede presentarse por escrito o verbalmente, en las oficinas de la empresa, bien de modo personal, por correo o por otros medios que permitan conocer la voluntad inequívoca del suscriptor potencial de recibir el servicio. 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 a los suscriptores que deseen completarlos directamente. Los formularios son gratuitos, pero si una solicitud de conexión implicara estudios particularmente complejos, su costo, justificado en detalle, podrá cobrarse al interesado, salvo que se trate de un usuario residencial perteneciente a los estratos 1, 2 y 3.

La Empresa, 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 arriba, 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 definiciones, 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 empresa en ningún caso tomará más de cuarenta (40) días para dar respuesta, y ésta siempre será motivada. Con todo, la iniciación en la prestación del servicio solicitado no podrá superar de 40 días hábiles contados desde el momento en el que la Empresa indique que está en posibilidad de prestar el servicio (Art. 9o. Resolución 06 de 1995 Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico). *(La Empresa indicará la zona en la que está dispuesta a prestar el servicio, y podrá excluir ciertas zonas o establecer que el inmueble tiene que cumplir con ciertas condiciones de acceso).*

CLÁUSULA OCTAVA- PERFECCIONAMIENTO : El CSP se perfecciona cuando el propietario o quien utiliza un inmueble determinado, solicita la prestación del servicio, siempre y cuando no exista otro contrato con el mismo objeto en relación con el mismo inmueble y las condiciones técnicas de la Empresa así lo permitan; o en el caso de haber recibido efectiva y legalmente la prestación del servicio objeto del contrato.

CLÁUSULA NOVENA.- CESIÓN DEL CONTRATO : Salvo que las partes dispongan lo contrario, cuando medie enajenación del bien raíz urbano al cual se le suministra el servicio, se entiende que hay cesión del contrato, la cual opera de pleno derecho. La empresa desde ahora acepta esa cesión, para lo cual se tendrá como nuevo suscriptor al cesionario, a partir del momento en que adquiera la propiedad. Pero siempre que una persona deje de ser parte en el contrato, la empresa conservará el derecho a exigirle el cumplimiento de todas las obligaciones que se hicieron exigibles mientras fue parte de él, pues la cesión de éstas no se autoriza, salvo acuerdo especial.

La empresa podrá siempre ceder total o parcialmente el contrato, y en tal caso se obliga a dar aviso por medio de facturas y en medios de amplia divulgación a los suscriptores o usuarios vinculados al mismo, los cuales podrán si lo desean, por medio de aviso escrito dado durante el mes siguiente a la comunicación, dar por terminado el contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA.- COBRO DE TARIFAS ADEUDADAS POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: 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).* La factura expedida por la Empresa y firmada por el representante legal de la misma, prestará mérito ejecutivo.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA.- OBLIGACIONES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS : La empresa se obliga a prestar al suscriptor, en el inmueble para el cual se hizo la solicitud en los términos de la cláusula séptima, un servicio de buena calidad, de acuerdo con las especificaciones de calidad, frecuencias y horarios que aparecen en el anexo III, para residuos que tengan el volumen, peso y calidad descritos en el anexo II, a partir del momento en el que deba

Continuación de la resolución "Por la cual se adopta el modelo de condiciones uniformes del servicio público ordinario de aseo, y se emite concepto de legalidad".

comenzar la ejecución del contrato, en los términos de la cláusula quinta de este documento. De acuerdo con lo anterior, son obligaciones de la empresa:

1.- Recolectar y transportar en forma permanente los residuos, provenientes del inmueble, vías y áreas públicas objeto del servicio, de conformidad con las normas vigentes.

2.- Asegurar la disposición final de los residuos sólidos, de conformidad con las normas sanitarias y ambientales vigentes.

3.- Realizar el barrido de vías y áreas públicas.

4.- Mantener uniforme la calidad del servicio, evitando sus fluctuaciones en el tiempo.

5.- Garantizar la continuidad en la prestación del servicio para preservar la salud pública y el bienestar colectivo de los usuarios y no podrá suspender definitiva o temporalmente el servicio, salvo cuando existan razones de fuerza mayor o caso fortuito.

6.- Mantener informados a los 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 empresa deberá avisar a los usuarios con cinco (5) días de anticipación, a través de medio de difusión más efectivo de que se disponga en la población o sector atendido.

7.- Realizar los aforos de la producción de residuos cuando lo solicite el usuario a su costo, siempre y cuando sea técnicamente posible. No habrá costos para el usuario en los casos de reclamación debidamente justificados.

8.- Tener a disposición de los suscriptores, informes o tablas sobre los aforos de la producción de residuos sólidos.

9.- Preparar y mantener a disposición de los suscriptores informaciones sobre las tarifas y factores con que estas se determinan, teniendo en cuenta lo dispuesto en la Ley 142 de 1994 y las decisiones de la Comisión de regulación de agua potable y saneamiento básico.

10.- Organizar una oficina de peticiones, quejas, reclamos y recursos para atender, tramitar y responder, las que presenten los suscriptores potenciales, los suscriptores y los usuarios vinculados al contrato. Los trámites serán los previstos en las normas vigentes sobre derecho de petición.

11.- Llevar una relación detallada de las peticiones y recursos que presenten los suscriptores o usuarios vinculados al contrato, y de las respuestas que se les dieron.

12.- Tener a disposición de los suscriptores o usuarios formularios que faciliten la presentación de los recursos.

13.- Abstenerse de cobrar derechos de suministro, formularios de solicitud y otros servicios o bienes semejantes. Pero si una solicitud de contrato implicara estudios particularmente complejos, su costo, justificado en detalle, podrá cobrarse al interesado, salvo que se trate de un usuario residencial perteneciente a los estratos 1, 2 y 3.

14.- Facturar el servicio de acuerdo con la normatividad vigente y en los períodos señalados por la ley o por la Comisión de regulación. Al cabo de 5 meses de haber entregado las facturas, la empresa 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 o usuario. Para efectos de las reclamaciones y recursos se tomará como fecha de entrega de la factura, la señalada para el primer vencimiento.

15.- Entregar oportunamente las facturas de acuerdo con las cláusulas de este contrato, y discriminar en la factura cuando se cobren varios servicios, cada uno por separado.

16.- Hacer los descuentos, reparar e indemnizar los perjuicios ocasionados como consecuencia de falla en la prestación del servicio, salvo que medie caso fortuito o fuerza mayor.

17.- Permitir al suscriptor elegir libremente al proveedor de los bienes necesarios para la utilización del servicio.

18.- Aplicar la normatividad vigente en materia de subsidios a los suscriptores de menores ingresos.

19.- Disponer siempre de copias de las condiciones uniformes del contrato para los suscriptores que lo soliciten.

20.- Desarrollar planes y programas orientados a mantener activas y cercanas relaciones con los usuarios del servicio.

21.- Evitar las situaciones descritas por el artículo 95 del Decreto 605 de 1996.

22.- Dar a conocer los días y horarios de recolección que le correspondan a cada usuario.

Continuación de la resolución "Por la cual se adopta el modelo de condiciones uniformes del servicio público ordinario de aseo, y se emite concepto de legalidad".

23.- Las demás contenidas en la Ley 142 de 1.994, en el Decreto 605 de 1996 y en las normas expedidas por las Autoridades Competentes.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA.- OBLIGACIONES DEL SUScriptor O USUARIO: El suscriptor o usuario tendrá las siguientes obligaciones:

1.- Vincularse al servicio de aseo, siempre que haya servicio disponible, o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad.

2.- Hacer buen uso del servicio, de modo que no genere riesgos excepcionales o se constituya en un obstáculo para la prestación del servicio o los demás miembros de la comunidad. Todo usuario está en la obligación de facilitar la medición de sus desechos.

3.- Pagar oportunamente el servicio prestado. Solicitar duplicado a la empresa cuando la factura de servicios no haya llegado oportunamente. El no recibir la factura no lo exonera del pago, salvo que la empresa no haya efectuado la facturación en forma oportuna o no haya enviado las cuentas de cobro oportunamente al suscriptor o usuario.

4.- Garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo, en los siguientes eventos:
..... (La empresa debe definir los casos en los cuales exigirá tal título).

5.- Presentar los residuos sólidos para su recolección en las condiciones establecidas en el Decreto 605 de 1996, o en las normas que lo aclaren, modifiquen o deroguen, en el reglamento de prestación del servicio que expida la entidad prestadora y en la forma y tipos de recipientes prescritos en el anexo III.

6.- 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 mantenimiento de estos se acumule basura en los mismos, la recolección y transporte hasta el sitio de disposición estará a cargo del propietario del lote. En caso de que la entidad de aseo proceda a la recolección, este servicio podrá considerarse como especial y se hará con cargo al dueño o propietario del lote de terreno.

7.- Recoger los residuos originados por el cargue, descargue o transporte de cualquier mercancía.

8.- Cumplir los reglamentos y disposiciones de la entidad prestadora del servicio.

9.- No cambiar la destinación del inmueble receptor del servicio, sin el lleno de los requisitos exigidos por la municipalidad.

10.- Dar aviso a las personas prestadoras del servicio público domiciliario de aseo de los cambios en la destinación del inmueble.

11.- Dar aviso a la empresa de la existencia de fallas en el servicio, cuando se presenten.

12.- No depositar sustancias líquidas, excretas ni basuras de las contempladas para el servicio especial, en recipientes destinados para la recolección en el servicio ordinario.

13.- Colocar 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 empresa. Los recipientes no deberán permanecer en los sitios señalados durante días diferentes a los establecidos por la empresa para la prestación del servicio.

14.- Pagar las multas impuestas, de acuerdo con las disposiciones vigentes.

15.- Las demás contenidas en la Ley 142 de 1994, en el Decreto 605 de 1996 y en las normas expedidas por las autoridades competentes.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA.- DERECHOS DE LAS PARTES EN EL CONTRATO: Se entienden incorporados en el CSP los derechos que a favor de los suscriptores o usuarios y de las empresas, se encuentran consagrados en la Ley 142 de 1.994, en el Decreto 605 de 1996 y demás disposiciones concordantes y normas que las modifiquen, adicionen o subroguen.

En especial, los usuarios de los servicios públicos tienen derecho, además de los consagrados en el Estatuto Nacional del Usuario y demás normas que consagren derechos a su favor, siempre que no contradigan esta ley, a:

1.- Obtener de las empresas la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de plazos y términos que para los efectos fije la comisión

Continuación de la resolución "Por la cual se adopta el modelo de condiciones uniformes del servicio público ordinario de aseo, y se emite concepto de legalidad".

reguladora, con atención a la capacidad técnica y financiera de las empresas o a las categorías de los municipios establecida por la ley.

Para este efecto, los usuarios podrán solicitar que se afore su producción de residuos sólidos, siempre y cuando cubran los costos que se deriven. La empresa debe estimar estos costos para darlos a conocer al usuario antes de prestar el servicio. No habrá costos para el usuario en los casos de reclamación debidamente justificados.

2.- La libre elección del prestador del servicio y del proveedor de los bienes necesarios para su obtención o utilización.

3.- 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.

4.- Solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna, sobre todas las actividades y operaciones directas o indirectas que se realicen para la prestación de los servicios públicos, siempre y cuando no se trate de información calificada como secreta o reservada por la ley y se cumplan los requisitos y condiciones que señale la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

5.- Derecho a asociarse con otros usuarios según reglamentación que expida la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA.- PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES Y RECURSOS: Las entidades o empresas prestadoras de servicios públicos tienen la obligación de tramitar las peticiones, quejas, reclamos y recursos de los usuarios de acuerdo con las normas vigentes, para ello la Oficina de peticiones, quejas y recursos tendrá en cuenta :

1.- El suscriptor o usuario tiene derecho a presentar peticiones, reclamaciones, quejas y recursos. Tendrá, también, derecho a que estos se tramiten y resuelvan de acuerdo con las normas vigentes sobre derecho de petición, tal como se incorporan adelante en este documento. El recurso de apelación, cuando haya sido concedido expresamente por la ley, será subsidiario del de reposición y deberá ser presentado ante la Superintendencia de Servicios Públicos.

2.- Los recursos no requerirán presentación personal ni intervención de abogado aunque se emplee un mandatario.

3.- No se exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con ella. Para recurrir, el suscriptor o usuario vinculado al contrato deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o el valor del promedio de las facturas de los últimos cinco periodos. La empresa deberá informar de dicho requisito al usuario.

4.- Las peticiones, quejas y recursos se tramitarán en la forma prevista en el Código Contencioso Administrativo (Decreto 01 de 1984), en cuanto sean pertinentes, y en cuanto la Ley 142 de 1994 no disponga otra cosa. Si los recursos no se interponen dentro de los plazos y en la forma previstos en este contrato, en consonancia con el Decreto 01 de 1984, se producirá, respecto a la posibilidad de control judicial de las decisiones respectivas, lo dispuesto en ese Decreto para los actos de las autoridades administrativas que no son recurridos en la forma y plazos dispuestos por él.

5.- Cuando las normas sobre el derecho de petición previstas en el Código Contencioso Administrativo y la Ley 142, no regulen algún aspecto relacionado con los recursos, las normas sobre presentación, trámite o decisión de los mismos se interpretarán y aplicarán teniendo en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela.

Continuación de la resolución "Por la cual se adopta el modelo de condiciones uniformes del servicio público ordinario de aseo, y se emite concepto de legalidad".

6.- De acuerdo con el Artículo 158 de la Ley 142 de 1994 "la empresa responderá los recursos, quejas y peticiones dentro del término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado ese término, y salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspició la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas, se entenderá que el recurso ha sido resuelto en forma favorable a él".

7.- Los actos que decidan las quejas, peticiones, reclamaciones y recursos serán notificados al usuario de conformidad con las normas del derecho de petición previstas en el Código Contencioso Administrativo, salvo que el usuario solicite que se le envíe por correo certificado, en los términos del Artículo 25 del Decreto 2150 de 1995.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA.- FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: El incumplimiento de la Empresa en la prestación del servicio con la frecuencia y condiciones de calidad ofrecidas, atendiendo los parámetros establecidos en el Anexo III 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 o usuario, desde el momento en que se presente, a la resolución del contrato o a su cumplimiento con las reparaciones de que trata el Artículo 137 de la Ley 142 de 1994, en especial a que no se le cobre el servicio de recolección, transporte y disposición final de residuos sólidos, si en cualquier lapso de treinta días la frecuencia de recolección es inferior al cincuenta por ciento (50%) de lo previsto en el contrato para la zona en la que se halla el inmueble. La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA.- FACTURACIÓN : La factura expedida por la empresa deberá contener, como mínimo, los siguientes elementos:

- a) El nombre de la empresa responsable de la prestación del servicio
- b) Nombre del suscriptor y dirección del inmueble receptor del servicio
- c) Dirección del inmueble a donde se envía la cuenta de cobro
- d) Estrato socioeconómico y clase de uso del servicio
- e) Período de facturación del servicio
- f) Valor del servicio y fechas de pago oportuno
- g) La comparación entre el valor del servicio facturado con el de los tres periodos inmediatamente anteriores.
- h) Valor de los subsidios, si son del caso, o el de los factores de sobreprecio, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994 y las normas que la desarrollen, modifiquen o reemplacen.
- i) Sitio y medios aceptables para hacer el pago. El pago que se haga en las oficinas de la empresa, siempre será aceptable.

En la factura podrán incluirse otros cobros a los que la empresa tenga derecho, relacionados con la prestación del servicio, pero éstos se distinguirán nitidamente y la razón de los mismos se explicará en forma precisa.

Podrán incluirse, igualmente, débitos o créditos derivados de cualquier clase de corrección a las facturas entregadas en los cinco meses anteriores. Tales débitos o créditos deberán explicarse, y distinguirse, nitidamente, de los valores que correspondan al período principal que se cobra. Sin embargo, cuando la causa de la corrección sea el dolo de cualquier suscriptor, los valores correspondientes podrán incluirse en cualquiera de las facturas sucesivas, sin limitación de tiempo.

Continuación de la resolución "Por la cual se adopta el modelo de condiciones uniformes del servicio público ordinario de aseo, y se emite concepto de legalidad".

La empresa podrá convenir, bajo su responsabilidad, con otras empresas 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 empresa velará porque en dichos acuerdos se respete lo dicho atrás sobre el contenido de la factura. Cuando se facture el servicio de aseo público 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.

La factura expedida por la empresa y debidamente firmada por el representante legal de la entidad, prestará mérito ejecutivo ante la jurisdicción ordinaria, de acuerdo a las normas del derecho civil y comercial.

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 de aseo.

Las facturas se entregarán _____ (*mensual o bimestralmente*), si se trata de inmuebles ubicados en zona urbana o _____ (*mensual, bimestral o trimestral*) si se trata de inmuebles ubicados en zonas rurales, en cualquier hora y día hábil, a cualquier residente permanente que se encuentre en el predio en el que se presta el servicio. En todo caso, la factura deberá ponerse en conocimiento de los suscriptores y usuarios vinculados al contrato con cinco (5) días de antelación a la fecha de primer vencimiento, mediante los mecanismos de reparto y sectorización que garanticen su entrega oportuna. En las zonas urbanas, las facturas se entregarán en la dirección del inmueble receptor del servicio, salvo que el suscriptor registre para estos efectos dirección diferente; en las zonas rurales

(La Empresa deberá indicar el periodo, el sitio de entrega y la fecha máxima de entrega de la factura, de tal manera que los usuarios tengan conocimiento del momento en el que deben recibir la factura y, en caso contrario, soliciten duplicado de la misma.)

CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA.- ESTIMACIÓN DE LA PRODUCCIÓN PARA GRANDES PRODUCTORES. El servicio de aseo a los grandes productores de residuos sólidos se cobrará por metro cúbico recolectado por la empresa prestadora del servicio. Para efectos de facturación, la empresa liquidará un volumen determinado de basuras, calculado para períodos anuales, a partir de estadísticas confiables de producción promedia de las mismas. Dicho volumen podrá ser revisado antes del año, si las circunstancias lo aconsejan o si el suscriptor o usuario lo solicitan.

CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA.- INTERESES DE MORA : En el evento en que el suscriptor o usuario incurra en mora en el pago de las tarifas por concepto de la prestación del servicio objeto del CSP, la empresa podrá aplicar intereses de mora sobre saldos insolutos, dentro de los parámetros establecidos en el Artículo 66 de la Ley 45 de 1.990 o las normas que la modifiquen, adicionen o subroguen. Igual interés deberá reconocer la empresa al usuario sobre cobros no autorizados.

CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA.- ACUERDOS ESPECIALES. El suscriptor 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 empresa la acepta, se convertirá en suscriptor con acuerdo especial, sin que por ello deje de ser un contrato uniforme de servicio público. Salvo lo previsto en ese acuerdo, a tal suscriptor se aplicarán las demás condiciones uniformes que contiene este documento. Cuando haya conflicto entre las condiciones uniformes y las condiciones especiales se preferirán estas.

CLÁUSULA VIGÉSIMA.- 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*

Continuación de la resolución "Por la cual se adopta el modelo de condiciones uniformes del servicio público ordinario de aseo, y se emite concepto de legalidad".

133.19 de la Ley 142 de 1994) o por término indefinido, a partir del día en que se comience a prestar el servicio, salvo que las partes decidan darlo por terminado por las causales previstas en este documento y en la Ley.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA.- TERMINACIÓN DEL CONTRATO : Las partes podrán terminar por mutuo acuerdo el contrato, cuando lo soliciten un suscriptor o usuario vinculado al contrato, si convienen en ello la empresa y los terceros que puedan resultar afectados. Para el efecto, quien manifieste su intención de terminar el contrato deberá dar un preaviso a la contraparte, con una antelación no superior a dos meses a la fecha en la que se desea dar por terminado el contrato. En todo caso, la empresa exigirá una constancia de que el suscriptor o usuario pasará a otro sistema de recolección y manejo de residuos.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA.- RÉGIMEN LEGAL DEL CONTRATO : Hacen parte del CSP la Ley 142 de 1.994, las disposiciones concordantes y las normas que las modifiquen, adicionen, sustituyan y la reglamenten, el Reglamento de Usuarios expedido por la Empresa y las normas del Código Civil y del Código de Comercio, que no sean contrarias.

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA.- MODIFICACIONES: Cualquier modificación que se introduzca al contrato por parte de la Empresa, 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.- SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.- Las diferencias que surjan entre la empresa 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 de un árbitro único 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.

Así mismo, 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. 79.15 de la Ley 142 de 1994).

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA.- ANEXOS. Hacen parte del contrato, y son obligatorios de acuerdo con lo dispuesto en las cláusulas anteriores, los siguientes anexos :

-Anexo I.-Zona de prestación del servicio. Comprende el mapa de la zona dentro de la cual la empresa 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.

-Anexo II.-Condiciones técnicas y de acceso. Descripción de las condiciones técnicas y de acceso y oportunidad que deben cumplirse para que la empresa pueda comprometerse a prestar el servicio público objeto de este contrato en un inmueble ubicado en la zona hábil.

-Anexo III. 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 empresa, el día de 199...

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
Empresa.....
C.C.