



Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio
República de Colombia

Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico

RESOLUCIÓN CRA 894 DE 2019

(28 de agosto de 2019)

"Por la cual se adopta el modelo de Condiciones Uniformes del Contrato de Servicios Públicos al que podrán acogerse las personas prestadoras del servicio público de aseo y sus actividades complementarias incluidas en el ámbito de aplicación de la Resolución CRA 853 de 2018 o la que la modifique, adicione, sustituya o derogue y, se dictan otras disposiciones"

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, los Decretos 1524 de 1994, 2882 y 2883 de 2007, modificado por el Decreto 2412 de 2015, y el Decreto 1077 de 2015, y,

CONSIDERANDO

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

Que con fundamento en el mismo artículo constitucional, los servicios públicos domiciliarios estarán sometidos al régimen jurídico que fije la ley, y el Estado mantendrá la regulación, el control y la vigilancia de dichos servicios;

Que el artículo 370 del ordenamiento constitucional prevé que corresponde al Presidente de la República señalar, con sujeción a la Ley, las políticas generales de administración y control de eficiencia de los servicios públicos domiciliarios;

Que el artículo 68 de la Ley 142 de 1994 establece que el señalamiento de esas políticas se podrá delegar en las comisiones de regulación;

Que, en virtud de lo anterior, el Presidente de la República, mediante el Decreto 1524 de 1994, delegó en las comisiones de regulación la función presidencial de señalar las políticas generales de administración y control de eficiencia en los servicios públicos domiciliarios;

Que el artículo 9 de la Ley 142 de 1994 consagra los derechos de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios y dispone que las comisiones de regulación, en ejercicio de sus funciones, no pueden desmejorar los derechos de los usuarios y/o suscriptores reconocidos por la ley;

Que el numeral 73.10 del artículo 73 de la Ley 142 de 1994 establece como función general de las comisiones de regulación, *"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 el artículo 129 de la Ley 142 de 1994 dispone que *"Existe contrato de servicios públicos desde que la empresa 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 empresa"*;

Que el artículo 132 de la Ley 142 de 1994 establece que *"El contrato de servicios públicos se regirá por lo dispuesto en esta Ley, por las condiciones especiales que se pacten con los usuarios, por las condiciones uniformes que señalen las empresas de servicios públicos, y por las normas del Código de Comercio y del Código Civil, (...)"*;

Que el numeral 73.21 *ibidem* determina que corresponde a las comisiones de regulación *"Señalar, de acuerdo con la ley, criterios generales sobre abuso de posición dominante en los contratos de servicios públicos, y sobre*

Juan Cam
2 Sep 11
12.

Hoja N° 2 de la Resolución CRA 894 de 2019 *"Por la cual se adopta el modelo de Condiciones Uniformes del Contrato de Servicios Públicos al que podrán acogerse las personas prestadoras del servicio público de aseo y sus actividades complementarias incluidas en el ámbito de aplicación de la Resolución CRA 853 de 2018 o la que la modifique, adicione, sustituya o derogue y, se dictan otras disposiciones"*

la protección de derechos de los usuarios en lo relativo a la facturación, comercialización y demás asuntos relativos a la relación de la empresa con el usuario";

Que la parte final del artículo 133 *ibídem* dispone que *"Cuando una comisión haya rendido concepto previo sobre un contrato de condiciones uniformes, 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 el Gobierno Nacional expidió el Decreto 1272 del 28 de julio de 2017, *"Por el cual se adiciona el Capítulo 2, al Título 7, de la Parte 3, del Libro 2 del Decreto 1077 de 2015, que reglamenta parcialmente el artículo 18 de la Ley 1753 de 2015, en lo referente a esquemas diferenciales para la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en zonas de difícil acceso, áreas de difícil gestión y áreas de prestación, en las cuales por condiciones particulares no puedan alcanzarse los estándares de eficiencia, cobertura y calidad, establecidos en la ley."*;

Que mediante el decreto mencionado se adicionó el artículo 2.3.7.2.2.1. del Decreto 1077 de 2015, para definir las zonas de difícil acceso, mientras que el artículo 2.3.7.2.2.2 *ibídem* estableció los requisitos mínimos que deberá presentar la persona prestadora interesada en implementar un esquema diferencial en una zona de difícil acceso;

Que el artículo 2.3.7.2.2.1.7. *ibídem* señala que la persona prestadora deberá adoptar un contrato de servicios públicos para el esquema diferencial en áreas de difícil gestión, en el cual incluirá las condiciones diferenciales respectivas;

Que mediante Decreto 1784 de 2017, se modificó y adicionó el Decreto 1077 de 2015 en lo relativo a las actividades complementarias de tratamiento y disposición final de residuos sólidos en el servicio público de aseo.

Que el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio expidió el Decreto 596 de 2016 *"Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1077 de 2015 en lo relativo con el esquema de la actividad de aprovechamiento del servicio público de aseo y el régimen transitorio para la formalización de los recicladores de oficio, y se dictan otras disposiciones"*;

Que el artículo 2.3.2.5.2.4.1. del Decreto 1077 de 2015, modificado por el Decreto 596 de 2016, señala que las personas prestadoras de la actividad de aprovechamiento deberán adoptar un contrato de condiciones uniformes del servicio público de aseo (CCU) para la actividad de aprovechamiento;

Que el artículo 2.3.2.5.2.1.6 del Decreto mencionado define que la persona prestadora de la actividad de aprovechamiento que se registre ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, únicamente para la prestación de esta actividad, solo podrá recolectar y transportar los residuos presentados por los suscriptores y/o usuarios para el aprovechamiento;

Que posteriormente, se expidió la Resolución 0276 de 29 de abril de 2016, *"Por la cual se reglamentan los lineamientos del esquema operativo de la actividad de aprovechamiento del servicio público de aseo y del régimen transitorio para la formalización de los recicladores de oficio acorde con lo establecido en el Capítulo 5 del Título 2 de la parte 3 del Decreto 1077 de 2015 adicionado por el Decreto 596 del 11 de abril de 2016"*, del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio;

Que de las normas citadas se establece que: (i) para la existencia del contrato de servicios públicos las personas prestadoras deben definir las condiciones uniformes en las que están dispuestas a prestar el servicio; (ii) la definición de las condiciones uniformes por parte de las personas prestadoras no requiere aprobación ni concepto previo de autoridad alguna; (iii) esta Comisión de Regulación solamente ejerce la función de expedir el concepto de legalidad sobre las condiciones uniformes y sus modificaciones en la medida en que la persona prestadora lo solicite; (iv) el concepto de legalidad tiene como propósito revisar que las condiciones uniformes y sus modificaciones no contienen cláusulas que configuren abuso de posición dominante, así como servir de prueba pericial ante un juez (no interviene en la relación contractual entre suscriptor/usuario y la empresa);

Que esta Comisión ha establecido la necesidad de disponer de una herramienta idónea que facilite a las personas prestadoras cumplir con el deber de definir las condiciones uniformes que ofrezca a los suscriptores y/o usuarios, como una forma de velar por la protección de sus derechos, y que, al mismo tiempo, facilite la labor de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA en la emisión del concepto de legalidad de las condiciones uniformes que se someten a su consideración;

Que esta Comisión expidió la Resolución CRA 853 del 29 de octubre de 2018, *"Por la cual se establece el régimen tarifario y metodología tarifaria aplicable a las personas prestadoras del servicio público de aseo que atiendan en municipios de hasta 5.000 suscriptores y se dictan otras disposiciones"*;

Hoja N° 3 de la Resolución CRA 894 de 2019 *"Por la cual se adopta el modelo de Condiciones Uniformes del Contrato de Servicios Públicos al que podrán acogerse las personas prestadoras del servicio público de aseo y sus actividades complementarias incluidas en el ámbito de aplicación de la Resolución CRA 853 de 2018 o la que la modifique, adicione, sustituya o derogue y, se dictan otras disposiciones"*

Que mediante la Resolución CRA 883 del 18 de mayo de 2019 se modificó la vigencia del régimen tarifario y de las metodologías tarifarias de la Resolución CRA 853 de 2018;

Que en razón de lo anterior, se considera conveniente adoptar modelos con las condiciones uniformes que sirvan de guía a las personas prestadoras del servicio público de aseo y sus actividades complementarias, incluidas en el ámbito de aplicación de la Resolución CRA 853 de 2018 o la que la modifique, adicione, sustituya o derogue, en la definición del contrato de servicios públicos;

Que de conformidad con lo establecido en el artículo 2.3.6.3.3.9 del Decreto 1077 de 2015, se presentó a participación ciudadana la Resolución CRA 876 de 2019 *"Por la cual se hace público el proyecto de resolución "Por la cual se adopta el modelo de Condiciones Uniformes del Contrato del Servicio Público al que podrán acogerse las personas prestadoras del servicio público de aseo y sus actividades complementarias, incluidas en el ámbito de aplicación de la Resolución CRA 853 de 2018 o la que la modifique, adicione, sustituya o derogue y, se dictan otras disposiciones", se da cumplimiento a lo previsto en el artículo 2.3.6.3.3.9 del Decreto 1077 de 2015 y se inicia el proceso de discusión directa con los usuarios y agentes del sector"*, publicada en el Diario Oficial 50.969 de 30 de mayo de 2019, finalizando el término de participación el 28 de junio de 2019;

Que en ejercicio de la función regulatoria que corresponde a la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, y como consecuencia del proceso de participación ciudadana de la Resolución CRA 876 de 2019, se recibieron 43 observaciones, reparos o sugerencias, de las cuales se aceptaron el 18.60%, fueron objeto de aclaración el 25.58%, no aplicaban al proyecto el 6.98% y se rechazaron el 48.84%;

Que el Comité de Expertos elaboró el documento final, con base en el párrafo del artículo 2.3.6.3.3.10. del Decreto 1077 de 2015, en el cual se encuentran contenidas las razones por las cuales se aceptan o rechazan las observaciones, reparos y sugerencias formuladas en el marco del proceso de participación ciudadana, documento que sirvió de base para la toma de la decisión definitiva contenida en el presente acto administrativo;

Que de acuerdo con lo establecido en el artículo 7 de la Ley 1340 de 2009, por la cual se dictan normas en materia de protección a la competencia, la Superintendencia de Industria y Comercio puede rendir concepto previo sobre los proyectos de regulación que puedan incidir sobre la libre competencia en los mercados, para lo cual las autoridades de regulación informarán a la Superintendencia de Industria y Comercio de los actos administrativos que se pretendan expedir;

Que teniendo en cuenta lo dispuesto en el artículo 5 del Decreto 2897 de 2010, por el cual se reglamenta el artículo 7 de la Ley 1340 de 2009 y habiendo diligenciado el cuestionario que para el efecto adoptó la Superintendencia de Industria y Comercio mediante Resolución No. 44649 del 25 de agosto de 2010, se determinó que el contenido del presente acto administrativo no tiene incidencia sobre la libre competencia en los mercados, razón por la cual no fue puesto en conocimiento para efectos de la emisión del concepto de abogacía de la competencia por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio;

Que en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN. Adoptar los modelos de condiciones uniformes del contrato de servicios públicos a los que podrán acogerse las personas prestadoras del servicio público de aseo y sus actividades complementarias, incluidas en el ámbito de aplicación de la Resolución CRA 853 de 2018 o la que la modifique, adicione, sustituya o derogue, incluidos en los Anexos 1 y 2 de la presente resolución, así:

- a) **Anexo 1:** Modelo de Condiciones Uniformes del Contrato de Servicios Públicos para personas prestadoras del servicio público de aseo y sus actividades complementarias, excepto la actividad de aprovechamiento, que se encuentren incluidas en el ámbito de aplicación de la Resolución CRA 853 de 2018 o la que la modifique, adicione, sustituya o derogue, en la siguiente clasificación: i) primer segmento, ii) segundo segmento, iii) tercer segmento, iv) esquema de prestación en zonas de difícil acceso y v) esquema de prestación regional en donde todas las APS se encuentran en municipios con hasta 5000 suscriptores.
- b) **Anexo 2:** Modelo de Condiciones Uniformes del Contrato de Servicios Públicos para las personas prestadoras de la actividad de aprovechamiento que se encuentren incluidas en el ámbito de aplicación de la Resolución CRA 853 de 2018 o la que la modifique, adicione, sustituya o derogue.

Parágrafo 1. Las personas prestadoras que presten el servicio público de aseo bajo el esquema regional definido en la Resolución CRA 853 de 2018, en donde alguna de las Áreas de Prestación del Servicio – APS se encuentra

Hoja N° 4 de la Resolución CRA 894 de 2019 "Por la cual se adopta el modelo de Condiciones Uniformes del Contrato de Servicios Públicos al que podrán acogerse las personas prestadoras del servicio público de aseo y sus actividades complementarias incluidas en el ámbito de aplicación de la Resolución CRA 853 de 2018 o la que la modifique, adicione, sustituya o derogue y, se dictan otras disposiciones"

en un municipio con más de 5.000 suscriptores a 31 de diciembre de 2018, podrán adoptar el modelo contenido en el Anexo 1 de la Resolución CRA 778 de 2016 o la que la modifique, adicione, sustituya o derogue.

En lo que se refiere a los estándares del servicio contemplados en la cláusula 28 del Anexo 1 de la Resolución CRA 778 de 2016, atenderán lo dispuesto en el artículo 133 de la Resolución CRA 853 de 2018.

Parágrafo 2. Cuando una persona prestadora del servicio público de aseo y de sus actividades complementarias preste dichas actividades en varias APS, deberá adoptar un contrato de condiciones uniformes por cada una de ellas.

Parágrafo 3. Los modelos de que trata el presente artículo no son obligatorios y solo constituyen una guía para que las personas prestadoras puedan definir las condiciones uniformes de los contratos de prestación de servicios públicos, de conformidad con el artículo 128 de la Ley 142 de 1994.

ARTÍCULO 2. CONCEPTO DE LEGALIDAD. Las personas prestadoras que a la entrada en vigencia de la presente resolución cuenten con conceptos de legalidad emitidos previamente por esta Comisión de Regulación, en vigencia del Anexo 9 de la Resolución CRA 151 de 2001, la Resolución CRA 376 de 2006 y del parágrafo del artículo 1 de la Resolución CRA 778 de 2016, no requerirán un nuevo concepto de legalidad.

ARTÍCULO 3. DEROGATORIAS. Derogar el artículo 4.5.1.1 de la Resolución CRA 151 de 2001; la Resolución CRA 376 de 2006; el parágrafo del artículo 1 de la Resolución CRA 778 de 2016 y, todas las demás disposiciones que sean contrarias a la presente resolución.

ARTÍCULO 4. VIGENCIA. La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D.C., a los veintiocho (28) días del mes de agosto de 2019.


GLORIA PATRICIA TOVAR ALZATE
Presidenta (E)


DIEGO FELIPE POLANÍA CHACÓN
Director Ejecutivo

Proyectó: Jonathan A. Polanía / Adriana Guerrero Rodríguez. d
María Alejandra Muñoz / Daniel Bravo López. DS
Ximena Lopez Tamayo. XL
Revisó: Luisa Fernanda Trujillo Marique / Sofia Helena Beltrán. f

Anexo 1

Modelo de Condiciones Uniformes del Contrato de Servicios Públicos para personas prestadoras del servicio público de aseo y sus actividades complementarias, excepto la actividad de aprovechamiento, que se encuentren incluidas en el ámbito de aplicación de la Resolución CRA 853 de 2018 o la que la modifique, adicione, sustituya o derogue, en la siguiente clasificación: i) primer segmento, ii) segundo segmento, iii) tercer segmento, iv) esquema de prestación en zonas de difícil acceso y v) esquema de prestación regional en donde todas las APS se encuentran en municipios con hasta 5000 suscriptores.

Persona Prestadora: _____
NIT: _____
Dirección: _____
Municipio: _____
Vereda: _____ Centro Poblado Rural: _____ (Diligenciar si aplica)
Departamento: _____
Línea de Atención: _____

DISPOSICIONES GENERALES

CLÁUSULA 1. OBJETO. Este contrato tiene por objeto la prestación del servicio público de aseo y sus actividades complementarias, por parte de la **PERSONA PRESTADORA** a un **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, a cambio de un precio en dinero.

CLÁUSULA 2. ESQUEMA O SEGMENTO. La prestación del servicio público de aseo se realizará bajo los criterios regulatorios del siguiente segmento o esquema de la Resolución CRA 853 de 2018 o la que la adicione, modifique o derogue:

Primer segmento: _____
Segundo segmento: _____
Tercer segmento: _____
Esquema de prestación en zonas de difícil acceso: _____
Esquema de prestación regional en donde todas las APS se encuentran en municipios con hasta 5.000 suscriptores: _____

(La persona prestadora que haya decidido prestar el servicio bajo el esquema regional en donde todas las APS se encuentran en municipios con hasta 5.000 suscriptores, deberá mencionar en la presente cláusula cada uno de los municipios que conforman el esquema.)

CLÁUSULA 3. EL SERVICIO. La **PERSONA PRESTADORA** prestará las siguientes actividades del servicio público de aseo:

Recolección y transporte de residuos no aprovechables _____
Transferencia _____
Barrido y Limpieza de vías y áreas públicas _____
Corte de césped _____
Poda de árboles _____
Lavado de vías y áreas públicas _____
Limpieza de playas _____
Instalación y mantenimiento de cestas _____
Tratamiento _____
Disposición Final _____

(Seleccionar las actividades que se van a prestar según el segmento o esquema del servicio público de aseo al que pertenezca).

CLÁUSULA 4. INMUEBLE. La **PERSONA PRESTADORA** prestará el servicio en un inmueble:

Urbano ____ Rural ____

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

CLÁUSULA 5. ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO - APS. La **PERSONA PRESTADORA** prestará el servicio público de aseo y sus actividades complementarias en la siguiente área:

Municipio(s): _____
Vereda(s): _____ Centro Poblado Rural: _____ (Diligenciar si aplica)
Corregimiento: _____ (Diligenciar si aplica)
Departamento: _____

(En caso de ser necesario hacer una descripción del APS atendida).

Anexo 1. Modelo de Condiciones Uniformes del Contrato de Servicios Públicos para personas prestadoras del servicio público de aseo y sus actividades complementarias, excepto la actividad de aprovechamiento, que se encuentren incluidas en el ámbito de aplicación de la Resolución CRA 853 de 2018 o la que la modifique, adicione, sustituya o derogue, en la siguiente clasificación: i) primer segmento, ii) segundo segmento, iii) tercer segmento, iv) esquema de prestación en zonas de difícil acceso y v) esquema de prestación regional en donde todas las APS se encuentran en municipios con hasta 5000 suscriptores.

CLÁUSULA 6. VIGENCIA. El contrato se pacta a término:

Fijo ____ Indefinido _____

En el caso de término fijo, el plazo será de _____ (no puede ser superior a 2 años so pena de que se configure abuso de posición dominante en los términos del numeral 133.19 del artículo 133 de la Ley 142 de 1994).

CLÁUSULA 7. RÉGIMEN LEGAL DEL CONTRATO. El contrato se rige por la normatividad vigente de los contratos de servicios públicos y, en particular, por la Ley 142 de 1994 y los decretos reglamentarios, las normas del Código de Comercio y del Código Civil, la regulación de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA¹, las condiciones uniformes y los acuerdos especiales que pacten las partes.

Cuando haya conflicto entre las condiciones uniformes y las condiciones especiales, se preferirán estas últimas.

CLÁUSULA 8. PARTES. Son partes en el contrato la **PERSONA PRESTADORA** del servicio para residuos NO APROVECHABLES y el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**.

Se entiende por suscriptor aquella persona con la cual se celebra el contrato y por usuario aquella 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. A este último usuario se denomina también consumidor.

CLÁUSULA 9. SOLIDARIDAD. Los propietarios o poseedores del inmueble en el que se prestan los servicios y los suscriptores y/o usuarios son solidarios en los derechos y obligaciones del contrato.

El arrendador de bienes inmuebles urbanos no será responsable y su inmueble dejará de estar afecto al pago de los servicios públicos, a partir del vencimiento del periodo de facturación correspondiente a aquel en el que se efectúa la denuncia del contrato de arrendamiento ante la **PERSONA PRESTADORA** y se remitan las garantías o depósitos constituidos para el pago de las facturas correspondientes.

En este evento, notificada la empresa y acaecido el vencimiento del periodo de facturación, la responsabilidad sobre el pago de los servicios públicos será única y exclusiva del arrendatario.

CLÁUSULA 10. PUBLICIDAD. La **PERSONA PRESTADORA** del servicio deberá publicar en su página web, en los centros de atención al usuario y en las oficinas de peticiones, quejas, reclamos y recursos, la siguiente información para conocimiento del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**:

1. El contrato de servicios públicos, así como la modificación del mismo.
2. El mapa del Área de Prestación del Servicio –APS–.
3. Las tarifas vigentes.
4. Rutas, horarios y frecuencias de las diferentes actividades prestadas en cada una de las APS atendidas.
5. Sitio, horario y forma en la que los suscriptores y/o usuarios deben presentar los residuos sólidos para su recolección.
6. Localización de las estaciones de transferencia. (En caso que aplique).
7. Sitio de disposición final de los residuos.
8. Localización del sitio de tratamiento. (En caso que aplique).

RÉGIMEN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES

CLÁUSULA 11. DERECHOS Y OBLIGACIONES. Son derechos y obligaciones del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** y de la **PERSONA PRESTADORA** todos aquellos contenidos en la legislación, reglamentación y regulación vigente. Para efectos de las condiciones uniformes, los derechos y obligaciones generales de las partes se enlistan, de manera enunciativa, en las cláusulas que a continuación se presentan, y los específicos se consagran a lo largo del presente contrato.

CLÁUSULA 12. DERECHOS DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. Son derechos del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** los siguientes:

1. A ser tratado dignamente por la persona prestadora.
2. A no ser discriminado por la persona prestadora y a recibir un trato igualitario.
3. Al debido proceso y de defensa y contradicción.
4. A obtener información completa, precisa y oportuna, entre otras cosas, sobre: sus obligaciones y las consecuencias de incumplirlas; los asuntos relacionados con la prestación del servicio; los requisitos jurídicos o técnicos de las peticiones, actuaciones, solicitudes o quejas; el estado de los trámites adelantados ante la persona prestadora, en los que tengan la condición de interesados; el contenido de la factura y las condiciones uniformes del contrato. Igualmente, a obtener copias a su costa de los trámites o documentos que requiera y que no estén sujetos a reserva.

¹ Resolución CRA 151 de 2001, Resolución CRA 413 y 400 de 2006, Resolución CRA 853 de 2018, y la que la modifique, adicione, sustituya o derogue.

Anexo 1. Modelo de Condiciones Uniformes del Contrato de Servicios Públicos para personas prestadoras del servicio público de aseo y sus actividades complementarias, excepto la actividad de aprovechamiento, que se encuentren incluidas en el ámbito de aplicación de la Resolución CRA 853 de 2018 o la que la modifique, adicione, sustituya o derogue, en la siguiente clasificación: i) primer segmento, ii) segundo segmento, iii) tercer segmento, iv) esquema de prestación en zonas de difícil acceso y v) esquema de prestación regional en donde todas las APS se encuentran en municipios con hasta 5000 suscriptores.

5. A la libre elección de la persona prestadora del servicio.
6. A no presentar documentos que no sean exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.
7. A ser protegido contra el abuso de posición dominante contractual de las personas prestadoras, para lo cual se debe tener en cuenta las causales que presumen abuso de la posición dominante, previstas en el artículo 133 de la Ley 142 de 1994.
8. 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.
9. A participar en los comités de desarrollo y control social.
10. A que la persona prestadora mantenga la reserva de sus datos personales y garantice su derecho al *habeas data*.

Parágrafo. El derecho contenido en el numeral 5 de la presente cláusula no se aplica cuando la prestación del servicio se realice bajo la figura de Área de Servicio Exclusivo.

CLÁUSULA 13. DERECHOS DE LA PERSONA PRESTADORA. Son derechos de la **PERSONA PRESTADORA** los siguientes:

1. Cobrar y recibir el pago del valor de los servicios prestados, luego de aplicar la tarifa resultante de la normatividad vigente.
2. Incluir dentro de la facturación cualquier obligación a favor o en contra del suscriptor y/o usuario, derivada de la prestación del servicio público de aseo o de los aforos solicitados por el suscriptor, conforme con la normatividad vigente.

CLÁUSULA 14. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. Son obligaciones del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** las siguientes:

1. Vincularse como usuario y/o suscriptor y cumplir con los deberes respectivos, o acreditar que dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad, cuando haya servicio público de aseo disponible.
2. Hacer el pago por la prestación del servicio, en los términos descritos en la cláusula 18 y subsiguientes del presente contrato.
3. Hacer buen uso del servicio, de modo que no genere riesgos o se constituya en un obstáculo para la prestación del servicio a los demás miembros de la comunidad.
4. Informar de inmediato a la persona prestadora sobre cualquier cambio en las características, identificación o uso de los inmuebles reportados o la variación del propietario, dirección u otra novedad que implique modificación de los datos registrados con la persona prestadora o en el sistema de información comercial.
5. Facilitar la medición periódica de los residuos sólidos de conformidad con las normas de aforo vigentes. (*En caso que aplique*).
6. Almacenar y presentar los residuos sólidos de acuerdo con lo dispuesto en la normatividad vigente, en el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos de los municipios o distritos, en el respectivo programa para la prestación del servicio público de aseo y en el presente contrato de servicios públicos.
7. Trasladar los residuos sólidos hasta el sitio determinado por la persona prestadora del servicio público de aseo, cuando las condiciones de las urbanizaciones, barrios o agrupaciones de viviendas o demás predios impidan la circulación de los vehículos de recolección o cuando en los municipios donde el servicio público de aseo se presta bajo el esquema de zonas de difícil acceso se haya definido un sitio de recolección colectiva.
8. 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 o mantenimiento de estos se acumulen residuos sólidos en los mismos, el propietario del predio deberá contratar la recolección, transporte y disposición final con una persona prestadora del servicio público de aseo.
9. Recoger los residuos sólidos originados por el cargue, descargue o transporte de cualquier mercancía.
10. En caso de ser multiusuario, cumplir los requisitos de presentación de residuos y demás procedimientos contemplados en la regulación vigente para la aplicación de dicha opción tarifaria.
11. Dar aviso a la persona prestadora del servicio de la existencia de fallas en el servicio cuando estas se presenten.

CLÁUSULA 15. OBLIGACIONES DE LA PERSONA PRESTADORA. Son obligaciones de la **PERSONA PRESTADORA** las siguientes:

1. Reportar al municipio o distrito el Área de Prestación del Servicio – APS que corresponde a la zona geográfica del municipio, debidamente delimitada, donde ofrece y presta el servicio público de aseo.
2. Suministrar continuamente un servicio de buena calidad, de acuerdo con los parámetros normativos vigentes de carácter obligatorio fijados por las autoridades competentes, las especificaciones técnicas y los estándares de servicio definidos en el programa de prestación del servicio y en el contrato de servicios públicos.
3. Informar a los suscriptores y/o usuarios sobre la manera de utilizar los servicios con eficiencia y seguridad, y adelantar campañas masivas de divulgación sobre el particular.
4. Responder por las actividades de barrido y limpieza de vías y áreas públicas y aquellas actividades de limpieza urbana que correspondan al segmento o esquema que le aplique, según la Resolución CRA 853 de 2018, en el Área de Prestación del Servicio que haya consignado en el presente contrato, y de conformidad con las normas sanitarias, ambientales y regulatorias vigentes.

Anexo 1. Modelo de Condiciones Uniformes del Contrato de Servicios Públicos para personas prestadoras del servicio público de aseo y sus actividades complementarias, excepto la actividad de aprovechamiento, que se encuentren incluidas en el ámbito de aplicación de la Resolución CRA 853 de 2018 o la que la modifique, adicione, sustituya o derogue, en la siguiente clasificación: i) primer segmento, ii) segundo segmento, iii) tercer segmento, iv) esquema de prestación en zonas de difícil acceso y v) esquema de prestación regional en donde todas las APS se encuentran en municipios con hasta 5000 suscriptores.

5. Respetar el debido proceso y el derecho de defensa del suscriptor y/o usuario en todas las actuaciones frente al prestador, con observancia de la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa previstas en la Constitución Política, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en las demás normas que sean aplicables.
6. Aplicar al suscriptor y/o usuario la estratificación adoptada por el municipio.
7. Asignar al inmueble objeto de los servicios la categoría de uso correspondiente y modificarla en los casos que corresponda.
8. Mantener la reserva de los datos personales del suscriptor y/o usuario y garantizar su derecho al *habeas data*.
9. Realizar la medición periódica de la producción de residuos de conformidad con las normas de aforo vigentes. *(En caso que aplique)*
10. Ejecutar las medidas de mitigación y corrección pertinentes, en caso de presentarse un evento de riesgo.
11. Aplicar la tarifa ajustada para inmuebles desocupados a aquellos inmuebles que sean acreditados, bien sea por los suscriptores y/o usuarios o por la persona prestadora, según lo establecido en la Resolución CRA 853 de 2018, para el segmento o esquema que le aplique.
12. Recibir y trasladar las peticiones, quejas, reclamos y recursos – PQR relacionadas con la actividad de aprovechamiento. Igualmente, tramitar en su integralidad aquellas PQR de aprovechamiento relacionadas con la facturación.
13. Trasladar a la persona prestadora de la actividad de aprovechamiento las PQR relacionadas con las cantidades de residuos aprovechables facturadas, aforos y aspectos operativos relacionadas con horarios y frecuencias de recolección de residuos aprovechables. *(En caso que aplique)*.
14. Contar con un estudio de costos que soporte las tarifas aplicadas a los suscriptores y/o usuarios, debidamente aprobado por la entidad tarifaria local y publicadas de conformidad con las normas vigentes.

Parágrafo 1. Si la persona prestadora suministra el servicio bajo el esquema de zonas de difícil acceso, la obligación contenida en el numeral 3 corresponderá a: informar a los suscriptores y/o usuarios sobre las condiciones diferenciales y la gradualidad en las que se prestarán las actividades del servicio y sobre la manera de utilizar los servicios con eficiencia y seguridad para lo cual adelantará campañas masivas de divulgación.

Parágrafo 2. Si la persona prestadora suministra el servicio bajo el esquema de zonas de difícil acceso, la obligación contenida en el numeral 4 corresponderá a: responder por las actividades de barrido y limpieza de vías y áreas públicas y aquellas actividades de limpieza urbana que se presten en las condiciones de gradualidad definidas en el programa de prestación del servicio, y de conformidad con las normas sanitarias, ambientales y regulatorias aplicables.

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

CLÁUSULA 16. CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO. Para la prestación del servicio público de aseo y sus actividades complementarias, las partes del presente contrato deberán cumplir las condiciones establecidas en los Capítulos 1 y 2 del Título 2 y el Capítulo 2 del Título 7 de la Parte 3 del Decreto 1077 de 2015, modificado y adicionado por el Decreto 1784 de 2017 y por el Decreto 1272 de 2017, en lo referente a:

1. Recipientes para el almacenamiento y presentación de residuos no aprovechables.
2. Recolección de residuos ordinarios generados en plazas de mercado, mataderos, cementerios, puntos de ventas de áreas públicas.
3. Permanencia de los residuos de barrido en las calles.
4. Información sobre los cambios en las rutas, horarios o frecuencias de prestación de las actividades del servicio.
5. Actividades que efectivamente realice la persona prestadora según el segmento o esquema que le aplique, de conformidad con la Resolución CRA 853 de 2018:
 - a) Instalación y mantenimiento de cestas.
 - b) Limpieza de playas costeras o ribereñas.
 - c) Lavado de áreas públicas.
 - d) Corte de césped en las áreas verdes públicas.
 - e) Poda de árboles en las áreas públicas.
6. Frecuencia y horario para la prestación de las diferentes actividades del servicio público de aseo.
7. Reglamento operativo, monitoreo, seguimiento y control para la operación de las actividades de tratamiento y disposición final. *(En caso que aplique)*.

(Si la PERSONA PRESTADORA presta el servicio bajo el esquema de zonas de difícil acceso deberá definir para cada actividad del servicio que preste en el APS atendida: i) las condiciones diferenciales de prestación, ii) las metas para su incorporación gradual en la prestación del servicio según las condiciones del municipio atendido y, iii) las frecuencias y horarios en los que serán atendidas. Dicha información deberá coincidir con lo dispuesto en el Plan de Gestión y el Programa de Prestación del Servicio Público de Aseo).

Anexo 1. Modelo de Condiciones Uniformes del Contrato de Servicios Públicos para personas prestadoras del servicio público de aseo y sus actividades complementarias, excepto la actividad de aprovechamiento, que se encuentren incluidas en el ámbito de aplicación de la Resolución CRA 853 de 2018 o la que la modifique, adicione, sustituya o derogue, en la siguiente clasificación: i) primer segmento, ii) segundo segmento, iii) tercer segmento, iv) esquema de prestación en zonas de difícil acceso y v) esquema de prestación regional en donde todas las APS se encuentran en municipios con hasta 5000 suscriptores.

CLÁUSULA 17. FRECUENCIA Y HORARIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO PARA RESIDUOS NO APROVECHABLES EN EL APS DECLARADA. La PERSONA PRESTADORA prestará los servicios, en el APS declarada, en las siguientes frecuencias y horarios:

(El prestador deberá diligenciar únicamente las tablas que correspondan a las actividades que presta, según el segmento o esquema que le aplique según la Resolución CRA 853 de 2018. Dicha información deberá coincidir con lo dispuesto en el Programa de Prestación del Servicio Público de Aseo).

Recolección y Transporte de residuos no aprovechables

MACRORRUTA	FRECUENCIA DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS NO APROVECHABLES	HORARIO DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS NO APROVECHABLES

Barrido y limpieza urbana de vías y áreas públicas

MACRORRUTA	FRECUENCIA DE BARRIDO Y LIMPIEZA	HORARIO DE BARRIDO Y LIMPIEZA

Limpieza de playas

MACRORRUTA	FRECUENCIA DE LIMPIEZA DE PLAYAS	HORARIO DE LIMPIEZA DE PLAYAS

Lavado de áreas públicas

MACRORRUTA	FRECUENCIA DE LAVADO DE ÁREAS PÚBLICAS	HORARIO DE LAVADO DE ÁREAS PÚBLICAS

Parágrafo 1: La PERSONA PRESTADORA está obligada a informar a los suscriptores y/o usuarios de la macrorruta, con mínimo quince (15) días calendario de anticipación, sobre cuándo realizará las actividades de poda de árboles y corte de césped, en su página web, en los centros de atención al usuario y en las oficinas de peticiones, quejas, reclamos y recursos.

Parágrafo 2: La PERSONA PRESTADORA incluida en el primer segmento deberá definir las frecuencias y horarios de prestación de las actividades, para cada una de las macrorrutas definidas para la prestación del servicio público de aseo en el APS atendida.

COBRO DEL SERVICIO DE ASEO Y ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS

CLÁUSULA 18. TARIFA DEL SERVICIO DE ASEO. La tarifa del servicio público de aseo y sus actividades complementarias está compuesta por un cargo fijo y un cargo variable, que serán calculados por el prestador acorde con lo establecido en la metodología tarifaria vigente expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA o del contrato respectivo, cuando esta se haya definido contractualmente.

Para la estimación de la producción de residuos correspondiente a cada suscriptor y/o usuario, las personas prestadoras de recolección y transporte de residuos no aprovechables deberán calcular el promedio mensual del año fiscal anterior de las toneladas de residuos de: barrido y limpieza, limpieza urbana, recolección y transporte de residuos no aprovechables, rechazos de aprovechamiento y rechazos de tratamiento en los casos en que aplique. Así mismo, deberán recibir con una frecuencia mensual, por parte de las personas prestadoras de aprovechamiento, el cálculo de las toneladas efectivamente aprovechadas, de conformidad con la metodología tarifaria vigente.

La tarifa para los suscriptores y/o usuarios clasificados como grandes productores, se calculará a partir de los resultados de los aforos que realice la persona prestadora, de conformidad con lo definido en la Resolución CRA 151 de 2001 o la que la modifique, adicione, aclare o derogue.

La tarifa para los suscriptores y/o usuarios a quienes aplique la opción tarifaria de multiusuarios se calculará a partir de los resultados de los aforos que realice la persona prestadora de conformidad con lo definido en las Resoluciones CRA 233 y 236 de 2002 o la que las modifique, adicione, aclare o derogue.

Anexo 1. Modelo de Condiciones Uniformes del Contrato de Servicios Públicos para personas prestadoras del servicio público de aseo y sus actividades complementarias, excepto la actividad de aprovechamiento, que se encuentren incluidas en el ámbito de aplicación de la Resolución CRA 853 de 2018 o la que la modifique, adicione, sustituya o derogue, en la siguiente clasificación: i) primer segmento, ii) segundo segmento, iii) tercer segmento, iv) esquema de prestación en zonas de difícil acceso y v) esquema de prestación regional en donde todas las APS se encuentran en municipios con hasta 5000 suscriptores.

CLÁUSULA 19. FACTURACIÓN DEL SERVICIO. La **PERSONA PRESTADORA** facturará el servicio público de aseo de forma directa o conjunta con cualquiera de los servicios públicos a los que se refiere la Ley 142 de 1994. En este caso, no podrán pagarse estos últimos servicios con independencia del servicio público de aseo, salvo en aquellos casos en que exista prueba de mediar petición, queja o recurso debidamente interpuesto ante la persona prestadora del servicio de aseo.

El prestador del servicio para los residuos no aprovechables facturará de manera integral el servicio público de aseo junto con la actividad de aprovechamiento, de acuerdo con la tarifa resultante de la aplicación de la metodología tarifaria vigente o del contrato respectivo, cuando la tarifa se hubiere definido contractualmente y con la periodicidad señalada en el presente contrato.

La factura del servicio público de aseo contendrá, como mínimo, la siguiente información:

1. El nombre de la persona prestadora y su NIT.
2. El nombre del suscriptor y/o usuario, al cual se presta el servicio y dirección del inmueble receptor de los servicios.
3. La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro.
4. El estrato socioeconómico, cuando el inmueble es residencial, y la clase de uso de los servicios.
5. El período de facturación de los servicios y la fecha de expedición de la factura.
6. El valor de las devoluciones por cobros no autorizados o por errores en facturación o estratificación, así como de los intereses correspondientes.
7. El valor y las fechas de pago oportuno.
8. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.
9. El costo fijo total.
10. El costo variable de residuos sólidos no aprovechables.
11. El costo variable de residuos efectivamente aprovechados.
12. Las toneladas de residuos sólidos no aprovechables por suscriptor.
13. Las toneladas de residuos efectivamente aprovechados por suscriptor, en caso que aplique.
14. Las toneladas de residuos sólidos no aprovechables aforadas por suscriptor.
15. Las toneladas de residuos efectivamente aprovechados aforadas por suscriptor.
16. El factor de contribución o subsidio correspondiente a cada suscriptor.

La factura se entregará por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago señalada en la factura. La periodicidad en la entrega de la factura será:

Mensual: _____ Bimestral: _____

CLÁUSULA 20. CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR. La **PERSONA PRESTADORA** podrá recuperar los consumos dejados de facturar por causas imputables al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, garantizando, en todo caso, su derecho de defensa y contradicción, con base en:

1. Consumos promedios de otros periodos del mismo suscriptor y/o usuario.
2. Consumos promedios de suscriptores y/o usuarios que estén en circunstancias similares.
3. Aforos individuales.

CLÁUSULA 21. COBROS NO AUTORIZADOS. La **PERSONA PRESTADORA** no cobrará servicios no prestados, tarifas, ni conceptos diferentes a los previstos en las condiciones uniformes de este contrato.

Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado la factura, la **PERSONA PRESTADORA** no podrá cobrarle al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** bienes o servicios que no facturó por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**.

La devolución de cobros no autorizados al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** observará lo dispuesto en la Resolución CRA 659 de 2013 o aquellas que la modifiquen, adicionen, sustituyan o deroguen.

CLÁUSULA 22. COBRO DE INTERESES. La **PERSONA PRESTADORA** podrá aplicar intereses de mora sobre saldos insolutos de conformidad con la tasa de interés moratorio señalada en el Código Civil, cuando los **SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS** incurran en mora en el pago de las facturas por concepto de la prestación de los servicios objeto del contrato de servicios públicos domiciliarios. Para el caso de inmuebles no residenciales, la tasa de interés moratorio aplicable será la que se determine convencionalmente o, supletivamente, la que corresponda al régimen comercial, esto es, _____ (la persona prestadora definirá el interés de mora, el cual no podrá superar una y media veces del interés bancario corriente certificado por la Superintendencia Financiera, sin exceder el límite de usura).

DEFENSA DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO

CLÁUSULA 23. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y RECURSOS. El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** podrá presentar, ante la **PERSONA PRESTADORA**, peticiones, quejas, reclamos y recursos relacionados, entre otras cosas, con el contrato

Anexo 1. Modelo de Condiciones Uniformes del Contrato de Servicios Públicos para personas prestadoras del servicio público de aseo y sus actividades complementarias, excepto la actividad de aprovechamiento, que se encuentren incluidas en el ámbito de aplicación de la Resolución CRA 853 de 2018 o la que la modifique, adicione, sustituya o derogue, en la siguiente clasificación: i) primer segmento, ii) segundo segmento, iii) tercer segmento, iv) esquema de prestación en zonas de difícil acceso y v) esquema de prestación regional en donde todas las APS se encuentran en municipios con hasta 5000 suscriptores.

de servicios públicos, la factura, el estrato aplicado cuando sea diferente al establecido por la entidad territorial competente y el uso asignado al inmueble objeto del servicio por la persona prestadora.

La **PERSONA PRESTADORA** resolverá las peticiones, quejas, reclamos y recursos que sean presentados por el suscriptor y/o usuario, dentro del término de quince (15) días hábiles, contado a partir de la fecha de su presentación. Pasado este término sin que la **PERSONA PRESTADORA** haya resuelto la petición, queja, reclamo o recurso, se entenderá que ha sido resuelto en forma favorable, salvo que se demuestre que el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** auspició la demora o que se requirió la práctica de pruebas.

Dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes al vencimiento del término de los quince (15) días hábiles, la entidad prestadora del servicio público de aseo reconocerá al suscriptor y/o usuario los efectos del silencio administrativo positivo. Si no lo hiciere, el peticionario podrá solicitar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios la imposición de las sanciones a que haya lugar, conforme a la ley, sin perjuicio de que la Superintendencia adopte las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto.

Cuando se trate de actos de negativa del contrato, suspensión, terminación y facturación de los servicios, el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** podrá interponer, ante la **PERSONA PRESTADORA**, el recurso de reposición y, en subsidio, de apelación, contra el acto que resuelva la petición, queja, reclamo o recurso, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión.

La **PERSONA PRESTADORA**, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión que resolvió el recurso de reposición, remitirá el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - SSPD, para resolver el recurso de apelación, en caso de que haya sido interpuesto como subsidiario.

Parágrafo. En lo relativo a peticiones, quejas, reclamos y recursos se aplicarán las disposiciones de la Ley 142 de 1994, del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y de aquellas que las modifiquen, adicionen, sustituyan o deroguen.

CLÁUSULA 24. FORMA DE PRESENTACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y RECURSOS. El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** podrá presentar las peticiones, quejas, reclamos y recursos, verbalmente o por escrito, a través de cualquiera de los siguientes medios: físico en los puntos de atención de la persona prestadora, líneas telefónicas, fax, correo electrónico, correo certificado, o cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.

El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** podrá presentar peticiones, quejas, reclamos y recursos, en la siguiente:

Dirección: _____
Barrio / Vereda / Centro Poblado Rural: _____
Municipio: _____
Departamento: _____
Teléfono: _____ Celular: _____
Página web: _____
Correo electrónico: _____
Horario de atención: _____
Cargo del funcionario que resuelve: _____

CLÁUSULA 25. SUSPENSIÓN EN INTERÉS DEL SERVICIO. En caso de presentarse suspensión en interés de la prestación del servicio público de aseo, por cualquier causa, la persona prestadora deberá mantener informados a los usuarios de dicha circunstancia e implementar las medidas transitorias requeridas.

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

CLÁUSULA 26. FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. El incumplimiento de la persona prestadora en la prestación continua del servicio público de aseo se denomina falla en la prestación del servicio, y su ocurrencia le confiere al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** el derecho, desde el momento en que se presente, a la resolución del contrato o su cumplimiento, con las reparaciones consagradas en el artículo 137 de la Ley 142 de 1994.

Parágrafo. La falla en la prestación del servicio para los prestadores del esquema de prestación en zonas de difícil acceso aplicará conforme con las condiciones diferenciales con las que la **PERSONA PRESTADORA** se compromete a prestar los servicios, de acuerdo con su programa de prestación del servicio.

Anexo 1. Modelo de Condiciones Uniformes del Contrato de Servicios Públicos para personas prestadoras del servicio público de aseo y sus actividades complementarias, excepto la actividad de aprovechamiento, que se encuentren incluidas en el ámbito de aplicación de la Resolución CRA 853 de 2018 o la que la modifique, adicione, sustituya o derogue, en la siguiente clasificación: i) primer segmento, ii) segundo segmento, iii) tercer segmento, iv) esquema de prestación en zonas de difícil acceso y v) esquema de prestación regional en donde todas las APS se encuentran en municipios con hasta 5000 suscriptores.

MODIFICACIÓN, CESIÓN Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO

CLÁUSULA 27. MODIFICACIÓN. El presente contrato puede ser modificado en las siguientes circunstancias: (i) por acuerdo entre las partes; (ii) por parte de la **PERSONA PRESTADORA**, siempre y cuando hubiere informado la modificación propuesta con antelación de un mes y, (iii) por decisión de autoridad competente.

Parágrafo. Lo dispuesto en el numeral 2 de la presente cláusula no se aplica en el 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 28. CESIÓN. La cesión del contrato opera de pleno derecho e incluye la propiedad de los bienes utilizados para los servicios, cuando ocurre la venta del inmueble al que se le suministran los servicios.

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 dos (2) meses, no haya recibido manifestación explícita al respecto.

CLÁUSULA 29. TERMINACIÓN. El presente contrato puede terminarse por mutuo acuerdo o de manera unilateral por parte de la **PERSONA PRESTADORA**, ante el incumplimiento del contrato en los casos dispuestos en el régimen legal vigente.

CLÁUSULA 30. TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO. El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** del servicio público de aseo tiene derecho a terminar anticipadamente el contrato, para lo cual deberá cumplir los siguientes requisitos:

1. Presentar solicitud ante la persona prestadora, en la que manifieste la voluntad de desvincularse, con un término de preaviso no superior a dos (2) meses.
2. Acreditar que va a celebrar un nuevo contrato con otra persona prestadora que preste las mismas actividades del servicio de las que desea desvincularse y en la misma APS. En este caso, la solicitud de desvinculación deberá ir acompañada de la constancia del nuevo prestador, en la que manifieste su disponibilidad para prestar las actividades del servicio público de aseo al solicitante, con la identificación del predio que será atendido.
3. En los casos en que no se vaya a vincular a un nuevo prestador, acreditar que dispone de otras alternativas que no causan perjuicios a la comunidad, conforme con lo establecido en el parágrafo del artículo 16 de la Ley 142 de 1994. La Superintendencia de Servicios Públicos será la entidad competente para determinar si la alternativa propuesta no causa perjuicios a la comunidad. Adicionalmente, las actividades de barrido y limpieza de vías y áreas públicas, las incluidas en el componente de limpieza urbana y la de aprovechamiento deberán ser atendidas por alguna persona prestadora del servicio público de aseo.
4. Estar a paz y salvo por las obligaciones asociadas a la prestación del servicio con la persona prestadora a la cual solicita la terminación anticipada del contrato, o haber celebrado un convenio de pago respecto de tales obligaciones económicas.

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

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

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

La **PERSONA PRESTADORA** no podrá solicitar requisitos adicionales a los previstos en el Decreto 1077 de 2015.

La **PERSONA PRESTADORA** del servicio público de aseo deberá tramitar y resolver de fondo la solicitud de terminación anticipada del contrato en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, de conformidad con lo previsto en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, subrogado por el artículo 123 del Decreto 2150 de 1995, y con los efectos allí previstos en caso de configurarse el silencio administrativo positivo.

La **PERSONA PRESTADORA** no podrá negar la terminación anticipada del contrato con el argumento de que la nueva persona prestadora no está en capacidad de prestarlo.

Parágrafo 1. Al momento de la terminación anticipada del contrato no podrá verse afectada la facturación integral del servicio prevista en el Decreto 1077 de 2015.

Anexo 1. Modelo de Condiciones Uniformes del Contrato de Servicios Públicos para personas prestadoras del servicio público de aseo y sus actividades complementarias, excepto la actividad de aprovechamiento, que se encuentren incluidas en el ámbito de aplicación de la Resolución CRA 853 de 2018 o la que la modifique, adicione, sustituya o derogue, en la siguiente clasificación: i) primer segmento, ii) segundo segmento, iii) tercer segmento, iv) esquema de prestación en zonas de difícil acceso y v) esquema de prestación regional en donde todas las APS se encuentran en municipios con hasta 5000 suscriptores.

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

CLÁUSULA 31. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS. Las diferencias que surjan entre la **PERSONA PRESTADORA** del servicio público de aseo y de las actividades complementarias y el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, con ocasión de la celebración, ejecución y terminación del presente contrato, y que no hayan podido resolverse con la aplicación de las normas que el contrato contiene sobre interposición de recursos, podrán resolverse a través de los mecanismos alternativos de solución de conflictos previstos en la ley.

Parágrafo. En aquellos casos en los que se hubiere pactado cláusula compromisoria, cuando opere la cesión del contrato en los términos del artículo 129 de la Ley 142 de 1994, no se entenderá incluida dicha cláusula dentro de las condiciones objeto de cesión.

Anexo 2

Modelo de Condiciones Uniformes del Contrato de Servicios Públicos para las personas prestadoras de la actividad de aprovechamiento que se encuentren incluidas en el ámbito de aplicación de la Resolución CRA 853 de 2018 o la que la modifique, adicione, sustituya o derogue.

Persona Prestadora: _____
NIT: _____
Dirección: _____
Municipio: _____
Vereda: _____ Centro Poblado Rural: _____ (Diligenciar si aplica)
Departamento: _____
Línea de Atención: _____

DISPOSICIONES GENERALES

CLÁUSULA 1. OBJETO. Este contrato tiene por objeto la prestación de la actividad de aprovechamiento en el servicio público de aseo, que comprende la recolección de residuos aprovechables separados en la fuente, el transporte selectivo hasta la estación de clasificación y aprovechamiento, así como su clasificación y pesaje.

La **PERSONA PRESTADORA** se compromete a prestar dicha actividad en favor del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, a cambio de un precio en dinero, el cual se determinará de conformidad con la normatividad vigente.

CLÁUSULA 2. ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO - APS. La **PERSONA PRESTADORA** prestará la actividad de aprovechamiento del servicio público de aseo en la siguiente área:

Municipio: _____

Vereda(s): _____ Centro Poblado Rural: _____ (Diligenciar si aplica)

Departamento: _____

Corregimiento: _____

(En caso de ser necesario hacer una descripción del APS atendida).

CLÁUSULA 3. INMUEBLE. La **PERSONA PRESTADORA**, prestará el servicio en un inmueble:

Urbano ___ Rural ___

CLÁUSULA 4. VIGENCIA. El contrato se pacta a término:

Fijo ___ Indefinido ___

En el caso de término fijo, el plazo será de _____ (no puede ser superior a 2 años so pena de que se configure abuso de posición dominante en los términos del numeral 133.19 del artículo 133 de la Ley 142 de 1994).

CLÁUSULA 5. RÉGIMEN LEGAL DEL CONTRATO. El contrato se rige por la normatividad vigente de los contratos de servicios públicos y, en particular, por la Ley 142 de 1994 y los decretos reglamentarios, las normas del Código de Comercio y del Código Civil, la regulación de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA¹, las condiciones uniformes y los acuerdos especiales que pacten las partes.

Cuando haya conflicto entre las condiciones uniformes y las condiciones especiales, se preferirán estas últimas.

CLÁUSULA 6. PARTES. Son partes en el contrato la **PERSONA PRESTADORA** de la actividad complementaria de aprovechamiento y el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**.

Se entiende por suscriptor aquella persona con la cual se celebra el contrato y por usuario aquella 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. A este último usuario se denomina también consumidor.

CLÁUSULA 7. SOLIDARIDAD. Los propietarios o poseedores del inmueble en el que se prestan los servicios y los suscriptores y/o usuarios son solidarios en los derechos y obligaciones del contrato.

CLÁUSULA 8. PUBLICIDAD. La **PERSONA PRESTADORA** de la actividad de aprovechamiento deberá publicar en su página web, en los centros de atención al usuario y en las oficinas de peticiones, quejas, reclamos y recursos, la siguiente información para conocimiento del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**:

1. El contrato de servicios públicos, así como la modificación del mismo.
2. El mapa del Área de Prestación del Servicio - APS.

¹ Resolución CRA 151 de 2001, Resolución CRA 853 de 2018, y la que la modifique, adicione, sustituya o derogue, Decreto 1077 de 2015 modificado por el Decreto 596 de 2016 y la Resolución 276 de 2016.

Anexo 2. Modelo de Condiciones Uniformes del Contrato de Servicios Públicos para las personas prestadoras de la actividad de aprovechamiento que se encuentren incluidas en el ámbito de aplicación de la Resolución CRA 853 de 2018 o la que la modifique, adicione, sustituya o derogue.

3. Las macrorrutas beneficiadas con el otorgamiento del incentivo a la separación en la fuente (DINC).
4. Toneladas de rechazos y toneladas efectivamente aprovechadas en el APS atendida.
5. Rutas, horarios y frecuencias de recolección de residuos aprovechables.
6. Sitio, horario y forma en la que los suscriptores y/o usuarios deben presentar los residuos sólidos aprovechables para su recolección.
7. Localización de la(s) estación(es) de clasificación y aprovechamiento -ECA.

RÉGIMEN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES

CLÁUSULA 9. DERECHOS Y OBLIGACIONES. Son derechos y obligaciones del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** y de la **PERSONA PRESTADORA** todos aquellos contenidos en la legislación, reglamentación y regulación vigente. Para efectos de las condiciones uniformes, los derechos y obligaciones generales de las partes se enlistan, de manera enunciativa, en las cláusulas que a continuación se presentan, y los específicos se consagran a lo largo del presente contrato.

CLÁUSULA 10. DERECHOS DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. Son derechos del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** los siguientes:

1. Recibir capacitación sobre la separación en la fuente de los residuos sólidos aprovechables.
2. Recibir el incentivo a la separación en la fuente (DINC) cuando se logren los niveles de rechazo establecidos.
3. Recibir, como señal de reconocimiento de la gestión de separación en la fuente de los residuos sólidos, el certificado de "suscriptor distinguido de la actividad de aprovechamiento" de la macrorruta beneficiada con el incentivo a la separación en la fuente (DINC).
4. Ser incluido en la ruta de recolección de residuos sólidos aprovechables.

CLÁUSULA 11. DERECHOS DE LA PERSONA PRESTADORA. Son derechos de la **PERSONA PRESTADORA** los siguientes:

1. Cobrar el valor de los servicios prestados de acuerdo con la tarifa resultante de aplicar la metodología tarifaria vigente o del contrato respectivo cuando aquella se hubiere definido contractualmente, con la periodicidad señalada en el contrato de condiciones uniformes.
2. Incluir dentro de la facturación cualquier obligación a favor o en contra del suscriptor y/o usuario, derivada de la prestación de la actividad de aprovechamiento de los aforos solicitados por el suscriptor y/o usuario, conforme con la normatividad vigente.

CLÁUSULA 12. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. Son obligaciones del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** las siguientes:

1. Permitir la realización del aforo de los residuos sólidos aprovechables. *(En caso que aplique)*
2. Pagar la tarifa establecida para el servicio prestado.
3. Cumplir las condiciones establecidas para la prestación de la actividad previstas en el presente Contrato de Servicios Públicos.
4. Presentar los residuos aprovechables separados en la fuente, en los horarios, condiciones y frecuencias definidos en el presente Contrato de Servicios Públicos.
5. No exigir a la persona prestadora de la actividad de aprovechamiento contraprestación alguna por los residuos aprovechables.

CLÁUSULA 13. OBLIGACIONES DE LA PERSONA PRESTADORA. Son obligaciones de la **PERSONA PRESTADORA** las siguientes:

1. Definir e informar al usuario sobre las condiciones de prestación de la actividad de aprovechamiento, los residuos sólidos aprovechables y las condiciones mínimas de separación en la fuente, de conformidad con lo establecido en el PGIRS del municipio y en el programa de prestación del servicio.
2. Recolectar los residuos sólidos presentados por el usuario como aprovechables.
3. No dejar residuos sólidos dispersos en las vías públicas que puedan conducir a la generación de puntos críticos.
4. Realizar campañas de capacitación de separación en la fuente a los usuarios de la actividad de aprovechamiento del servicio público de aseo.
5. Responder por la prestación integral de la actividad de aprovechamiento.
6. Registrarse ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios de conformidad con lo establecido en el numeral 9 del artículo 79 de la Ley 142 de 1994.
7. Reportar al Sistema Único de Información (SUI) de la SSPD la información técnica, administrativa, comercial, operativa y financiera en los términos y condiciones que para el efecto establezca dicha entidad.
8. Conformar un Comité de Conciliación de Cuentas junto con las personas prestadoras de la actividad de recolección y transporte de residuos no aprovechables.
9. Recolectar y transportar los residuos separados en la fuente por los usuarios hasta la Estación de Clasificación y Aprovechamiento ECA y del pesaje y clasificación en la ECA, estableciendo las frecuencias, horario y formas de presentación de acuerdo con el PGIRS y el programa de prestación del servicio.
10. Reportar de forma oportuna, completa y de calidad la información necesaria para la facturación integral del servicio de aseo.

CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DE LA ACTIVIDAD DE APROVECHAMIENTO DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO

CLÁUSULA 14. CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO. Para la prestación de la actividad de aprovechamiento en el marco del servicio público de aseo, las partes del presente contrato deberán cumplir las condiciones técnicas establecidas en los Capítulos 1, 2 y 5 del Título 2, de la Parte 3, del Decreto 1077 de 2015, modificado y adicionado por el Decreto 596 de 2016, y la Resolución 276 de 2016, o los que lo modifiquen, adicionen o aclaren, en lo referente a:

1. Recolección y transporte de residuos para aprovechamiento.
2. Requerimiento de los residuos sólidos para el aprovechamiento.
3. Requisitos mínimos de la ECA.
4. Presentación de residuos para aprovechamiento.
5. Campañas educativas.
6. Establecimiento de macrorrutas y divulgación.
7. Frecuencia y horario de las macrorrutas de recolección de residuos aprovechables.

CLÁUSULA 15. FRECUENCIA Y HORARIOS PARA LA PRESTACIÓN DE LA ACTIVIDAD DE APROVECHAMIENTO EN EL APS. La PERSONA PRESTADORA de la actividad de aprovechamiento deberá diligenciar la siguiente tabla, especificando los horarios y frecuencias de recolección de los residuos aprovechables en los que se prestará el servicio en el APS declarada. Dicha información deberá coincidir con lo dispuesto en el Programa de Prestación del Servicio Público de Aseo.

Recolección y Transporte de residuos aprovechables

MACRORRUTAS	DIAS DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS APROVECHABLES	HORARIO DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS APROVECHABLES

COBRO DE LA ACTIVIDAD DE APROVECHAMIENTO

CLÁUSULA 16. COBRO DE LA ACTIVIDAD DE APROVECHAMIENTO. El cobro de la actividad de aprovechamiento estará incluido en la factura del servicio público de aseo, que será calculado por el prestador del servicio para residuos no aprovechables, según lo definido en el Decreto 1077 de 2015, adicionado y modificado por el Decreto 596 de 2016, aplicando la metodología tarifaria vigente, expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA.

Los costos de la prestación de la actividad de aprovechamiento serán distribuidos por igual entre todos los suscriptores y/o usuarios del servicio público de aseo en el municipio o distrito, de conformidad con la metodología tarifaria vigente.

La tarifa de aprovechamiento para los suscriptores y/o usuarios clasificados como grandes productores, se calculará a partir de los resultados de los aforos que realice la persona prestadora, de conformidad con lo definido en la Resolución CRA 151 de 2001 o la que la modifique, adicione, aclare o derogue.

La tarifa de aprovechamiento para los suscriptores y/o usuarios a quienes aplique la opción tarifaria de multiusuarios se calculará a partir de los resultados de los aforos que realice la persona prestadora de conformidad con lo definido en las Resoluciones CRA 233 y 236 de 2002 o la que las modifique, adicione, aclare o derogue.

CLÁUSULA 17. FACTURACIÓN DEL SERVICIO. La actividad de aprovechamiento se facturará integralmente con el servicio de aseo a través del prestador de recolección y transporte de residuos no aprovechables.

CLÁUSULA 18. CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR. La PERSONA PRESTADORA podrá recuperar los consumos dejados de facturar por causas imputables al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, garantizando, en todo caso, su derecho de defensa y contradicción, con base en:

1. Consumos promedios de otros periodos del mismo suscriptor y/o usuario.
2. Consumos promedios de suscriptores y/o usuarios que estén en circunstancias similares.
3. Aforos individuales.

CLÁUSULA 19. INCENTIVO (DINC). A las macrorrutas de recolección de residuos aprovechables que tengan niveles de rechazo inferiores al 20% de los residuos presentados, les será otorgado un incentivo a la separación en la fuente (DINC), consistente en la disminución del 4% del Valor Base de Aprovechamiento, según lo definido en la Resolución CRA 853 de 2018.

La persona prestadora de la actividad de aprovechamiento identificará las macrorrutas a las que se debe aplicar el incentivo, basada en los registros de las cantidades de residuos efectivamente aprovechados y los rechazos gestionados en la APS atendida.

Este incentivo se mantendrá siempre y cuando los porcentajes de rechazo no superen dicho valor.

DEFENSA DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO

CLÁUSULA 20. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y RECURSOS. Las peticiones, quejas, reclamos y recursos (PQR) relacionados con la actividad de aprovechamiento deberán ser presentados ante la persona prestadora de recolección y transporte de residuos no aprovechables, y se les dará el siguiente tratamiento:

a. La atención de PQR relativas al contrato de servicios públicos, relacionadas con la facturación del servicio, deberán ser tramitadas en su integralidad por la persona prestadora de recolección y transporte de residuos no aprovechables.

b. Las PQR relacionadas con las cantidades de residuos aprovechables facturados, aforos y aspectos operativos relacionados con horarios y frecuencias deberán ser trasladadas, a más tardar, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su presentación, a la persona prestadora de la actividad de aprovechamiento. Cuando la respuesta de PQR implique ajustes en el valor facturado, la persona prestadora de la actividad de aprovechamiento deberá informar a la persona prestadora de la actividad de recolección y transporte de no aprovechables el ajuste, para que se genere una nueva factura.

c. Las peticiones, quejas, reclamos y reclamos (PQR) que se relacionen con la solicitud de prestación de la actividad de aprovechamiento, presentadas por el suscriptor y/o usuario, deberán indicar a cuál persona prestadora de la actividad de aprovechamiento se dirigen, en desarrollo de lo dispuesto en el numeral 9.2 del artículo 9 la Ley 142 de 1994.

d. Los términos para dar respuesta a una petición, queja o reclamo (PQR), relacionado con la prestación de la actividad de aprovechamiento, correrán a partir de la fecha de recibo del traslado.

La **PERSONA PRESTADORA** resolverá las peticiones, quejas, reclamos y recursos que sean presentados por el suscriptor y/o usuario, dentro del término de quince (15) días hábiles, contado a partir de la fecha de su presentación. Pasado este término sin que la **PERSONA PRESTADORA** haya resuelto la petición, queja, reclamo o recurso, se entenderá que ha sido resuelto en forma favorable, salvo que se demuestre que el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** auspicó la demora o que se requirió la práctica de pruebas.

Dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes al vencimiento del término de los quince (15) días hábiles, la entidad prestadora del servicio público domiciliario de aseo reconocerá al suscriptor y/o usuario los efectos del silencio administrativo positivo. Si no lo hiciere, el peticionario podrá solicitar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios la imposición de las sanciones a que haya lugar, conforme a la ley, sin perjuicio de que la Superintendencia adopte las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto.

Cuando se trate de actos de negativa del contrato, suspensión, terminación y facturación de los servicios, el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** podrá interponer, ante la **PERSONA PRESTADORA**, el recurso de reposición y, en subsidio, de apelación, contra el acto que resuelva la petición, queja, reclamo o recurso, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión.

La **PERSONA PRESTADORA**, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión que resolvió el recurso de reposición, remitirá el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - SSPD para resolver el recurso de apelación, en caso de que haya sido interpuesto como subsidiario.

Parágrafo. En lo relativo a peticiones, quejas, reclamos y recursos se aplicarán las disposiciones de la Ley 142 de 1994, del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y de aquellas que las modifiquen, adicionen, sustituyan o deroguen.

CLÁUSULA 21. FORMA DE PRESENTACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y RECURSOS. El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** podrá presentar las peticiones, quejas, reclamos y recursos verbalmente o por escrito, a través de cualquiera de los siguientes medios: físico en los puntos de atención de la persona prestadora, líneas telefónicas, fax, correo electrónico, correo certificado, o cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.

El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** podrá presentar peticiones, quejas, reclamos y recursos, en la siguiente:

Dirección: _____
Barrio / Vereda / Centro Poblado Rural: _____

Municipio: _____
Departamento: _____
Teléfono: _____ Celular: _____
Página web: _____
Correo electrónico: _____
Horario de atención: _____
Cargo del funcionario que resuelve: _____

CLÁUSULA 22. SUSPENSIÓN EN INTERÉS DEL SERVICIO. En caso de presentarse suspensión en interés de la prestación de la actividad de aprovechamiento del servicio público de aseo, por cualquier causa, la persona prestadora deberá mantener informados a los usuarios de dicha circunstancia e implementar las medidas transitorias requeridas.

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

CLÁUSULA 23. FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. El incumplimiento de la persona prestadora en la prestación continua de la actividad de aprovechamiento se denomina falla en la prestación del servicio, y su ocurrencia le confiere al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** el derecho, desde el momento en que se presente, a la resolución del contrato de condiciones uniformes o su cumplimiento, con las reparaciones consagradas en el artículo 137 de la Ley 142 de 1994.

MODIFICACIÓN, CESIÓN Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO

CLÁUSULA 24. MODIFICACIÓN. El presente contrato puede ser modificado en las siguientes circunstancias: (i) por acuerdo entre las partes; (ii) por parte de la **PERSONA PRESTADORA**, siempre y cuando hubiere informado la modificación propuesta con antelación de un mes y, (iii) por decisión de autoridad competente.

Parágrafo. Lo dispuesto en el numeral 2 de la presente cláusula no se aplica en el 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 25. CESIÓN. La cesión del contrato opera de pleno derecho e incluye la propiedad de los bienes utilizados para los servicios, cuando ocurre la venta del inmueble al que se le suministran los servicios.

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 dos (2) meses, no haya recibido manifestación explícita al respecto.

CLÁUSULA 26. TERMINACIÓN. El presente contrato puede terminarse por mutuo acuerdo o de manera unilateral por parte de la **PERSONA PRESTADORA**, ante el incumplimiento del contrato en los casos dispuestos en el régimen legal vigente.

CLÁUSULA 27. TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO. El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** de la actividad de aprovechamiento del servicio público de aseo tiene derecho a terminar anticipadamente el contrato, para lo cual deberá cumplir los siguientes requisitos:

1. Presentar solicitud ante la persona prestadora, en la que manifieste la voluntad de desvincularse, con un término de preaviso no superior a dos (2) meses.
2. Acreditar que va a celebrar un nuevo contrato con otra persona prestadora que preste las mismas actividades del servicio de las que desea desvincularse y en la misma APS. En este caso, la solicitud de desvinculación deberá ir acompañada de la constancia del nuevo prestador, en la que manifieste su disponibilidad para prestar las actividades del servicio público de aseo al solicitante, con la identificación del predio que será atendido.
3. En los casos en que no se vaya a vincular a un nuevo prestador, acreditar que dispone de otras alternativas que no causan perjuicios a la comunidad, conforme con lo establecido en el parágrafo del artículo 16 de la Ley 142 de 1994. La Superintendencia de Servicios Públicos será la entidad competente para determinar si la alternativa propuesta no causa perjuicios a la comunidad. Adicionalmente, las actividades de barrido y limpieza de vías y áreas públicas, las incluidas en el componente de limpieza urbana y la de aprovechamiento deberán ser atendidas por alguna persona prestadora del servicio público de aseo.
4. Estar a paz y salvo por las obligaciones asociadas a la prestación del servicio con la persona prestadora a la cual solicita la terminación anticipada del contrato, o haber celebrado un convenio de pago respecto de tales obligaciones económicas.

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

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

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

La **PERSONA PRESTADORA** no podrá solicitar requisitos adicionales a los previstos en el Decreto 1077 de 2015.

La **PERSONA PRESTADORA** de la actividad de aprovechamiento deberá tramitar y resolver de fondo la solicitud de terminación anticipada del contrato en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, de conformidad con lo previsto en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, subrogado por el artículo 123 del Decreto 2150 de 1995, y con los efectos allí previstos en caso de configurarse el silencio administrativo positivo.

La **PERSONA PRESTADORA** no podrá negar la terminación anticipada del contrato con el argumento de que la nueva persona prestadora no está en capacidad de prestarlo.

CLÁUSULA 28. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS. Las diferencias que surjan entre la **PERSONA PRESTADORA** del servicio público de aseo y de las actividades complementarias y el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, con ocasión de la celebración, ejecución y terminación del presente contrato, y que no hayan podido resolverse con la aplicación de las normas que el contrato contiene sobre interposición de recursos, podrán resolverse a través de los mecanismos alternativos de solución de conflictos previstos en la ley.

Parágrafo. En aquellos casos en los que se hubiere pactado cláusula compromisoria, cuando opere la cesión del contrato en los términos del artículo 129 de la Ley 142 de 1994, no se entenderá incluida dicha cláusula dentro de las condiciones objeto de cesión.