



## EMPRESAS PÚBLICAS DE QUIBDÓ E.I.C.E. E.S.P.

### RESOLUCIÓN No. 085

( 18 de abril de 2005 )

*"Por medio de la cual se adopta el Contrato de Condiciones Uniformes o de servicios públicos que regula las relaciones entre las EMPRESAS PÚBLICAS DE QUIBDÓ E.S.P. y sus usuarios del servicio público domiciliario de aseo."*

La Representante Legal de las Empresas Públicas de Quibdó E.S.P. en ejercicio de sus atribuciones legales y estatutarias, en especial las consagradas en el Título VIII de la Ley 142 de 1994 y Resolución SSPD 0031 de 11 de enero 2005 y,

### CONSIDERANDO

Que el Título VIII, Capítulo I de la Ley 142 de 1994, establece los parámetros legales para la adopción del Contrato de Condiciones Uniformes que están obligadas a celebrar las empresas de servicios públicos domiciliarios, con sus respectivos usuarios.

Que revisados los archivos de la empresa no se encontró un contrato de condiciones uniformes para el servicio público domiciliario de aseo.

Que revisados los archivos de la empresa no se encontró acto administrativo alguno por el cual se haya adoptado el contrato de condiciones uniformes del servicio público domiciliario de aseo.

Que revisados los archivos de la empresa no se encontró documento alguno que pruebe que la empresa haya cumplido con lo ordenado por las normas vigentes en el sentido de publicar y difundir el contrato de condiciones uniformes del servicio público domiciliario de aseo.

Que se hace necesario adoptar el Contrato de Condiciones Uniformes del servicio público domiciliario de aseo de las EMPRESAS PÚBLICAS DE QUIBDÓ E.S.P., con el fin de cumplir con lo ordenado por las normas legales vigentes sobre la materia y garantizar el pleno ejercicio de los derechos de los usuarios.

En mérito de lo expuesto,



## EMPRESAS PÚBLICAS DE QUIBDÓ E.I.C.E. E.S.P.

### RESUELVE:

**ARTÍCULO PRIMERO:** Adóptese el Contrato de Condiciones Uniformes de las EMPRESAS PÚBLICAS DE QUIBDÓ E.S.P., del servicio público domiciliario de aseo el cual será del siguiente tenor:

### “CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ASEO”

**Cláusula Primera. Naturaleza Jurídica.** El contrato de servicio público ordinario de aseo es un contrato uniforme y consensual, por tratarse de un servicio que presta en las condiciones y características de 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 1994, se entiende que las siguientes expresiones significan:

**Almacenamiento:** Es la acción del usuario de colocar temporalmente los residuos sólidos en recipientes, depósitos contenedores retornables o desechables mientras se procesan para su aprovechamiento, transformación, comercialización o se presentan al servicio de recolección para su tratamiento o disposición final.

**Aprovechamiento:** Es el proceso mediante el cual, a través de un manejo integral de los residuos sólidos, los materiales recuperados se reincorporan al ciclo económico y productivo en forma eficiente, por medio de la reutilización, el reciclaje, la incineración con fines de generación de energía, el compostaje o cualquier otra modalidad que conlleve beneficios sanitarios, ambientales y/o económicos.

**Área Pública:** Es aquella destinada al uso, recreo o tránsito público exceptuando aquellos espacios cerrados y con restricciones de acceso.

**Aforo:** Determinación puntual de la cantidad de residuos sólidos presentados para la recolección por un usuario determinado.



## EMPRESAS PÚBLICAS DE QUIBDÓ E.I.C.E. E.S.P.

**Barrido y Limpieza:** Es el conjunto de actividades tendientes a dejar las áreas públicas libres de todo residuo sólido esparcido o acumulado.

**Barrido y Limpieza Manual:** Es la labor realizada mediante el uso de fuerza humana y elementos manuales, la cual comprende el barrido para que las áreas públicas queden libres de papeles, hojas, arenilla acumulada en los bordes del andén y de cualquier otro objeto o material susceptible de ser removido manualmente.

**Barrido y Limpieza Mecánica:** Es la labor realizada mediante el uso de equipos mecánicos. Se incluye la aspiración y/o el lavado de áreas públicas.

**Caja de Almacenamiento:** Es el recipiente metálico o de otro material técnicamente apropiado, para el depósito temporal de residuos sólidos de origen comunitario, en condiciones herméticas y que facilite el manejo o remoción por medios mecánicos o manuales.

**Calidad del Servicio de Aseo:** Se entiende por calidad del servicio público domiciliario de aseo, la prestación con continuidad, cobertura, frecuencia y eficiencia a toda la población de conformidad con lo establecido en este decreto; con un debido programa de atención de fallas y emergencias, una atención al usuario completa, precisa y oportuna; un eficiente aprovechamiento y una adecuada disposición de los residuos sólidos; de tal forma que se garantice la salud pública y la preservación del medio ambiente, manteniendo limpias las zonas atendidas.

**Contaminación:** Es la alteración del medio ambiente por sustancias o formas de energía puestas allí por la actividad humana o de la naturaleza en cantidades, concentraciones o niveles capaces de interferir con el bienestar y la salud de las personas, atentar contra la flora y/o la fauna, degradar la calidad del medio ambiente o afectar los recursos de la Nación o de los particulares.

**Continuidad en el servicio de aseo:** Es la prestación del servicio con la frecuencia definida en el presente contrato de condiciones uniformes y de acuerdo con la ley.

**Cultura de la No Basura:** Es el conjunto de costumbres y valores de una comunidad que tiendan a la reducción de las cantidades de residuos generados por sus habitantes en especial los no aprovechables y al aprovechamiento de los residuos potencialmente reutilizables.

**Disposición Final de Residuos:** Es el proceso de aislar y confinar los residuos sólidos en especial los no aprovechables, en forma definitiva, en lugares



## EMPRESAS PÚBLICAS DE QUIBDÓ E.I.C.E. E.S.P.

especialmente seleccionados y diseñados para evitar la contaminación, y los daños o riesgos a la salud humana y al medio ambiente.

*Economías de Escala:* Es la óptima utilización de la mano de obra, del capital invertido y de los equipos adecuados para la prestación del servicio, traducidos en menores costos y tarifas para los usuarios.

*Empresa:* Persona prestadora del servicio, Empresas Públicas de Quibdó ESP.

*Eliminación:* Es cualquiera de los sistemas que pueden conducir a la disposición final o a la recuperación de recursos, al reciclaje, a la regeneración, al compostaje, la reutilización directa y a otros usos.

*Escombros:* Es todo residuo sólido sobrante de las actividades de construcción, reparación o demolición, de las obras civiles, privadas o de otras actividades conexas, complementarias o análogas.

*Estaciones de Transferencia:* Son las instalaciones dedicadas al manejo y traslado de residuos sólidos de un vehículo recolector a otro con mayor capacidad de carga, que los transporta hasta su sitio de aprovechamiento o disposición final.

*Factura de Servicios Públicos:* Es la cuenta que una persona prestadora de servicios públicos entrega o remite al usuario, por causa del consumo y demás servicios inherentes en desarrollo de un contrato de prestación de servicio público domiciliario de aseo.

*Frecuencia del Servicio:* Es el número de veces por semana que se presta el servicio de aseo a un usuario.

*Generador o Productor:* Persona que produce residuos sólidos y es usuario del servicio.

*Gestión Integral de Residuos Sólidos:* Es el conjunto de operaciones y disposiciones encaminadas a dar a los residuos producidos el destino más adecuado desde el punto de vista ambiental, de acuerdo con sus características, volumen, procedencia, costos, recolección, tratamiento, posibilidades de recuperación, aprovechamiento, comercialización y disposición final.

*Grandes Generadores o Productores:* Son los usuarios no residenciales que generan y presentan para la recolección residuos sólidos en volumen superior a un metro cúbico mensual.



## EMPRESAS PÚBLICAS DE QUIBDO E.I.C.E. E.S.P.

*Inmueble:* Bien que cumple las condiciones del Código Civil para recibir ese calificativo: No 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.

*Lavado de Áreas Públicas:* Es la actividad de remoción de residuos sólidos de áreas públicas mediante el empleo de agua a presión.

*Limpieza de Áreas Públicas:* Es la remoción y recolección de residuos sólidos presentes en las áreas públicas mediante proceso manual o mecánico. La limpieza podrá estar asociada o no al proceso de barrido

*Lixiviado:* Es el líquido residual generado por la descomposición biológica de la parte orgánica o biodegradable de los residuos sólidos bajo condiciones aeróbicas o anaeróbicas y/o como resultado de la percolación de agua a través de los residuos en proceso de degradación.

*Macro Ruta:* Es la división geográfica de una ciudad, población o zona para la distribución de los recursos y equipos a fin de optimizar el servicio.

*Manejo:* Es el conjunto de actividades que se realizan desde la generación hasta la eliminación del residuo o desecho sólido. Comprende las actividades de separación en la fuente, presentación, recolección, transporte, almacenamiento, tratamiento y/o la disposición final de los residuos o desechos sólidos

*Micro Ruta:* Es la descripción detallada a nivel de las calles y manzanas del trayecto de un vehículo o cuadrilla, para la prestación del servicio de recolección o del barrido manual o mecánico, dentro del ámbito de una frecuencia predeterminada.

*Minimización de Residuos en Procesos Productivos:* Es la optimización de los procesos productivos tendiente a disminuir la generación de residuos sólidos.

*Multiusuarios del Servicio Público Domiciliario de Aseo:* Son todos aquellos usuarios agrupados en unidades inmobiliarias, centros habitacionales, conjuntos residenciales, condominios o similares bajo el régimen de propiedad horizontal vigente o concentrados en centros comerciales o similares, que se caracterizan porque presentan en forma conjunta sus residuos sólidos a la persona prestadora del servicio en los términos del presente decreto o las normas que lo modifiquen, sustituyan o adicionen y que hayan solicitado el aforo de sus residuos para que esta medición sea la base de la facturación del servicio ordinario de aseo. La persona prestadora del servicio facturará a cada



## EMPRESAS PÚBLICAS DE QUIBDÓ E.I.C.E. E.S.P.

inmueble en forma individual, en un todo de acuerdo con la regulación que se expida para este fin.

*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 más suscriptores en particular.

*Pequeños Generadores o Productores:* Es todo usuario no residencial que genera residuos sólidos en volumen menor a un metro cúbico mensual.

*Persona Prestadora del Servicio Público de Aseo:* Es aquella encargada de todas, una o varias actividades de la prestación del servicio público de aseo, en los términos del artículo 15 de la Ley 142 de 1994.

*Presentación:* Es la actividad del usuario de envasar, empacar e identificar todo tipo de residuos sólidos para su almacenamiento y posterior entrega a la entidad prestadora del servicio de aseo para aprovechamiento, recolección, transporte, tratamiento y disposición final.

*Prestación Eficiente del Servicio Público de Aseo:* Es el servicio que se presta con la tecnología apropiada a las condiciones locales, frecuencias y horarios de recolección y barrido establecidos, dando la mejor utilización social y económica a los recursos administrativos, técnicos y financieros disponibles en beneficio de los usuarios de tal forma que se garantice la salud pública y la preservación del medio ambiente.

*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.

*Producción:* Es la cantidad de basura, desechos y desperdicios que se retiran de la vía adyacente a un inmueble, durante un período de tiempo, el cual depende del turno asignado al sector.

*Productor:* La persona que genera basura, prescindiendo de 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 lo cual lo recibe.

*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 ha prestado el servicio.



## EMPRESAS PÚBLICAS DE QUIBDÓ E.I.C.E. E.S.P.

*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 usuario, en un todo de conformidad con los procedimientos previstos en la Ley 142 de 1994, en el código contencioso administrativo y sus normas reglamentarias.

*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 1994).

*Reciclador:* Es la persona natural o jurídica que presta el servicio público de aseo en la actividad de aprovechamiento.

*Reciclaje:* Es el proceso mediante el cual se aprovechan y transforman los residuos sólidos recuperados y se devuelve a los materiales su potencialidad de reincorporación como materia prima para la fabricación de nuevos productos. El reciclaje puede constar de varias etapas: procesos de tecnologías limpias, reconversión industrial, separación, recolección selectiva acopio, reutilización, transformación y comercialización.

*Recolección:* Es la acción y efecto de recoger y retirar los residuos sólidos de uno o varios generadores efectuada por la persona prestadora del servicio.

*Recuperación:* Es la acción que permite seleccionar y retirar los residuos sólidos que pueden someterse a un nuevo proceso de aprovechamiento, para convertirlos en materia prima útil en la fabricación de nuevos productos.

*Relleno Sanitario:* Es el lugar técnicamente seleccionado, diseñado y operado para la disposición final controlada de los residuos sólidos, sin causar peligro, daño o riesgo a la salud pública, minimizando y controlando los impactos ambientales y utilizando principios de ingeniería, para la confinación y aislamiento de los residuos sólidos en un área mínima, con compactación de residuos, cobertura diaria de los mismos, control de gases y lixiviados, y cobertura final.

*Residuos de Barrido de Áreas Públicas:* Son los residuos sólidos acumulados en el desarrollo del barrido y limpieza de las mismas.

*Residuos de Limpieza de Parques y Jardines:* Son los residuos sólidos provenientes de la limpieza o arreglo de jardines y parques, corte de césped y poda de árboles o arbustos ubicados en zonas públicas.



## EMPRESAS PÚBLICAS DE QUIBDÓ E.I.C.E. E.S.P.

*Residuo o Desecho Peligroso:* Es aquel que por sus características infecciosas, tóxicas, explosivas, corrosivas, inflamables, volátiles, combustibles, radiactivas o reactivas puedan causar riesgo a la salud humana o deteriorar la calidad ambiental hasta niveles que causen riesgo a la salud humana. También son residuos peligrosos aquellos que sin serlo en su forma original se transforman por procesos naturales en residuos peligrosos. Así mismo, se consideran residuos peligrosos los envases, empaques y embalajes que hayan estado en contacto con ellos.

*Residuo Sólido o Desecho:* Es cualquier objeto, material, sustancia o elemento sólido resultante del consumo o uso de un bien en actividades domésticas, industriales, comerciales, institucionales, de servicios, que el generador abandona, rechaza o entrega y que es susceptible de aprovechamiento o transformación en un nuevo bien, con valor económico o de disposición final. Los residuos sólidos se dividen en aprovechables y no aprovechables. Igualmente, se consideran como residuos sólidos aquellos provenientes del barrido de áreas públicas.

*Residuo Sólido Aprovechable:* Es cualquier material, objeto, sustancia o elemento sólido que no tiene valor de uso directo o indirecto para quien lo genere, pero que es susceptible de incorporación a un proceso productivo.

*Residuo Sólido No Aprovechable:* Es todo material o sustancia sólida o semisólida de origen orgánico e inorgánico, putrescible o no, proveniente de actividades domésticas, industriales, comerciales, institucionales, de servicios, que no ofrece ninguna posibilidad de aprovechamiento, reutilización o reincorporación en un proceso productivo. Son residuos sólidos que no tienen ningún valor comercial; requieren tratamiento y disposición final y por lo tanto generan costos de disposición.

*Reutilización:* Es la prolongación y adecuación de la vida útil de los residuos sólidos recuperados y que mediante procesos, operaciones o técnicas devuelven a los materiales su posibilidad de utilización en su función original o en alguna relacionada, sin que para ello requieran procesos adicionales de transformación.

*Saneamiento Básico:* Son las actividades propias del conjunto de los servicios domiciliarios de alcantarillado y aseo. (Art. 14,19 Ley 142 de 1994).

*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.



## EMPRESAS PÚBLICAS DE QUIDÓ E.I.C.E. E.S.P.

*Separación en la Fuente:* Es la clasificación de los residuos sólidos en el sitio donde se generan para su posterior recuperación.

*Servicio Ordinario:* Es la modalidad de prestación de servicio público domiciliario de aseo para residuos sólidos de origen residencial y para otros residuos que 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. Está compuesto por la recolección, transporte, transferencia, tratamiento y disposición final de los residuos sólidos originados por estas actividades.

*Servicio Especial de Aseo:* Es el relacionado con las actividades de recolección, transporte y tratamiento de residuos sólidos que por su naturaleza, composición, tamaño, volumen y peso no puedan ser recolectados, manejados, tratados o dispuestos normalmente por la persona prestadora del servicio, de acuerdo con lo establecido en este decreto. Incluye las actividades de corte de césped y poda de árboles ubicados en las vías y áreas públicas; la recolección, transporte, transferencia, tratamiento, aprovechamiento y disposición final de los residuos originados por estas actividades; el lavado de las áreas en mención; y el aprovechamiento de los residuos sólidos de origen residencial y de aquellos provenientes del barrido y limpieza de vías y áreas públicas.

*Suscriptor:* Es la persona natural o jurídica con la cual la persona prestadora del servicio de aseo ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.

*Suscriptor Potencial:* Persona que ha iniciado consultas para convertirse en usuario de los servicios públicos (Art. 14, 32 Ley 142 de 1994).

*Tarifa Máxima:* Es el valor máximo mensual que por concepto del servicio ordinario de aseo se podrá cobrar a un usuario, sin perjuicio de cobrar una cuantía menor si así lo determina la entidad tarifaria local. Las tarifas máximas para cada estrato se calcularán de acuerdo con lo estipulado en la Resolución número 151 de 2001 expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA, o las normas regulatorias que la modifiquen, sustituyan o adicionen.

*Trasbordo o Transferencia:* Es la actividad de trasladar los residuos sólidos de un vehículo a otro por medios mecánicos, evitando el contacto manual y el esparcimiento de los residuos.

*Tratamiento:* Es el conjunto de operaciones, procesos o técnicas mediante los cuales se modifican las características de los residuos sólidos incrementando



## EMPRESAS PÚBLICAS DE QUIBDO E.I.C.E. E.S.P.

sus posibilidades de reutilización o para minimizar los impactos ambientales y los riesgos para la salud humana.

*Unidad de Almacenamiento:* Es el área definida y cerrada, en la que se ubican las cajas de almacenamiento en las que el usuario almacena temporalmente los residuos sólidos.

*Usuario:* Es la 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.

*Usuario Residencial:* Es la persona natural o jurídica que produce residuos sólidos derivados de la actividad residencial privada o familiar, y se beneficia con la prestación del servicio de aseo. Se considera como servicio de aseo residencial el prestado a aquellos locales que ocupen menos de veinte (20) metros cuadrados de área, exceptuando los que produzcan más de un metro cúbico de residuos sólidos al mes.

*Usuario No Residencial:* Es la persona natural o jurídica que produce residuos sólidos derivados de la actividad comercial, industrial o de servicios, y otros no clasificados como residenciales y se beneficia con la prestación del servicio de aseo.

*Vía Pública:* Son las áreas destinadas al tránsito público, vehicular o peatonal, o afectadas por él, que componen la infraestructura vial de la ciudad y que comprende: avenidas, calles, carreras, transversales, diagonales, calzadas, separadores viales, puentes vehiculares y peatonales o cualquier otra combinación de los mismos elementos que puedan extenderse entre una y otra línea de las edificaciones.

*Zona:* Es el ámbito geográfico del área urbana del municipio que constituye una unidad operativa para la prestación del servicio.

**Cláusula Tercera. Obligación 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.



## EMPRESAS PÚBLICAS DE QUIBDO E.I.C.E. E.S.P.

**Cláusula Cuarta. Partes en el Contrato.** Son partes en el contrato de Servicios Públicos, en adelante CSP, la empresa prestadora 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 lo solicite, siempre que sea *propietaria, poseedora o tenedora del inmueble, o de una parte de él, si ese inmueble o la parte respectiva, reúne 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 de acuerdo a la Cláusula Vigésima Séptima anexo III del presente CSP, 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 complementarlos directamente. Los formularios son gratuitos, pero si una solicitud de conexión implicará 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 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 decisiones, se deberá informar así al interesado, expresando los motivos y la fecha en que se resolverá o dará respuesta y se comenzará la ejecución. La empresa en ningún caso tomará más de cuarenta (40) días para dar respuesta



## EMPRESAS PÚBLICAS DE QUIDÓ E.I.C.E. E.S.P.

y esta siempre será motivada. Con todo, la iniciación en la prestación del servicio solicitado no podrá ser superior a 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). Las zonas mediante las cuales la empresa presta el servicio se han acordado según lo contenido en el Anexo I del presente contrato.

**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 contacto 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 urbana al cual se le suministra el servicio, se entiende que hay cesión del contrato, la cual opera de pleno derecho. La empresa debe ahora aceptar esa cesión, para lo cual se tendrá como nuevo suscriptor al cesionario, a partir del momento en que se adquiere la propiedad. Pero siempre que una persona deje de ser parte en el contrato, la empresa conservará el derecho a 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 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 Adecuadas por la Prestación del Servicio.** Las deudas derivadas del contrato podrán ser cobradas ejecutivamente ante los jueces competentes. La factura expedida por la Empresa y firmada por el representante legal de la misma, prestará mérito ejecutivo.

**Cláusula Décima Primera. Obligaciones de las Empresas 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 honorarios que aparecen en el anexo III, para residuos que tengan el volumen,



## EMPRESAS PÚBLICAS DE QUIBDÓ E.I.C.E. E.S.P.

peso y calidad descritos en el anexo II, a partir del momento en el que deba 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 podrán 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 del 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 a petición.
11. Llevar una relación detallada de las peticiones y recursos que presentan 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 parcialmente complejos, su costo, justificado en detalle



## EMPRESAS PÚBLICAS DE QUIBDÓ E.I.C.E. E.S.P.

- 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 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 la cláusula de este contrato, y discriminar en la factura cuando se cobren varios servicios, cada una 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 los soliciten.
  20. Desarrollar planes y programas orientados a mantener activas y cercanas relaciones con los usuarios del servicio.
  21. Dar a conocer los días y horarios de recolección que le correspondan a cada usuario.
  22. Las demás contenidas en la Ley 142 de 1994, en el Decreto 1713 de 2002 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, de acuerdo con lo establecido por la Ley.
2. Hacer buen uso del servicio, de modo que no genere riesgos excepcionales o se constituya en un obstáculo para la prestación del servicio a los demás miembros de la comunidad. Todo usuario está en la obligación de facilitar la medición periódica de sus residuos sólidos, de conformidad con las normas de aforo vigentes.
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 exonera del pago, salvo que la empresa haya efectuado la



## EMPRESAS PÚBLICAS DE QUIBDÓ E.I.C.E. E.S.P.

- facturación en forma oportuna o no haya enviado las cuentas de cobro oportunamente al suscriptor o usuario.
4. Presentar residuos sólidos para su recolección en las condiciones establecidas en el Decreto 1713 de 2002, y de conformidad con el programa de aprovechamiento viable y sostenible que desarrolle la persona prestadora del servicio en la forma y tipo de recipientes descritos en el anexo No. 3.
  5. Mantener limpios y cerrados los lotes de terreno de su propiedad, así como las construcciones que amenacen ruina. Cuando por ausencia y deficiencia en el cierre y mantenimiento de estos se acumulen residuos sólidos en los mismos, la recolección y transporte hasta el sitio de disposición estará a cargo del propietario del lote, quién deberá contratarlo como servicio especial con la persona prestadora del servicio de aseo, legalmente autorizada.
  6. Recoger los residuos originados por el cargue, descargue o transporte de cualquier mercancía.
  7. Cumplir los reglamentos y disposiciones de la persona prestadora del servicio.
  8. No cambiar la destinación del inmueble receptor del servicio, sin el lleno de los requisitos exigidos por el Municipio o Distrito.
  9. Dar aviso a las personas prestadoras del servicio público domiciliario de aseo de los cambios en la destinación del inmueble.
  10. Dar aviso a la empresa de la existencia de fallas en el servicio, cuando estas se presenten.
  11. No depositar sustancias líquidas, excretas ni basuras de las contempladas para el servicio especial, en recipientes destinados para la recolección en el servicio ordinario.
  12. 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 los días diferentes a los establecidos por la empresa para la prestación del servicio.
  13. Pagar las multas impuestas, de acuerdo con las disposiciones vigentes.
  14. Las demás contenidas en la Ley 142 de 1994 en el decreto 1713 de 2002 y en las normas expedidas por las autoridades competentes.

**Cláusula Décima Tercera. Derecho de las Partes en el Contrato.** Se entienden incorporados en el CSP de los derechos que a favor de los suscriptores o usuarios y de las empresas, se encuentran consagradas en la Ley 142 de 1994, en el Decreto 1713 de 2002 y demás disposiciones concordantes y normas que las modifiquen, adiciones, o subroguen:

1. Obtener de las empresas la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados dentro de los plazos y términos que



## EMPRESAS PÚBLICAS DE QUIBDÓ E.I.C.E. E.S.P.

- para los efectos fije la comisión reguladora, con atención a la capacidad técnica y financiera de las empresas o a las categorías de los municipios establecidas por la ley.
2. 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.
  3. No habrá costos para el usuario en los casos de reclamación debidamente justificados.
  4. El ejercicio de la libre afiliación al servicio y acceso a la información, en los términos previstos en las disposiciones legales vigentes.
  5. Obtener los bienes y servicios ofrecidos en calidad o cantidad superior a las proporcionadas de manera masiva, siempre que ello no perjudique a tercero y que el usuario asuma los costos correspondientes.
  6. 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.
  7. 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 tendrán 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 de este documento. El recurso de apelación, cuando haya sido concedido expresamente por la ley, será subsidiario del de reposición y deberá ser prestado ante la Superintendencia de Servicios Públicos.
2. Los recursos no requerirán presentación personal ni intervención de abogado ante se emplee un mandatario.
3. No se exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con ello. 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 períodos. La empresa deberá informar de dicho requisito al usuario.



## EMPRESAS PÚBLICAS DE QUIBDÓ E.I.C.E. E.S.P.

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 prevista 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.
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 requirió de la práctica de pruebas, se entenderá que el recurso ha sido resuelto en favor 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 corre certificado, en los términos del Art. 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 frecuencia y condiciones de calidad ofrecidas, atendiendo los parámetros establecidos en el anexo III del presente contrato, 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 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, 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 facturación 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.



## EMPRESAS PÚBLICAS DE QUIBDO E.I.C.E. E.S.P.

- 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 períodos 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 estos se distinguirán nítidamente 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, nítidamente 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.

La empresa podrá convenir, bajo su responsabilidad, con otras empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios para que se efectúe conjuntamente la facturación o cobro del 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 de aseo, no podrá cancelarse este último con independencia del servicio de aseo, salvo en aquellos casos en que exista prueba de mediar petición, quejas o recursos 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 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 en forma ~~dimensional~~ se trata de inmuebles ubicados en zona rural o urbana, en cualquier hora y día hábil, a cualquier residente



## EMPRESAS PÚBLICAS DE QUIDÓ E.I.C.E. E.S.P.

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 días de antelación a la fecha del primer vencimiento, mediante los mecanismos de reparto y sectorización que garanticen su entrega oportuna. En las zonas urbanas y zonas rurales, las facturas se entregarán en la dirección del inmueble receptor del servicio, salvo que el suscriptor registre para estos efectos dirección diferente.

**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, establecidos en el Código Civil y de acuerdo con las normas que la modifiquen, adicione 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 ello deje de ser un contrato uniforme de servicio público. Salvo lo previsto en este 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: Requisitos de Presentación de los Residuos Sólidos por Parte de los Usuarios Agrupados.**

1. Indicar el sitio de presentación de los residuos y disponer de las cajas de almacenamiento para el aforo de la producción de residuos sólidos.
2. Disponer de una unidad de almacenamiento de residuos sólidos que cumpla, como mínimo, con los requisitos establecidos en la norma que lo derogue, modifique o adicione, y que corresponden a:
  - Los acabados deben permitir su fácil limpieza e impedir la formación de ambientes propicios para el desarrollo de microorganismos en general.
  - Poseer sistemas que permitan la ventilación como rejillas o ventas; y de



## EMPRESAS PÚBLICAS DE QUIBDÓ E.I.C.E. E.S.P.

- prevención y control de incendios, como extintores y suministro de agua y drenaje.
- Sean construidas de manera que se evite el acceso y proliferación de insectos, roedores y otras clases de vectores e impida el ingreso de animales domésticos.
  - Tener una adecuada accesibilidad para los usuarios.
  - La ubicación del sitio no debe causar molestias e impactos a la comunidad.
  - Contar con cajas de almacenamiento de residuos sólidos para realizar su adecuada presentación.
3. Presentar los residuos sólidos en un lugar común para la recolección y aforo.

### **Cláusula Vigésima Primera: Requisitos para Acceder a la Opción Tarifaria por parte de los Usuarios Agrupados.**

1. Presentar solicitud a la empresa prestadora del servicio de aseo.
2. Adjuntar a la solicitud el acta de acuerdo, en la que conste la decisión de acogerse a la opción tarifaria, aprobada por la Asamblea de Copropietarios. En caso de no existir copropiedad la autorización debe estar firmada por cada uno de los propietarios del inmueble, con datos que los identifiquen, de acuerdo con el catastro de usuarios.
3. Indicar en la solicitud la persona responsable de firmar las actas de producción de residuos, resultado del aforo.
4. Indicar las viviendas que se encuentran desocupadas.

**Cláusula Vigésima Segunda. Vigencia del Contrato.** El CSP, se enciente celebrado 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 causas previstas en este documento y en la Ley.

**Cláusula Vigésima Tercera. Terminación del Contrato.** Las partes podrán terminar por mutuo acuerdo el contrato, cuando lo solicite un suscriptor o usuario vinculado al contrato, si conviene en ello la empresa y los terceros que puedan resultar afectados. Para el efecto, quien manifieste 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 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 Cuarta. Régimen Legal del Contrato.** Hacen parte del CSP la Ley 142 de 1994, las disposiciones concordantes y las normas que las modifiquen, adiciones, sustituyan y la reglamenten, el reglamento de usuarios



## EMPRESAS PÚBLICAS DE QUIDÓ E.I.C.E. E.S.P.

expedido por la empresa y las normas del Código Civil y el Código de Comercio, que no sean contrarias.

**Cláusula Vigésima Quinta. Modificaciones.** Cualquier modificación que 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 Sexta. 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 este contiene sobre recursos, se someterá a la decisión de un arbitro único de acuerdo con las normas de la 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 las Superintendencias de servicio públicos domiciliarios la designación de personas que puedan colaborar en la mejor prestación de los servicios públicos o en la solución de controversia que pueden incidir en su prestación oportuna, cobertura o calidad (Art. 79.15 de la Ley 142 de 1994).

### **Cláusula Vigésima Séptima. 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 y el cuadro anexo con las rutas de prestación del servicio.

#### *Anexo II. Condiciones Técnicas y Acceso.*

Condiciones Técnicas: Los vehículos recolectores deben ceñirse a las características dispuestas por el artículo 49 del Decreto 1713 de 2002 artículo 49.

#### *Anexo III. Condiciones para la Prestación del Servicio y Calidad del Servicio, Título I, Capítulos I, II, III del Decreto 1713 de 2002.*



## EMPRESAS PÚBLICAS DE QUIBDÓ E.I.C.E. E.S.P.

El servicio de recolección será prestado puerta a puerta excepto en el caso de urbanizaciones, barrio o conglomerados con calles internas o cuyas condiciones impidan la circulación de vehículos de recolección, y situaciones de emergencia para lo cual los usuarios, estarán en la obligación de trasladar los residuos sólidos hasta el sitio que determine la entidad.

La frecuencia de recolección, será de tres veces por semana excepto plazas de mercado de la ciudad que será diaria al igual que el centro de la ciudad:

Los recipientes retornables y utilizados por los usuarios deberán estar contruidos de forma tal que faciliten la recolección y reduzcan el impacto sobre el medio ambiente y la salud pública. De la misma manera los usuarios deberán lavar los recipientes con una frecuencia tal que sean presentados en condiciones sanitarias adecuadas.

El servicio de barrido y limpieza de vías y áreas públicas será de dos veces por semana en los barrios cuyas vías permitan la prestación de este servicio. En el centro de la ciudad, será de seis (6) veces por semana.

Para acceder al servicio público de aseo como nuevo usuario, se debe diligenciar este formato y dejarlo en la Oficina de Atención al Usuario.

Yo, \_\_\_\_\_ identificado con C.C. N° \_\_\_\_\_ y propietario del inmueble ubicado en la \_\_\_\_\_ autorizo al señor (a) \_\_\_\_\_ con C.C. No. \_\_\_\_\_ Para que solicite el servicio público del que trata el presente contrato.

\_\_\_\_\_  
**Firma Propietario**  
**Arrendatario**

\_\_\_\_\_  
**Firma**

En constancia de lo cual, suscribo este original en mi calidad de representante legal de la empresa, el día \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_.



## EMPRESAS PÚBLICAS DE QUIBDÓ E.I.C.E. E.S.P.

### ANEXO II

Características de los vehículos transportadores de residuos sólidos. Los vehículos empleados en las actividades de recolección y transporte de residuos, dedicados a la prestación del servicio de aseo deberán tener, entre otras, las siguientes características:

1. Los vehículos recolectores deberán ser motorizados, y estar claramente identificados (color, logotipos, placa de identificación, entre otras características).
2. Los Municipios o Distritos con más de 8.000 usuarios en el servicio público domiciliario de aseo deberán estar provistos de equipo de radiocomunicaciones con su respectiva licencia, el cual utilizará para la operación en los diferentes componentes del servicio.
3. Los Distritos y Municipios con más de 8.000 usuarios en el servicio público domiciliario de aseo deberán contar con equipos de compactación de residuos. Se exceptúan aquellos que se destinen a la recolección de residuos separados con destino al aprovechamiento, de escombros, de residuos peligrosos y otros residuos que no sean susceptibles de ser compactados.
4. La salida del tubo de escape debe estar hacia arriba y por encima de su altura máxima. Se deberá cumplir con las demás normas vigentes para emisiones atmosféricas y ajustarse a los requerimientos de tránsito.
5. Los vehículos con caja compactadora deberán tener un sistema de compactación que pueda ser detenido en caso de emergencia.
6. Las cajas compactadoras de los vehículos destinados a la recolección y transporte de los residuos sólidos, deberán ser de tipo de compactación cerrada, de manera que impidan la pérdida del líquido (lixiviado), y contar con un mecanismo automático que permita una rápida acción de descarga.
7. Los equipos destinados a la recolección deberán tener estribos con superficies antideslizantes, adecuados para que el personal pueda transportarse momentáneamente en forma segura.
8. Los equipos deberán posibilitar el cargue y el descargue de los residuos sólidos almacenados de forma tal que evite la dispersión de éstos y la emisión de partículas.
9. Deberán estar diseñados de tal forma que no se permita el esparcimiento de los residuos sólidos durante el recorrido.
10. Dentro de los vehículos que no utilicen caja compactadora, los residuos sólidos deberán estar cubiertos durante el transporte, de manera que se reduzca el contacto con la lluvia, el viento y se evite el esparcimiento e impacto visual.
11. Las especificaciones de los vehículos deberán corresponder a la capacidad y dimensión de las vías públicas.



## EMPRESAS PÚBLICAS DE QUIBDÓ E.I.C.E. E.S.P.

12. Deberán cumplir con las especificaciones técnicas existentes para no afectar la salud ocupacional de los conductores y operarios.
13. Deberán estar dotados con equipos contra incendios y carretera.
14. Deberán estar dotados de dispositivos que minimicen el ruido, especialmente aquellos utilizados en la recolección de residuos sólidos en zonas residenciales y en las vecindades de hoteles, hospitales, clínicas, centros educativos, centros asistenciales e instituciones similares.
15. Condiciones de Acceso: Las calles deberán cumplir con los parámetros viables y encontrarse en buen estado, para permitir el acceso de los vehículos recolectores.



## EMPRESAS PÚBLICAS DE QUIBDO E.I.C.E. E.S.P.

### ANEXO III

#### CARACTERÍSTICAS Y CALIDAD DEL SERVICIO DE ASEO.

El servicio de aseo se compone de: Recolección, Transporte, Barrido y Limpieza de vías y áreas públicas, corte de césped y poda de árboles ubicados en las vías y áreas públicas, lavado de estas áreas, transferencia, tratamiento, aprovechamiento, disposición final.

Las actividades de poda de árboles y corte de césped ubicados en vías y áreas públicas y la transferencia, tratamiento y aprovechamiento de los residuos sólidos originados por estas actividades, serán pactadas libremente por la persona prestadora de éste servicio público de aseo y el Municipio o Distrito, quien es considerado usuario de estas actividades.

Sin perjuicio de lo anterior, el Municipio o Distrito incluirá estas actividades en la tarifa aplicada del servicio ordinario de aseo, únicamente en el caso en que dicha inclusión no implique incrementos en la tarifa máxima de este servicio, calculada de acuerdo con la metodología vigente expedida por la Comisión de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA. En caso de que ello no sea posible, corresponderá al Consejo Municipal o Distrital, establecer la tarifa.

La presentación y almacenamiento de los residuos sólidos, son obligaciones del usuario. Se sujetarán a lo dispuesto en el Decreto 1713 de 2002, en el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos de los Municipios o Distritos, en los respectivos programas para la prestación del servicio de aseo y a las demás obligaciones establecidas por las autoridades ambientales y de servicios públicos. El incumplimiento generará las sanciones establecidas en la normatividad vigente.

Los residuos sólidos que se entreguen para la recolección deben estar presentados de forma tal que se evite su contacto con el medio ambiente y con las personas encargadas de la actividad y deben colocarse en los sitios determinados para tal fin, con una anticipación no mayor de tres (3) horas a la hora inicial de recolección establecida para la zona.



## EMPRESAS PÚBLICAS DE QUIBDÓ E.I.C.E. E.S.P.

La presentación se adecuará a los programas de separación en la fuente y aprovechamiento que se establezcan en desarrollo del Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos del respectivo Municipio o Distrito.

Obligación de almacenar conjuntamente los residuos sólidos de las edificaciones y andenes. Los residuos sólidos provenientes del barrido de andenes e interiores de las edificaciones deberán ser almacenados y presentados por los usuarios junto con los residuos sólidos originados en las mismas.

La presentación de los residuos, se realizará en el andén del inmueble del generador o en la unidad de almacenamiento en caso de edificaciones, pero siempre evitando la obstrucción peatonal o vehicular, de tal manera que se facilite el acceso para los vehículos y las personas encargadas de la recolección y la fácil limpieza en caso de presentarse derrames accidentales. En el caso de urbanizaciones, barrios o conglomerados cuyas condiciones impidan la circulación de vehículos de recolección, así como en situaciones de emergencia, los usuarios están en la obligación de trasladar los residuos sólidos hasta el sitio determinado por la persona prestadora del servicio de aseo, actividad que deberá reflejarse en las tarifas.

La persona prestadora del servicio deberá determinar los sitios de recolección de residuos, establecer los horarios de recolección notificando como mínimo con tres (3) días de anterioridad a los usuarios, de tal manera que se evite la acumulación prolongada de los residuos en el espacio público y se causen problemas ambientales y/o de salud.

El usuario debe almacenar los residuos sólidos de acuerdo con las normas y especificaciones que se establecen en el presente decreto, en el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos elaborado por el Municipio o Distrito y en los programas para la prestación del servicio de aseo.

Características de las cajas de almacenamiento. El tamaño, la capacidad y el sistema de cargue y descargue de las cajas de almacenamiento públicas o privadas, serán determinados por las personas prestadoras del servicio público de aseo con el objeto que sean compatibles con su equipo de recolección y transporte.

La capacidad de las cajas de almacenamiento debe determinarse en función de la generación y la frecuencia de recolección, de tal manera que nunca se rebase la capacidad máxima de contenido de la caja, deben estar situadas y provistas de elementos, de tal manera que se evite la humedad, la dispersión de los residuos y el acceso de animales. Es prohibido arrojar o depositar residuos fuera de las cajas de almacenamiento. El aseo de las cajas de



## EMPRESAS PÚBLICAS DE QUIBDÓ E.I.C.E. E.S.P.

almacenamiento de uso privado y de sus alrededores, será responsabilidad del usuario, para lo cual se debe exigir el cumplimiento de las mejores prácticas de almacenamiento.

Sitios de ubicación para las cajas de almacenamiento. El sitio escogido para ubicar cajas de almacenamiento para residuos sólidos, deberá permitir, como mínimo, lo siguiente:

1. Accesibilidad para los usuarios.
2. Accesibilidad y facilidad para el manejo y la evacuación de los residuos sólidos.
3. Tránsito de peatones o de vehículos, según el caso.
4. Conservación de la higiene y la estética del entorno.
5. Tener la aceptación de la propia comunidad usuaria.
6. Evitar los posibles impactos ambientales negativos.

Prohibición de cajas de almacenamiento en áreas públicas. Se prohíbe la localización permanente de cajas de almacenamiento de residuos en áreas públicas, a partir de la vigencia de este decreto. Sin embargo, el Municipio y Distrito podrán permitir, excepcionalmente, su localización en tales áreas, cuando las necesidades del servicio lo exijan, o cuando un evento o situación específica lo requiera y se coordine con la persona prestadora del servicio público.

Responsabilidad por la presentación inadecuada de los residuos sólidos. El usuario del servicio público de aseo, que almacene y presente, residuos no objeto del servicio ordinario, será directamente responsable por los impactos negativos que estos ocasionen a la salud humana y al medio ambiente.

Requisitos de la actividad de recolección. La actividad de recolección se realizará observando entre otras las siguientes normas:

1. La recolección deberá efectuarse de modo tal que se minimicen los impactos ambientales, en especial el ruido y el esparcimiento de residuos en la vía pública. En caso de que se viertan residuos durante la recolección, es deber del recolector realizar inmediatamente la limpieza correspondiente.
3. La persona prestadora del servicio deberá tener equipos de reserva, para garantizar la normal prestación del servicio de aseo en caso de averías. El servicio de recolección de residuos no podrá ser interrumpido por fallas mecánicas de los vehículos.
4. El servicio de recolección de residuos aprovechables, y no aprovechables se prestará de acuerdo con el PGIRS, en las frecuencias y horarios establecidos por el operador del servicio y consignados en el contrato de condiciones uniformes.



## EMPRESAS PÚBLICAS DE QUIBDÓ E.I.C.E. E.S.P.

5. En las zonas en las cuales se utilice el sistema de recolección en cajas de almacenamiento, las personas prestadoras del servicio deberán instalar los que sean necesarios para que los residuos sólidos depositados no desborden su capacidad.
6. La operación de compactación deberá efectuarse en zonas donde causen la mínima molestia a los residentes. En ningún caso esta operación podrá realizarse frente a centros educativos, hospitales, clínicas o cualquier clase de centros asistenciales.

Sistemas de recolección. La recolección deberá realizarse a partir de la acera, de las unidades de almacenamiento colectivo o de cajas de almacenamiento, salvo para los casos especiales en los cuales se requerirá de una previa evaluación técnica por parte de la persona prestadora del servicio.

Establecimiento de macro rutas y micro rutas. Las personas prestadoras del servicio deberán establecer las macro-rutas y micro-rutas que deben seguir cada uno de los vehículos recolectores en la prestación del servicio, de acuerdo con las necesidades del servicio y cumpliendo con las normas de tránsito. Estas rutas deberán cumplir con la eficiencia en la asignación de recursos físicos y humanos para lograr la productividad propia de un servicio competitivo.

Se deben determinar el horario de la recolección de los residuos sólidos teniendo en cuenta la cantidad de residuos generados, las características de cada zona, la jornada de trabajo, el clima, la capacidad de los equipos, las dificultades generadas por el tráfico vehicular o peatonal y cualquier otro elemento que pueda tener influencia en la prestación del servicio.

Cuando la recolección se efectúe entre las 21:00 horas y las 06:00 horas del día siguiente en zonas residenciales, hoteles, hospitales, clínicas y demás centros asistenciales deberán tomarse medidas especiales para mitigar el ruido en la recolección y la compactación.

Frecuencias de recolección: La frecuencia de recolección dependerá de la naturaleza de los residuos y de los programas de aprovechamiento de la zona. Para residuos que contengan material putrescible, la frecuencia mínima del servicio de recolección dependerá de las características del clima o de la zona y deberá incrementarse para prevenir la generación de olores y la proliferación de vectores asociados con la acumulación y descomposición de tales residuos.

La recolección se efectuará según horarios y frecuencias en las macro rutas y micro rutas establecidas previamente, los cuales deberán darse a conocer a los usuarios utilizando medios masivos de difusión de amplia circulación local, o en las facturas de cobro de servicios de aseo.



## EMPRESAS PÚBLICAS DE QUIBDÓ E.I.C.E. E.S.P.

Cumplimiento de las rutas. Las rutas y horarios deberán ser cumplidas por la persona prestadora del servicio público de aseo de conformidad con los contratos de condiciones uniformes. Todo cambio en las rutas, horarios o frecuencias deberá ser notificado con tres (3) días de anterioridad a los usuarios afectados, salvo caso fortuito o de fuerza mayor.

Normas sobre recolección a partir de cajas de almacenamiento. La recolección mediante cajas de almacenamiento se sujetará entre otras, a las siguientes condiciones:

1. Se empleará para aquellos usuarios que individual o colectivamente generen residuos en cantidad suficiente que justifique su utilización a juicio de la persona prestadora del servicio de aseo.
2. Se utilizarán también cajas de almacenamiento en aquellas áreas en las cuales no existan unidades de almacenamiento o infraestructura vial, o la existente resulte insuficiente para permitir el ingreso de los vehículos de recolección. En tales casos, la persona prestadora del servicio coordinará con los usuarios o la comunidad el traslado de los residuos hasta las cajas.
3. Los vehículos destinados a este tipo de recolección deberán ser compatibles con las cajas de almacenamiento, contar con un sistema adecuado para levantarlos y descargar su contenido en el vehículo recolector.
4. En áreas públicas la persona prestadora del servicio público de aseo deberá determinar la conveniencia de ubicar las cajas de almacenamiento en un sitio y hora preestablecido para el día de la recolección, con el fin de evitar que se fomente la indisciplina social y se conviertan dichos sitios en depósitos permanentes.
5. Las cajas de almacenamiento localizadas en áreas públicas deberán mantenerse en un adecuado estado de presentación, limpieza e higiene, de tal manera que se minimicen los impactos negativos en el entorno.

Recolección de residuos acumulados por el barrido manual de calles. La recolección y el transporte de los residuos sólidos provenientes del barrido manual de calles deben efectuarse por la persona prestadora del servicio de aseo. Los residuos de barrido no podrán permanecer en las calles por más de doce (12) horas.

Recolección de residuos de poda de árboles y desechos de jardines. La recolección y transporte de los residuos sólidos originados por el arreglo de jardines, parques, poda de árboles o arbustos, árboles caídos por cualquier motivo y corte del césped en áreas públicas, deberá realizarse mediante operativos especiales por la persona prestadora del servicio de aseo, dentro del plazo establecido para estos casos.



## EMPRESAS PÚBLICAS DE QUIDÓ E.I.C.E. E.S.P.

En lo posible estos residuos deben destinarse a procesos de aprovechamiento. Este servicio deberá ser considerado como un servicio especial.

Recolección en plazas de mercado, mataderos y cementerios. Para la recolección de los residuos generados en las plazas de mercado, mataderos y cementerios del Municipio o Distrito, se utilizarán cajas de almacenamiento ubicadas estratégicamente.

La recolección de los residuos sólidos en estos lugares se debe efectuar en horas que no comprometan el adecuado flujo vehicular y peatonal de la zona ni el funcionamiento de las actividades normales de estos establecimientos.

Recolección de animales muertos. El servicio de retiro de animales muertos será prestado por la persona prestadora del servicio ordinario de aseo y se efectuará en el transcurso de las seis (6) horas siguientes a la recepción de la solicitud de retiro, la cual puede ser presentada por cualquier ciudadano.

El retiro y disposición (entierro o incineración) de estos animales muertos se hará de acuerdo con los medios necesarios y en cumplimiento de las normas vigentes.

La recolección de pequeños animales muertos que se encuentren en la zona donde se presta el servicio de aseo se hará dentro de los operativos ordinarios.

Recolección de escombros. Es responsabilidad de los productores de escombros su recolección, transporte y disposición en las escombreras autorizadas. El Municipio o Distrito y las personas prestadoras del servicio de aseo son responsables de coordinar estas actividades en el marco de los programas establecidos para el desarrollo del respectivo Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos, PGIRS.

Recolección de tierra. La recolección de tierra será considerada como un servicio especial de acuerdo con los términos del presente decreto. La tierra deberá separarse de los residuos que contenga, con el fin de permitir su uso en zonas verdes, jardines y similares o como material de cobertura en el sitio de disposición final.

Almacenamiento y recolección de residuos generados en eventos especiales y espectáculos. En la realización de eventos especiales y de espectáculos masivos se deberá disponer de un sistema de almacenamiento y recolección de los residuos sólidos que allí se generen, para lo cual el organizador del evento deberá coordinar las acciones con la persona prestadora del servicio



## EMPRESAS PÚBLICAS DE QUIBDÓ E.I.C.E. E.S.P.

público de aseo. El servicio que preste la Persona prestadora al organizador del evento será considerado como especial.

Será requisito para la realización del evento, que la persona prestadora del servicio garantice el almacenamiento, recolección y disposición final adecuada de los residuos sólidos que se generarán, previa cancelación del respectivo servicio por parte del ente organizador. En lo posible se propenderá por separar los residuos sólidos aprovechables de los no aprovechables.

Almacenamiento y recolección de residuos generados en puntos de ventas en áreas públicas. Los vendedores estacionarios localizados en áreas públicas, debidamente autorizados, deberán mantener limpios los alrededores de sus puestos, tener recipientes accesibles al público para el almacenamiento de los residuos generados en su actividad y presentarlos para su recolección. El control y vigilancia de estas obligaciones estará a cargo de las autoridades de policía, los vendedores estacionarios serán considerados usuarios no residuales.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** En los aspectos no contemplados en el texto del Contrato de Condiciones Uniformes del servicio público domiciliario de aseo adoptado mediante la presente Resolución se dará aplicación a las normas consagradas en la Ley 142 de 1994, especialmente en su Título VIII.

**ARTÍCULO TERCERO:** El área comercial de la empresa estará obligada a divulgar con tanta amplitud como sea posible, el texto del Contrato de Condiciones Uniformes, garantizando que dicha información cubra todo el municipio. Igualmente, debe garantizar la disponibilidad de copias suficientes para ser entregadas a los usuarios que lo soliciten.

**ARTÍCULO CUARTO:** La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga todas las normas que le sean contrarias.

### PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Quibdó (Chocó) a los 18 días del mes de Abril de dos mil cinco (2005).

**GLORIA PATRICIA GONZÁLEZ GIRALDO**  
Representante Legal

Desarrollo Compromiso Social y Equidad  
Telefono: 6711302