

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES DE SERVICIOS PÚBLICOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO EN EL AREA URBANA DE LA CIUDAD DE BOGOTÁ D.C., LOCALIDADES DE ENGATIVA Y BARRIOS UNIDOS – ÁREA DE SERVICIO EXCLUSIVO (ASE) NO. 4, POR PARTE DE BOGOTÁ LIMPIA S.A.S. E.S.P.

BOGOTÁ LIMPIA S.A.S. E.S.P., de conformidad a lo establecido en la Resolución 778 de 2016 de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA, "Por la cual se adopta el modelo de condiciones uniformes del contrato para la prestación del servicio público de aseo y sus actividades complementarias para las personas prestadoras que atiendan en municipios de más de 5.000 suscriptores en el área urbana y de expansión urbana, y todas las personas prestadoras de la actividad de aprovechamiento en dichas áreas, y se define el alcance de su clausulado", manifiesta a los suscriptores, propietarios y/o usuarios y a la comunidad en general, que adopta el presente contrato de condiciones uniformes para la prestación del servicio público de aseo en las localidades de BARRIOS UNIDOS y ENGATIVÁ de la ciudad de Bogotá D.C., a partir del 12 de febrero de 2018, previas las siguientes,

CONSIDERACIONES

1. Que el artículo 14.24 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 1 de la Ley 689 de 2001, define el servicio público de aseo como "El servicio de recolección municipal de residuos principalmente sólidos. También se aplicará esta ley a las actividades complementarias de transporte, tratamiento, aprovechamiento y disposición final de tales residuos. Igualmente incluye, entre otras, las actividades complementarias de corte de césped y poda de árboles ubicados en las vías y áreas públicas; de lavado de estas áreas, transferencia, tratamiento y aprovechamiento".
2. Que el artículo 128 de la Ley 142 de 1994, establece que en virtud del contrato de condiciones uniformes "una empresa de servicios públicos los presta a un usuario a cambio de un precio en dinero, de acuerdo con estipulaciones que han sido definidas por ella para ofrecerlas a muchos usuarios no determinados". A su vez, el artículo 129 de la misma norma 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". Y por su parte, el artículo 130 ibid., establece que son partes del contrato, la persona prestadora de servicios públicos domiciliarios y el suscriptor y/o usuario.
3. Que la Resolución CRA 720 de 2015 "Por la cual se establece el régimen de regulación tarifaria al que deben someterse las personas prestadoras del servicio público de aseo que atiendan en municipios de más de 5.000 suscriptores en áreas urbanas, la metodología que deben utilizar para el cálculo de las tarifas del servicio público de aseo y se dictan otras disposiciones", aplica para la prestación del servicio público domiciliario de aseo en la ciudad de Bogotá D.C.

4. Que la Resolución CRA 751 de 2016, en su artículo 1º, decidió modificar el artículo 76 de la Resolución CRA 720 de 2015, así: “Artículo 1º. Vigencia de la fórmula tarifaria. La fórmula tarifaria tendrá una vigencia de cinco (5) años contados a partir del 1º de abril de 2016, fecha máxima desde la cual comenzarán a aplicarse las tarifas resultantes de la metodología contenida en la presente resolución, e iniciará el cobro de las mismas a los suscriptores del servicio público de aseo...”.
5. Que la Resolución CRA 720 de 2015, establece dentro de la nueva metodología tarifaria el componente de aprovechamiento el cual podrá ser prestado por la empresa titular del presente contrato de condiciones uniformes en los términos que establezca la regulación y así mismo se podrá facturar y recaudar a los suscriptores, propietarios y/o usuarios este componente.
6. Que de conformidad con el inciso 1º del artículo 131 de la Ley 142 de 1994, los prestadores de servicios públicos deberán informar con tanta amplitud como sea posible en el territorio donde prestan sus servicios las condiciones uniformes de los contratos de servicios públicos y sus modificaciones.
7. Que la Resolución 778 de 2016 adopta el modelo de condiciones uniformes del contrato para la prestación del servicio público de aseo y sus actividades complementarias para las personas prestadoras que atiendan en municipios de más de 5.000 suscriptores y/o usuarios en el área urbana y de expansión urbana, y se define el alcance de su clausulado.
8. Que BOGOTÁ LIMPIA S.A.S. E.S.P., es una empresa privada de servicios públicos la cual, dentro de su objeto social, contempla la prestación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C.
9. Que BOGOTÁ LIMPIA S.A.S. E.S.P., ha celebrado el Contrato de Concesión No. 286 del 18 de enero de 2018 con la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos Domiciliarios – UAESP, para la gestión y operación del servicio público de aseo en las localidades de Barrios Unidos y Engativá, las cuales se encuentran dentro del Área de Servicio Exclusivo (ASE) No. 4 de la ciudad de Bogotá D.C., en sus componentes de recolección de residuos no aprovechables, barrido, limpieza de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas, lavado de áreas públicas y transporte de los residuos generados por las anteriores actividades al sitio de disposición final y todas las actividades de orden financiero, comercial, técnico, operativo, educativo y administrativo que ello conlleva, así como las actividades de orden comercial en las localidades. Dicho contrato tiene por objetivo garantizar la prestación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C.

DISPOSICIONES GENERALES PARA EL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO

Cláusula 1. OBJETO. El presente contrato de condiciones uniformes tiene por objeto la prestación de las siguientes actividades que hacen parte del servicio público de aseo para

áreas de servicio exclusivo ASE4 localidades de Barrios Unidos y Engativá de la Ciudad de Bogotá de acuerdo con lo establecido por la Comisión Reguladora de Agua Potable – CRA:

Recolección y transporte de residuos no aprovechables.

Barrido y Limpieza de vías y áreas públicas.

Corte de césped.

Poda de árboles en áreas públicas.

Lavado de áreas públicas.

Transporte de los residuos generados por las anteriores actividades a los sitios de disposición final.

BOGOTÁ LIMPIA S.A.S. E.S.P., se compromete a prestar el servicio 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. PARTES. Son partes en este contrato de condiciones uniformes, Bogotá Limpia S.A.S. E.S.P., y el suscriptor y/o usuario.

Cláusula 3. SOLIDARIDAD. Los propietarios o poseedores del inmueble en el que se presta el servicio y los suscriptores y/o usuarios son solidarios en sus obligaciones y derechos en este contrato de servicios públicos.

Con el fin de que el inmueble urbano destinado a vivienda, entregado en arriendo no quede afectado al pago de los servicios públicos domiciliarios, al momento de celebrar el contrato de arrendamiento, el arrendador podrá exigir al arrendatario la prestación de garantías o fianzas con el fin de garantizar el pago de las facturas correspondientes en los términos del artículo 15 de la Ley 820 de 2003¹.

Cláusula 4. RÉGIMEN LEGAL. Este contrato de condiciones uniformes se regirá por lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, por sus decretos reglamentarios, por la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, por la Resolución CRA 720 de 2015² modificada por la Resolución CRA 751 de 2016, por el Decreto 1077 de 2015, por las condiciones especiales y/o adicionales que pacten las partes, por las normas del Código de Comercio y del Código Civil, normativa que se entiende incorporada al presente contrato de condiciones uniformes.

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

² Resolución CRA 720 de 2015 por la cual se establece el régimen de regulación tarifaria al que deben someterse las personas prestadoras del servicio público de aseo que atiendan en municipios de más de 5.000 suscriptores en áreas urbanas, la metodología que deben utilizar para el cálculo de las tarifas del servicio público de aseo y se dictan otras disposiciones”

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

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

Cláusula 5. VIGENCIA: Este contrato de condiciones uniformes se pacta a término indefinido a partir del momento de su perfeccionamiento, salvo que las partes decidan darlo por terminado por las causales previstas en este documento y en la Ley.

DEFINICIONES

Cláusula 6. DEFINICIONES. Para los efectos del contrato de servicios públicos, se aplicarán las siguientes definiciones de conformidad con lo establecido en el Decreto 1077 de 2015, la Resolución CRA 720 de 2015 y Resolución CRA 376 de 2006:

- 1. Aforo:** Es el resultado de las mediciones puntuales, que realiza un aforador debidamente autorizado por la persona prestadora, respecto de la cantidad de residuos sólidos que produce y presenta un usuario de manera individual o conjunta al prestador del servicio de aseo.
- 2. Área de Prestación de Servicio:** Corresponde a la zona geográfica del municipio o distrito debidamente delimitada donde la persona prestadora ofrece y presta el servicio de aseo.
- 3. Cláusula de permanencia mínima:** Estipulación contractual que se pacta como una cláusula adicional a través de la cual, la persona prestadora ofrece al suscriptor o usuario una ventaja sustancial asociada a la prestación del servicio de aseo y el usuario y/o suscriptor que celebra el contrato, se obliga a no terminarlo anticipadamente, so pena de las consecuencias que establezca la persona prestadora.
- 4. Cláusulas adicionales generales:** Son aquellas que define la persona prestadora, aplicables a todos los suscriptores y/o usuarios de forma uniforme.

En este sentido la persona prestadora podrá incluir en el contrato de condiciones uniformes, cláusulas adicionales siempre y cuando no contravengan aspectos regulados por la ley, los decretos reglamentarios y la regulación vigente, ni modifiquen el Anexo 1 o reproduzcan su texto.

En caso de pactarse cláusulas adicionales, su alcance deberá incluirse en el aparte correspondiente del Anexo 1, identificando su fuente legal y la razón de su inclusión.

- 5. Cláusulas adicionales especiales:** Son aquellas que resultan del acuerdo especial entre la persona prestadora y el suscriptor y/o usuario en los términos del artículo 128 de la Ley 142 de 1994.

En ese sentido, el suscriptor y/o usuario potencial que no estuviere de acuerdo con alguna de las condiciones del contrato de condiciones uniformes para la prestación de las actividades del servicio público de aseo y/o sus actividades complementarias podrá manifestarlo así, y hacer una petición con la contrapropuesta del caso a la persona prestadora.

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

En caso de pactarse cláusulas especiales, su alcance deberá incluirse en el aparte correspondiente del Anexo 1.

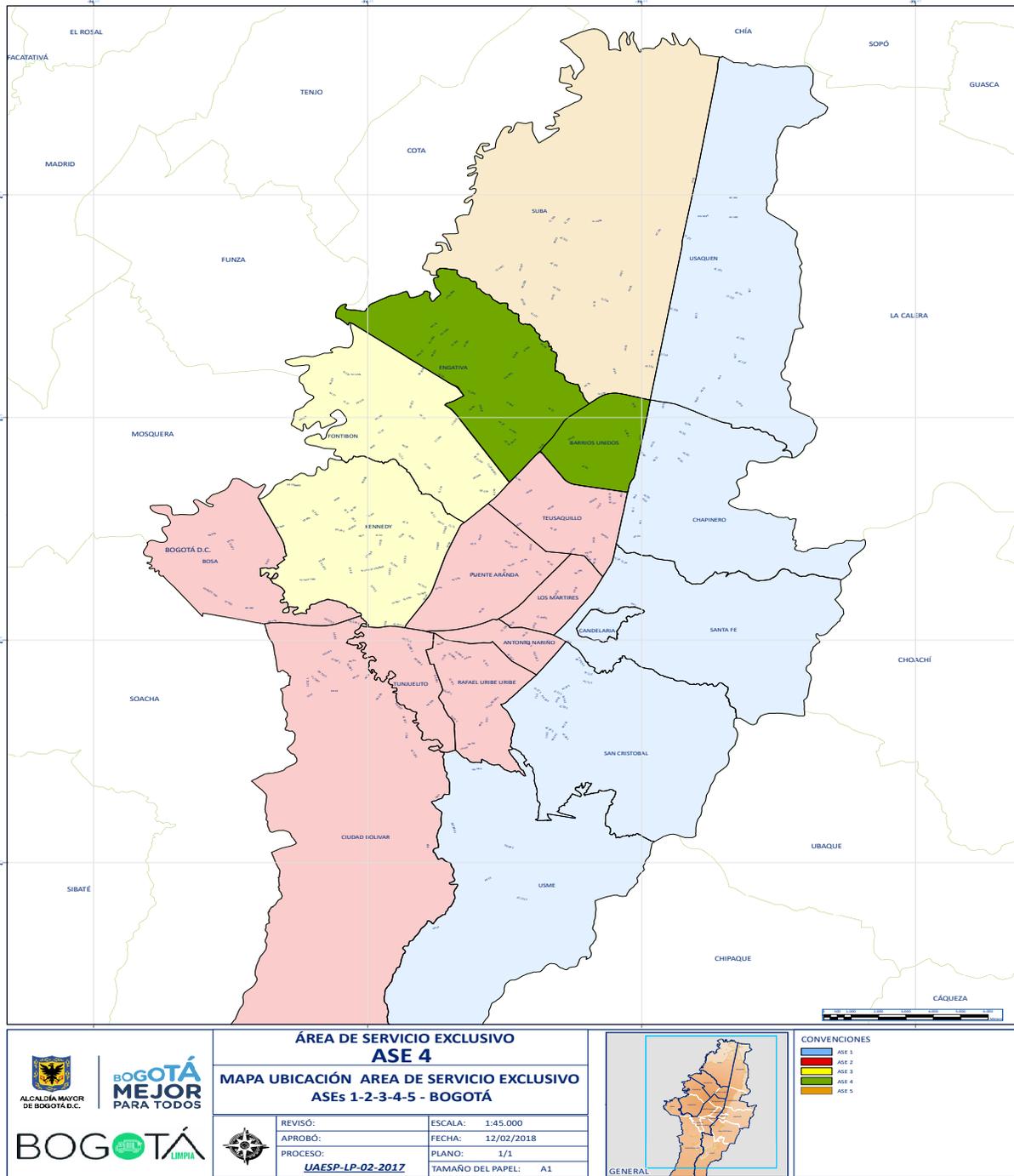
- 6. Descuentos asociados a la calidad del servicio:** Descuentos a los que tienen derecho los suscriptores y/o usuarios, asociados al nivel del cumplimiento de las metas de calidad del servicio público de aseo, por parte de las personas prestadoras del servicio.
- 7. Estándares del servicio:** Requisitos mínimos de calidad en la prestación del servicio público de aseo que deben cumplir las personas prestadoras, de conformidad con los indicadores y metas establecidos por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, en la Resolución CRA 720 de 2015.
- 8. Grandes generadores o productores:** Son los suscriptores y/o usuarios no residenciales que generan y presentan para la recolección residuos sólidos en volumen igual o superior a un metro cúbico mensual.
- 9. Macrorruta:** Es la división geográfica de la ciudad, zona o área de prestación del servicio para la distribución de los recursos y equipos a fin de optimizar la prestación de las diferentes actividades que componen el servicio público de aseo.
- 10. Microrruta:** Es la descripción detallada a nivel de las calles y manzanas del trayecto de un vehículo o cuadrilla, para la prestación de las diferentes actividades del servicio público de aseo.
- 11. Multiusuarios del servicio público de aseo:** Son todos aquellos suscriptores agrupados en unidades inmobiliarias, centros habitacionales, conjuntos residenciales, condominios o similares bajo el régimen de propiedad horizontal vigente o concentrados en centros comerciales o similares, que se caracterizan porque presentan en forma conjunta sus residuos sólidos a la persona prestadora del servicio en los términos del presente decreto o las normas que lo modifiquen, sustituyan o adicionen y que hayan solicitado el aforo de sus residuos para que esta medición sea la base de la facturación del servicio público

de aseo. La persona prestadora del servicio facturará a cada inmueble en forma individual, en un todo de acuerdo con la regulación que se expida para este fin.

- 12. Pequeños generadores o productores:** Son los suscriptores y/o usuarios no residenciales que generan y presentan para la recolección residuos sólidos en volumen menor a un (1) metro cúbico mensual.
- 13. Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS):** Es el instrumento de planeación municipal o regional que contiene un conjunto ordenado de objetivos, metas, programas, proyectos, actividades y recursos definidos por uno o más entes territoriales para el manejo de los residuos sólidos en su jurisdicción.
- 14. Programa de Prestación del Servicio:** Programa que las personas prestadoras del servicio de aseo o sus actividades complementarias deben formular e implementar, en el cual definirán los objetivos, metas, estrategias, campañas educativas, actividades y cronogramas, costos y fuentes de financiación. Este programa igualmente deberá definir todos los aspectos operativos de las diferentes actividades del servicio que atienda el operador, en concordancia con lo definido en el PGIRS, la regulación vigente y lo establecido en el Decreto 1077 de 2015.
- 15. Residuo sólido no aprovechable:** Material o sustancia sólida de origen orgánico e inorgánico, putrescible o no, proveniente de actividades domésticas, industriales, comerciales, institucionales, de servicios, que no son objeto de la actividad de aprovechamiento.
- 16. Unidad Habitacional:** Apartamento o casa de vivienda independiente con acceso a la vía pública o a las zonas comunes del conjunto multifamiliar y separada de las otras viviendas, de tal forma que sus ocupantes puedan acceder sin pasar por las áreas privadas de otras viviendas.
- 17. Unidad Independiente:** Apartamento o casa de vivienda, local u oficina independiente con acceso a la vía pública o a las zonas comunes de la unidad inmobiliaria.
- 18. Usuario no residencial:** Es la persona natural o jurídica que produce residuos sólidos derivados de la actividad comercial, industrial y los oficiales que se beneficia con la prestación del servicio público de aseo.
- 19. Usuario residencial:** Es la persona que produce residuos sólidos derivados de la actividad residencial y se beneficia con la prestación del servicio público de aseo. Se consideran usuarios residenciales a los ubicados en locales que ocupen menos de veinte (20) metros cuadrados de área, exceptuando los que produzcan más de un (1) metro cúbico mensual.

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

Cláusula 7. ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO (APS): El área en la cual BOGOTÁ LIMPIA S.A.S. E.S.P., prestará el servicio público de aseo y sus actividades complementarias –definidas en la cláusula primera de este contrato–, es el Área de Servicio Exclusivo No. 4 (ASE No. 4), compuesta por las localidades de BARRIOS UNIDOS y ENGATIVÁ de la ciudad de Bogotá D.C., según el siguiente mapa:



Cláusula 8. PUBLICIDAD. BOGOTÁ LIMPIA S.A.S. E.S.P., deberá publicar de forma sistemática y permanente, en su página web, en los centros de atención al usuario y en las oficinas de peticiones, quejas y recursos, la siguiente información para conocimiento del suscriptor y/o usuario:

1. El contrato de condiciones uniformes estará a disposición del suscriptor y/o usuario en el Centro de Atención al Usuario – CAU y en la página web de BOGOTÁ LIMPIA S.A.S. E.S.P.
2. El mapa del Área de Prestación del Servicio –APS- dentro de la cual se compromete a cumplir los estándares de servicio establecidos en el estudio de costos vigente, producto de la aplicación de la metodología tarifaria prevista en la Resolución CRA 720 de 2015, o la que la modifique, adicione o aclare. En dicho mapa se deberán delimitar de forma clara las macrorrutas y microrrutas en las que dividió el APS, para la prestación del servicio público de aseo.
3. Las metas anuales de los estándares de servicio y de eficiencia establecidas por la persona prestadora, así como el avance en el cumplimiento de estas.
4. Línea de atención y servicio al cliente.
4. Oficina de atención de Peticiones quejas y Reclamos.
5. Las tarifas vigentes.
6. Rutas, horarios y frecuencias de Recolección de residuos y Barrido para cada macrorruta.
7. Sitio, horario y la forma en la que los suscriptores o usuarios deben presentar los residuos sólidos para su recolección.
8. Frecuencias de lavado de áreas públicas para cada macrorruta.
9. Fechas de ejecución de las actividades de corte de césped y poda de árboles para cada macrorruta.
10. Localización de Estaciones de Transferencia.
11. Sitio de disposición final de los residuos.
13. Localización del sitio de tratamiento.

Cláusula 9. OBLIGACIONES DE LA PERSONA PRESTADORA. Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones de BOGOTÁ LIMPIA S.A.S. E.S.P., que se entienden incorporadas en este contrato de condiciones uniformes, 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 en los inmuebles atendidos, de acuerdo con los parámetros normativos vigentes de carácter obligatorio fijados por las autoridades competentes y las especificaciones técnicas determinadas por BOGOTÁ LIMPIA S.A.S. E.S.P., previstas en el programa de prestación del servicio y en el contrato de condiciones uniformes.
3. Realizar las actividades de barrido y limpieza de vías y áreas públicas, limpieza urbana y rural que comprende corte de césped, poda de árboles, lavado, instalación y mantenimiento de cestas en las áreas públicas, recolección, transporte, tratamiento o disposición final de residuos sólidos ordinarios no aprovechables, en el área de prestación del servicio que haya reportado ante el municipio o distrito, de conformidad con las normas sanitarias, ambientales y regulatorias vigentes.
4. Dar a conocer al suscriptor o usuario las frecuencias y horarios de prestación de las actividades de recolección y transporte y barrido y limpieza de vías y áreas públicas, así como las frecuencias de prestación de las actividades de limpieza urbana y rural.
5. Informar a los suscriptores o usuarios acerca de la manera de utilizar los servicios con eficiencia y seguridad y adelantar campañas masivas de divulgación sobre el particular.
6. Realizar los aforos de la producción de residuos según los términos definidos en las Resoluciones CRA 233 de 2002 y 236 de 2002 para el caso de la solicitud de la opción de Multiusuario o en los términos definidos en la Resolución CRA 151 de 2001 cuando los suscriptores o usuarios son Grandes Productores.
7. Aplicar al suscriptor o usuario la estratificación adoptada por el ente territorial.
8. Asignar al inmueble objeto del servicio la categoría de uso correspondiente y modificarla en los casos que corresponda.
9. En caso de presentarse un evento de riesgo la persona prestadora del servicio deberá ejecutar las medidas de mitigación y corrección pertinentes.
10. Facturar de manera integral el servicio público de aseo incluyendo la actividad de aprovechamiento, de acuerdo con la tarifa resultante de la aplicación de la metodología tarifaria vigente o del contrato respectivo cuando aquella se hubiere definido contractualmente, con la periodicidad señalada en el contrato de condiciones uniformes.

11. Entregar la factura al suscriptor o usuario en el sitio pactado en el contrato de condiciones uniformes.
12. Aplicar al suscriptor o usuario los descuentos en el cargo fijo y en el cargo variable, originados por el incumplimiento de los estándares de calidad del servicio establecidos por BOGOTÁ LIMPIA S.A.S. E.S.P.
13. Aplicar la tarifa ajustada para inmuebles desocupados a aquellos inmuebles que sean acreditados bien sea por los suscriptores o usuarios o por BOGOTÁ LIMPIA S.A.S. E.S.P., según lo establecido en el artículo 45 de la Resolución CRA 720 de 2015. Cobrar al suscriptor o usuario la contribución de solidaridad y otorgar los subsidios de acuerdo con la ley.
14. En el caso de inmuebles urbanos, entregar a los interesados en extinguir la solidaridad a la que se refiere el artículo 15 de la Ley 820 de 2003, un formato plenamente ajustado a las disposiciones contempladas en el artículo 5 del Decreto 3130 de 2003, o la norma que lo modifique, adicione o aclare.
15. Devolver al suscriptor o usuario los cobros no autorizados, de conformidad con la Resolución CRA 659 de 2013 o la norma que la modifique, adicione o aclare. En todo caso, el interés que se aplicará a la devolución de los cobros no autorizados será el interés simple.
16. Constituir una oficina de peticiones, quejas y reclamos (PQR). Cuando BOGOTÁ LIMPIA S.A.S. E.S.P., opere en varios municipios, deberá garantizar en cada uno de ellos, los medios necesarios para que el suscriptor o usuario pueda presentarlas personalmente o por cualquier otro medio electrónico o tecnológico.
17. Recibir y trasladar las PQR, relacionados con la actividad de aprovechamiento. Tramitará en su integralidad aquellas PQR de aprovechamiento relacionadas con la facturación.
18. Trasladar al prestador de aprovechamiento las PQR relacionadas con las cantidades de residuos aprovechables facturados, aforos y aspectos operativos relacionadas con horarios y frecuencias de recolección de residuos aprovechables.
19. Respetar el debido proceso y derecho de defensa y contradicción al suscriptor o usuario en todas sus actuaciones frente a estos, observando la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa previstas en la Constitución Política, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y las demás normas que le sean aplicables.
20. Disponer de formatos y demás medios que faciliten a los suscriptores o usuarios presentar PQR.

21. Tener disponible en todo momento la información correspondiente a las PQR para consulta de los suscriptores o usuarios en el momento en que lo soliciten.
22. Suministrar al suscriptor la información que le permita evaluar el servicio prestado en los términos establecidos en el artículo 9.4 de la Ley 142 de 1994.
23. Remitir a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios los expedientes para resolver el recurso de apelación de las reclamaciones de los suscriptores o usuarios, dentro de los 3 días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el recurso de reposición.
24. No exigir la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con esta. Sin embargo, el prestador deberá recibir el pago de las sumas que no son objeto de reclamación, por el servicio de los últimos cinco períodos conforme lo establece el artículo 155 de la Ley 142 de 1994, siempre y cuando corresponda a valores no cuestionados por el suscriptor o usuario.
25. Mantener la reserva de los datos personales del suscriptor o usuario y garantizar su derecho al habeas data.
26. No reportar a las centrales de riesgo información del suscriptor o usuario sin el consentimiento expreso y escrito de los mismos.
27. Garantizar bajo las condiciones técnicas establecidas en la reglamentación y regulación tarifaria vigentes, la prestación del servicio público de aseo, en condiciones uniformes a todos los suscriptores y/o usuarios que lo requieran.
28. Está prohibido que BOGOTÁ LIMPIA S.A.S. E.S.P., en todos sus actos y contratos, discriminar o conceder privilegios a ningún suscriptor o usuario.

Cláusula 10. OBLIGACIONES DEL SUScriptor Y/O USUARIO. Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones del suscriptor y/o usuario, que se entienden incorporadas en el contrato de servicios públicos, las siguientes:

1. Almacenar y presentar los residuos sólidos, de acuerdo con lo dispuesto en la normatividad vigente, en el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos – PGIRS, de los municipios o distritos y en el respectivo programa para la prestación del servicio público de aseo y en el contrato de condiciones uniformes.
2. Presentar para la recolección, los residuos sólidos en horarios definidos por la persona prestadora del servicio público de aseo.
3. No arrojar residuos sólidos o residuos de construcción y demolición al espacio público o en sitios no autorizados.

4. Realizar la separación de residuos en la fuente, tal como lo establezca el PGIRS del respectivo municipio o distrito para su adecuado almacenamiento y posterior presentación.
5. No presentar para recolección dentro de los residuos domésticos, animales muertos o sus partes, diferentes a los residuos de alimentos.
6. No realizar quemas de residuos sin los controles y autorizaciones ambientales definidas en la normatividad vigente.
7. Presentar los residuos sólidos para la recolección en recipientes retornables o desechables, de acuerdo con lo establecido en el PGIRS de forma tal que facilite la actividad de recolección por parte del prestador.
8. Almacenar en los recipientes la cantidad de residuos, tanto en volumen como en peso, acorde con la tecnología utilizada para su recolección.
9. 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 vehículos de recolección.
10. No interferir o dificultar las actividades de barrido, recolección, transporte o limpieza urbana realizadas por la persona prestadora del servicio.
11. Mantener limpios y cerrados los lotes de terreno de su propiedad, así como las construcciones que amenacen ruina. Cuando por ausencia o deficiencia en el cierre o mantenimiento de estos se acumulen residuos sólidos en los mismos, la recolección y transporte hasta el sitio de tratamiento o disposición final, será responsabilidad del propietario del lote, quien deberá contratarlo como servicio especial con la persona prestadora del servicio de aseo legalmente autorizada.
12. Recoger los residuos sólidos originados por el cargue, descargue o transporte de cualquier mercancía.
13. No cambiar la destinación del inmueble receptor del servicio sin el lleno de los requisitos exigidos por las autoridades competentes.
14. Informar de inmediato a la persona prestadora sobre cualquier cambio en las características, identificación o uso de los inmuebles reportados o la variación del propietario, dirección u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicios públicos o en el sistema de información comercial.

15. Verificar que la factura remitida corresponda al inmueble receptor del servicio. En caso de irregularidad, el suscriptor o usuario deberá informar de tal hecho a la persona prestadora.
16. Pagar oportunamente las facturas. El no recibir la factura no lo exonera del pago, salvo que la persona prestadora no haya efectuado la facturación en forma oportuna.
17. Solicitar la factura a la persona prestadora cuando aquella no haya llegado oportunamente, cuya copia será gratuita.
18. En el caso de suscriptores o usuarios no residenciales, garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo en los eventos que señale la persona prestadora, siempre y cuando los mismos guarden relación directa con la prestación del servicio.
19. En caso de ser multiusuario, cumplir los requisitos de presentación de residuos y demás procedimientos contemplados por la regulación vigente para la aplicación de la opción tarifaria. No depositar sustancias líquidas, excretas ni residuos considerados especiales, en recipientes destinados para la recolección en el servicio público de aseo.
20. Los suscriptores o usuarios no residenciales o aquellos que hayan optado por la opción de multiusuarios, están en la obligación de facilitar la medición periódica de sus residuos sólidos conforme a lo definido en las Resoluciones CRA 151 de 2001, 233 de 2002 y 236 de 2002 o aquellas que la adicionen, modifiquen o aclaren.
21. Los suscriptores o usuarios no residenciales o aquellos que hayan optado por la opción de multiusuarios, están obligados a asumir los costos del aforo de los residuos sólidos, de conformidad con la normatividad vigente. La persona prestadora debe estimar estos costos para darlos a conocer al suscriptor o usuario antes de prestar el servicio. No habrá costos para el suscriptor o usuario en los casos de reclamación debidamente justificados.
22. Cuando haya servicio público de aseo disponible será obligatorio vincularse como usuario y cumplir con los deberes respectivos, o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad.

Cláusula 11. DERECHOS DE BOGOTÁ LIMPIA S.A.S. E.S.P. Se entienden incorporados en este contrato de servicios públicos los derechos que a favor las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios consagren la Constitución Política, la Ley 142 de 1994, los decretos reglamentarios y la regulación vigente, así como los siguientes:

1. Cobrar el valor de los servicios prestados de acuerdo con la tarifa resultante de aplicación de la metodología tarifaria vigente o del contrato respectivo cuando aquella se hubiere definido contractualmente, con la periodicidad señalada en el contrato de condiciones uniformes.

2. Solicitar a los suscriptores o usuarios no residenciales una garantía adicional de pago para el suministro del servicio.
3. Incluir dentro de la facturación cualquier obligación a favor o en contra del suscriptor o usuario, derivada de la prestación del servicio público de aseo o de los aforos solicitados por el suscriptor, conforme a la normatividad vigente.
4. Verificar que los suscriptores o usuarios del servicio no depositen sustancias líquidas, excretas, ni residuos de los contemplados para el servicio especial, en recipientes destinados para la recolección en el servicio público de aseo.
5. Cobrar ejecutivamente el valor del servicio público prestado o ejercer el cobro coactivo si está facultado legalmente para ello.
6. Reportar a los suscriptores y/o usuarios, con el consentimiento expreso y escrito de estos, a las centrales de riesgo, sobre el incumplimiento de las obligaciones pecuniarias.
7. BOGOTÁ LIMPIA S.A.S. E.S.P., podrá aplicar intereses de mora sobre saldos insolutos de conformidad con la tasa de interés moratorio aplicable en el Código Civil. Para el caso de inmuebles no residenciales la tasa de interés moratorio aplicable será la que se determine convencionalmente o, supletiva mente, la que corresponda al régimen comercial, esto es, (BOGOTÁ LIMPIA S.A.S. E.S.P., definirá el interés de mora, el cual no podrá superar una y media veces del interés bancario corriente certificado por la Superintendencia Financiera, sin exceder el límite de usura).

Cláusula 12. DERECHOS DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. Se entienden incorporados en el contrato de servicios públicos los derechos que a favor del suscriptor y/o usuario consagre la Constitución Política, la Ley 142 de 1994, los decretos reglamentarios y la regulación vigente, así como los siguientes:

1. A ser tratado dignamente por BOGOTÁ LIMPIA S.A.S. E.S.P.
2. Al debido proceso, al derecho de defensa y contradicción.
3. A no ser discriminado por BOGOTÁ LIMPIA S.A.S. E.S.P. y a recibir trato igualitario.
4. A ser informado clara y oportunamente de sus obligaciones y de las consecuencias de incumplirlas.
5. A presentar reclamaciones contra la factura sin que sea obligado al pago de las sumas reclamadas.
6. A que se le apliquen los descuentos por el incumplimiento de BOGOTÁ LIMPIA S.A.S. E.S.P. en los estándares de calidad técnica e indicadores del servicio a los que está

obligada en los términos de la Resolución CRA 720 de 2015 o la que la modifique, adicione o aclare.

7. A obtener información completa, precisa y oportuna sobre asuntos relacionados con la prestación del servicio.
8. A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a las peticiones, actuaciones, solicitudes o quejas que se propongan realizar, así como a llevarlas a cabo.
9. A conocer, en cualquier momento, el estado de los trámites adelantados ante BOGOTÁ LIMPIA S.A.S. E.S.P. en los que tengan la condición de interesados y a obtener copias a su costa.
10. A no presentar documentos que no sean exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.
11. A reclamar cuando BOGOTÁ LIMPIA S.A.S. E.S.P. aplique un estrato diferente al establecido por la respectiva entidad territorial competente para tales fines.
12. A reclamar en contra del uso asignado por BOGOTÁ LIMPIA S.A.S. E.S.P. al inmueble objeto del servicio.
13. A conocer las condiciones uniformes del contrato.
14. A ser protegido contra el abuso de posición dominante contractual de BOGOTÁ LIMPIA S.A.S. E.S.P., para lo cual se deben tener en cuenta las causales que presumen abuso de la posición dominante previstas en el artículo 133 de la Ley 142 de 1994.
15. A la prestación continua de un servicio de buena calidad y a las reparaciones por falla en la prestación del servicio, de conformidad con el artículo 137 de la Ley 142 de 1994.
16. A obtener información clara, completa, precisa y oportuna del contenido de las facturas.
17. A presentar peticiones, quejas y recursos y a obtener respuesta oportuna y completa, de acuerdo con la normatividad vigente.
18. A recibir la factura a su cargo por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma.
19. A la participación en los comités de desarrollo y control social.
20. Al cobro individual de la prestación del servicio en los términos previstos en la legislación y regulación vigente.

21. A que BOGOTÁ LIMPIA S.A.S. E.S.P. mantenga la reserva de sus datos personales y garantice su derecho al habeas data.
22. A que BOGOTÁ LIMPIA S.A.S. E.S.P. no reporte a las centrales de riesgo su información sobre el incumplimiento de las obligaciones pecuniarias sin su consentimiento expreso y escrito.
23. Pactar libremente con BOGOTÁ LIMPIA S.A.S. E.S.P. el precio por el servicio para el manejo de residuos de construcción y demolición, así como de otros residuos especiales.

Cláusula 13. CONDICIONES TÉCNICAS. Para la prestación del servicio público de aseo y sus actividades complementarias las partes del presente contrato, deberán cumplir con las condiciones técnicas establecidas en los capítulos 1, 2 y 5 del Título 2 del Decreto 1077 de 2015, modificado y adicionado por el Decreto 596 de 2016, en lo referente a:

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

Parágrafo 1 - Tipos de Recipientes. Los recipientes retornables utilizados por los suscriptores y/o usuarios del servicio de aseo para el almacenamiento y presentación de los residuos sólidos, deberán estar contruidos de material impermeable, liviano, resistente, de fácil limpieza y descargue, de forma tal que faciliten la recolección y reduzcan el impacto sobre el medio ambiente y la salud humana.

Para el caso de medición para los Grandes Generadores y Multiusuarios, las equivalencias de medición serán las descritas a continuación:

ANEXO V TABLA DE EQUIVALENCIAS VOLUMEN - PESO MULTIUSUARIOS		
TIPO	CARACTERIZACION DEL RECIPIENTE	CAPACIDAD VOLUMETRICA - M3
BOLSA		
Doméstica	50 x 75 cm	0.031

Semi-industrial	60 x 86 cm	0.05
Industrial	70 x 120 cm	0.111
CANECA		
Caneca	20 gal.	0.08
Caneca	25 gal.	0.1
Caneca	35 gal.	0.13
Caneca	55 gal.	0.21
Contenedores	360 litros	
Contenedores	770 litros	
Contenedores	1100 litros	
Contenedores	2400 litros	
CAJA ESTACIONARIA		
Caja estacionaria	2 yd3	1.53
Caja estacionaria	2.5 yd3	1.91
Caja estacionaria	3 yd3	2.29
Caja estacionaria	10 m3	
Caja estacionaria	15 m3	

Parágrafo 2 - Divulgación de Rutas y Horarios. La recolección de los residuos sólidos se efectuará según horarios y frecuencias establecidas, los cuales se darán a conocer a los usuarios utilizando volantes y medios masivos de difusión de amplia circulación local como radio y televisión.

Todo cambio en las rutas, horarios o frecuencias será informado con mínimo tres (3) días de anterioridad a los usuarios afectados, salvo caso fortuito o de fuerza mayor.

Parágrafo 3 - Servicios Especiales - Recolección y Disposición de Escombros y/o Podas. Es responsabilidad de los productores de escombros su recolección, transporte y disposición en las escombreras autorizadas. BOGOTÁ LIMPIA S.A.S. E.S.P., podrá prestar el servicio de recolección, transporte y disposición final de escombros o podas, el cual será considerado como un servicio especial, por lo cual la recolección se debe efectuar en forma separada del resto de residuos sólidos.

Parágrafo 4 - Comportamientos en relación con Escombros y Desechos de Construcción. La disposición de escombros y desechos de construcción y de demolición en el espacio público, deteriora la salud de las personas, afecta la calidad ambiental y paisajística y perturban gravemente las actividades urbanas y rurales. Se deben observar los siguientes comportamientos que favorecen la salud, el ambiente y el espacio público:

- Almacenar los materiales y residuos de obra sólo en áreas privadas y si se tratare de obras públicas, disponerlos en lugar y en forma que no se esparzan por el espacio público y no perturben las actividades del lugar, de acuerdo con las normas nacionales y municipales vigentes sobre la materia.
- Estos residuos deberán presentarse debidamente empacados y cerrados en materiales resistentes para evitar su riego. El transporte de podas, escombros y materiales de construcción y demolición se efectuará en vehículos de caja abierta carpados

adecuadamente, de manera que no se rieguen por el espacio público ni se ponga en peligro la integridad de bienes y personas.

Cláusula 14. CONDICIONES DE PRESTACIÓN. Para la prestación del servicio público de aseo y sus actividades complementarias, las Partes del Contrato deberán cumplir con las siguientes condiciones:

- La presentación de los residuos sólidos no aprovechables para recolección, deberá hacerse con una anticipación no mayor de tres (3) horas previas a las frecuencias y horarios de recolección establecidos por la persona prestadora.
- Los residuos no aprovechables deben ser recogidos por la persona prestadora, como mínimo tres (3) veces por semana.
- La frecuencia mínima de barrido y limpieza del área de prestación a cargo del prestador será de acuerdo con lo señalado en el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos – PGIRS.
- Los residuos de barrido no podrán permanecer en las calles por más de ocho (8) horas una vez se hace la presentación para transportarlos.
- La recolección de los residuos no aprovechables por macrorrutas y microrrutas deberá realizarse en las frecuencias y horarios establecidos en el presente contrato.
- Todo cambio en las rutas, horarios o frecuencias deberá ser comunicado con tres (3) días de anterioridad a los suscriptores o usuarios afectados, salvo caso fortuito o de fuerza mayor, utilizando medios masivos de difusión de amplia circulación local y página web.
- El inmueble deberá estar ubicado dentro del área de operación de la BOGOTÁ LIMPIA S.A.S. E.S.P., según el anexo I y cumplir con lo indicado en la cláusula Décima Segunda del presente contrato.

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

Cuando exista imposibilidad técnica para prestar el servicio de recolección puerta a puerta, los suscriptores o usuarios tendrán derecho a un descuento del diez por ciento (10%) en la tarifa máxima correspondiente al componente de recolección y transporte, de conformidad con lo señalado en el artículo 44 de la Resolución CRA 720 de 2015.

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

La presentación de los residuos sólidos, para los usuarios residenciales y pequeños productores, se hará sobre el frente al predio en el andén, evitando la obstrucción peatonal o vehicular, en el lugar que sea de fácil acceso para los vehículos recolectores y las personas de recolección y a la vez de fácil limpieza en caso de presentarse derrames o regueros accidentales. Para los usuarios grandes productores podrán entregarla en sitios interiores de fácil acceso a los vehículos recolectores, acordados previamente con la BOGOTÁ LIMPIA S.A.S. E.S.P.

Parágrafo 2 - Recolección industrial y comercial. Los residuos sólidos ordinarios producidos por las actividades industriales y comerciales están incluidos en el servicio de aseo ordinario, con la clasificación tarifaria correspondiente.

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

La frecuencia de la recolección a los grandes productores al igual que en otros casos, se establecerá de acuerdo con el tipo y volumen de residuos generados, dicho proceso de recolección se realizará directamente en el sitio de depósito de residuos sólidos, cuarto o depósito de almacenamiento, siempre y cuando estos cumplan con las condiciones establecidas en el Decreto No. 1077 de 2015.

COBRO DEL SERVICIO DE ASEO Y ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS.

Cláusula 15. 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 a lo establecido en la Resolución CRA 720 de 2015, o aquella que la modifique, adicione o aclare.

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

Los suscriptores y/o usuarios clasificados como grandes productores que generen un volumen superior o igual a seis metros cúbicos mensuales de residuos no aprovechables (6m³ /mes), podrán solicitar a su costo, que el prestador realice aforo de los residuos producidos con el fin de pactar libremente las tarifas correspondientes a la recolección y transporte. No habrá

costo para el suscriptor o usuario en los casos de reclamación debidamente justificados y en los casos que así lo permita la regulación vigente.

Cláusula 16. FACTURACIÓN. El servicio público de aseo se facturará de forma conjunta con cualquiera de los servicios públicos a los que se refiere la Ley 142 de 1994, y no podrá pagarse este último con independencia del servicio público de aseo, salvo en aquellos casos en que exista prueba de mediar petición, queja o recurso debidamente interpuesto ante la persona prestadora del servicio de aseo.

BOGOTÁ LIMPIA S.A.S. E.S.P., para los residuos no aprovechables facturará de manera integral el servicio público de aseo incluyendo la actividad de aprovechamiento. A través de facturación conjunta y para los casos de entidades oficiales y/o casos particulares efectúa facturación directa de forma mensual.

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

- Costo Fijo Total
- Costo variable de residuos no aprovechables
- Valor Base de Aprovechamiento por tonelada de residuos aprovechables.
- Toneladas de residuos producidos en la actividad de Barrido y Limpieza de vías por suscriptor.
- Toneladas de residuos producidos en la actividad de Limpieza Urbana (Corte de césped, poda de árboles, lavado de áreas públicas, limpieza de playas o mantenimiento de cestas).
- Toneladas de materiales de rechazo del Aprovechamiento por suscriptor.
- Toneladas de residuos efectivamente aprovechados por suscriptor.
- Toneladas de residuos no aprovechables por suscriptor.
- Toneladas de residuos no aprovechables aforadas por suscriptor (Grandes generadores, Multiusuarios).
- Factor de contribución o subsidio correspondiente a cada suscriptor. La factura será entregada por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago señalada en la misma indicando la fecha máxima de entrega de la factura. Las facturas se entregarán mensualmente (ciclo z) y bimestralmente en el predio en el que se presta el servicio.

CALIDAD Y DESCUENTOS

Cláusula 17. DESCUENTOS ASOCIADOS A LA CALIDAD DEL SERVICIO. De conformidad con lo establecido en el Título IV de la Resolución CRA 720 de 2015 o la que la modifique, adicione o aclare; BOGOTÁ LIMPIA S.A.S. E.S.P., deberá realizar los descuentos por el incumplimiento de las metas de calidad del servicio público de aseo (ver tabla 1). Dicho descuento se restará del valor total de la factura, después de haber aplicado los subsidios y contribuciones a que haya lugar.

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

BOGOTÁ LIMPIA S.A.S. E.S.P., deberá cumplir con los estándares de calidad técnica del servicio (ver tabla 1), en su área de prestación del servicio desde la entrada en vigencia de la Resolución CRA 720 de 2015 o aquella que la modifique, adicione o aclare.

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

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

Parágrafo 1. Los descuentos están asociados al indicador de calidad técnica en la recolección de residuos sólidos no aprovechables; al indicador de incumplimiento de reclamos comerciales por facturación; y al indicador de incumplimiento en la compactación del relleno sanitario. Estos se determinarán según lo definido en los artículos 56, 57, y 58 de la Resolución CRA 720 de 2015 o aquella que la modifique, adicione o aclare. Se deberán tener en cuenta los factores de reincidencia en el incumplimiento de los indicadores definido en el artículo 60 de la misma Resolución.

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

ESTÁNDARES DE CALIDAD TÉCNICA E INDICADORES DEL SERVICIO

TABLA No. 01

Actividad	Indicador	Estándar de servicio	Meta a alcanzar y gradualidad
COBERTURA	100% cobertura en el área urbana del municipio y/o distrito	Primer y segundo segmento	Primer año
RECOLECCIÓN	Calidad de la frecuencia de recolección de residuos sólidos no aprovechables	Frecuencia de recolección de residuos sólidos no aprovechables establecida en el respectivo Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) para cada microrruta de recolección	100% del estándar desde la aplicación de la presente resolución.
	Calidad del horario de recolección de residuos sólidos no aprovechables	Tiempo de duración de cada macrorruta de recolección de residuos sólidos no aprovechables establecido en el horario del respectivo Contrato de Condiciones Uniformes (CCU), más 3 horas adicionales.	100% del estándar desde la aplicación de la presente resolución.
	Calidad en la recolección	Sin presencia de bolsas con residuos ordinarios después de realizada la actividad de recolección.	100% del estándar desde la aplicación de la presente resolución
BARRIDO Y LIMPIEZA	Calidad en el barrido	Sin presencia de residuos y/o arenilla en las vías y áreas públicas, después de realizada la actividad de limpieza y barrido.	100% del estándar desde la aplicación de la presente resolución.
DISPOSICIÓN FINAL	Compactación en el relleno sanitario	Densidad de compactación de los residuos adoptada en el diseño de cada relleno sanitario (toneladas/m3)	100% del estándar desde la aplicación de la presente resolución.
COMERCIAL	Incumplimiento de reclamos comerciales por facturación	4 reclamos comerciales por facturación resueltos a favor del suscriptor en segunda instancia por cada 1.000 suscriptores al año.	100% del estándar a los 5 años con una gradualidad a discreción del prestador.

Fuente: Resolución CRA 720 de 2015

Cláusula 18. SUSPENSIÓN EN INTERÉS DEL SERVICIO. En caso de presentarse suspensión en interés en la prestación del servicio público de aseo por cualquier causa, la persona prestadora deberá mantener informados a los usuarios de dicha circunstancia e implementar las medidas transitorias requeridas.

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

Cláusula 19. FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. El incumplimiento de la persona prestadora en la prestación continua del servicio se denomina falla en la prestación del servicio y su ocurrencia le confiere al suscriptor 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, esto es, a que no se le haga cobro alguno por conceptos distintos del consumo o de la adquisición de bienes y servicios recibidos y a la indemnización de perjuicios.

PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Cláusula 20. PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS. Los suscriptores y/o usuarios tienen derecho a presentar ante la Empresa BOGOTÁ LIMPIA S.A.S. E.S.P., peticiones, quejas y reclamos por cualquiera de los siguientes medios: físico en los puntos de atención, líneas telefónicas, fax, correo electrónico o correo certificado y pagina web. El término máximo que tiene la persona prestadora para responder es quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. Las peticiones, quejas y reclamos serán tramitados de conformidad con el Título VIII Capítulo VII de la Ley 142 de 1994, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y la Ley 1755 de 2015.

Contra los actos de terminación y facturación que realice la persona prestadora, proceden el recurso de reposición y subsidiariamente el de apelación, los cuales se interpondrán de manera simultánea.

El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas.

De los recursos de reposición y apelación contra los demás actos de la persona prestadora que enumera el inciso primero del artículo 154 de la Ley 142 de 1994, debe hacerse uso dentro de los cinco (5) días siguientes a aquel en que persona prestadora ponga el acto en conocimiento del suscriptor o usuario.

Los recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado, aunque se emplee un mandatario.

Cláusula 21. LUGAR DE PRESENTACION DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS.

El suscriptor y/o usuario podrá presentar peticiones, quejas y reclamos en la siguiente:

Dirección electrónica página web	www.bogotalimpia.com
Correo electrónico para radicación de PQR	linea110@proceraseo.co
SIGAB	www.sigab.gov.co
Sistema Distrital de Quejas y Soluciones	Bogotá te escucha
Línea de atención al cliente	Línea 110
Atención Presencial	Centro de Atención al usuario - CAU (KR 69 #80-27/45 local 4 Centro Empresarial Avenida 80 P.H.)
	Super CADE Engativá (TV113B # 66 - 54)

	CADE Santa Helenita (KR 84 BIS# 71B 53)
Servicios adicionales que presta	Recolección de residuos de construcción, demolición y voluminosos

CESIÓN, MODIFICACIÓN Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO

Cláusula 22. CESIÓN DEL CONTRATO. Salvo que las partes dispongan lo contrario, cuando medie enajenación del bien raíz al cual se le suministra el servicio, se entiende que hay cesión del contrato, la cual opera de pleno derecho e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para usar el servicio. En tal caso se tendrá como nuevo suscriptor y/o usuario al cesionario a partir del momento en que adquiera la propiedad.

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

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

Cláusula 23. MODIFICACIÓN DEL CONTRATO. El contrato sólo podrá ser modificado en los siguientes eventos:

1. Por acuerdo entre las partes.
2. Por parte de BOGOTÁ LIMPIA S.A.S. E.S.P., haciendo efectivas las siguientes garantías:
 - a) Deberá informar al suscriptor o usuario de la modificación propuesta con un mes de antelación a la entrada en vigor de esta.
 - b) Deberá permitir al suscriptor o usuario el ejercicio efectivo de su derecho a no aceptar la modificación propuesta.
3. Por decisión de autoridad competente.

Parágrafo. Lo dispuesto en el numeral 2 de la presente cláusula no será aplicable en caso de modificación unilateral por parte de BOGOTÁ LIMPIA S.A.S. E.S.P. dado el evento de caso fortuito o fuerza mayor, en los términos del artículo 64 del Código Civil.

Cláusula 24.- TERMINACIÓN. La persona prestadora puede terminar el contrato de servicios públicos domiciliarios por mutuo acuerdo o por incumplimiento del contrato de servicios públicos domiciliarios únicamente en los casos dispuestos en el régimen legal vigente.

Cláusula 25. TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO. Teniendo en cuenta que en la Ciudad de Bogotá D.C se presta el servicio de aseo bajo la figura de Áreas de Servicio Exclusivo - ASE, en el marco del artículo 40 de la ley 142 de 1994, la terminación anticipada del contrato y la desvinculación no es procedente.

Cláusula 26. CLÁUSULAS ESPECIALES Y ADICIONALES

- 1. Permanencia Mínima:** Si No Tiempo _____ (no puede ser superior a 2 años). Para el caso de Bogotá es como mínimo la concesión ASE de 8 años.
- 2. Denuncia del Contrato:** Se ha denunciado contrato de arrendamiento: Sí No .
- 3. Solución de Controversias.** Las diferencias que surjan entre BOGOTÁ LIMPIA S.A.S. E.S.P. y el suscriptor y/o usuario, con ocasión de la celebración, ejecución y terminación del contrato de servicios públicos domiciliarios, y que no hayan podido resolverse aplicando las normas que éste contiene sobre recursos, se someterán a la decisión judicial. Lo anterior, sin perjuicio de que las partes puedan acudir a otros mecanismos alternativos de solución de conflictos previstos en la ley, caso en el cual la cláusula compromisoria debe ser autorizada de manera expresa y por escrito por el suscriptor. La negativa a suscribirla por parte del suscriptor no será motivo para negar la celebración del contrato de servicios públicos.

De conformidad con el numeral 79.3 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 13 de la Ley 689 de 2001, las partes pueden solicitar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios concepto sobre el cumplimiento de los contratos relacionados con los servicios públicos regulados por la Ley 142 de 1994, así como la designación de personas que puedan colaborar en la mejor prestación de los servicios públicos o en la solución de controversias que puedan incidir en su prestación oportuna, cobertura o calidad.

Cláusula 27. FRECUENCIAS Y HORARIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO PARA RESIDUOS NO APROVECHABLES EN EL APS DECLARADA. BOGOTÁ LIMPIA S.A.S. E.S.P., deberá diligenciar las siguientes tablas con la información de frecuencias y horarios en los que prestarán las diferentes actividades del servicio público de aseo, para cada una de las macrorrutas de recolección definidas en el APS declarada.

BOGOTÁ LIMPIA S.A.S. E.S.P., prestará el servicio de recolección de residuos sólidos con continuidad, frecuencia y eficiencia a todos los usuarios de acuerdo a lo establecido en el Decreto No. 1077 de 2015, con un debido programa de atención de emergencias, una atención al usuario completa, precisa y oportuna, un eficiente aprovechamiento y una adecuada disposición de los residuos sólidos de tal forma que garantice la salud pública y la preservación del medio ambiente manteniendo limpias las zonas programadas y atendidas.

- 1. Recolección y transporte de residuos no aprovechables:** Las frecuencias y horarios de las macrorrutas de recolección domiciliaria se presentan en la siguiente tabla:

MACRORRUTA	FRECUENCIA DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS NO APROVECHABLES	HORARIO DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS NO APROVECHABLES
135D	Lunes - Miércoles - Viernes	06:00 a 15:00
246D	Martes - Jueves - sábado	06:00 a 15:00
135N	Lunes - miércoles - Viernes	18:00 a 03:00
246N	Martes - Jueves - sábado	18:00 a 03:00
7D*	Domingo	06:00 a 15:00
7N*	Domingo	18:00 a 03:00
123456D	Lunes a sábado	06:00 a 15:00
123456N	Lunes a sábado	18:00 a 03:00
135CP	Lunes - miércoles - Viernes	10:00 a 18:00
246CP	Martes - Jueves - sábado	10:00 a 18:00
1234567TBB	Lunes a domingo	12:00 a 20:00
1234567NBB	Lunes a domingo	19:00 a 03:00

*Plan operativo dominical especial, para la atención de sectores de acuerdo con la necesidad del servicio y/o PGIRS.

2. Barrido y limpieza urbana de vías y áreas públicas: Las frecuencias y horarios de las macrorrutas de barrido se presentan en la siguiente tabla:

MACRORRUTA	FRECUENCIA DE BARRIDO Y LIMPIEZA	HORARIO DE BARRIDO Y LIMPIEZA
MANUAL_135D	Lunes - Miércoles - Viernes	06:00 a 14:00
MANUAL_135T	Lunes - Miércoles - Viernes	12:00 a 20:00
MANUAL_246D	Martes - Jueves - Sábado	06:00 a 14:00
MANUAL_246T	Martes - Jueves - Sábado	12:00 a 20:00
MANUAL_14D	Lunes y Jueves	06:00 a 14:00
MANUAL_14T	Lunes y Jueves	12:00 a 20:00
MANUAL_25D	Martes y Viernes	06:00 a 14:00
MANUAL_25T	Martes y Viernes	12:00 a 20:00
MANUAL_35D	Miércoles y Viernes	06:00 a 14:00
MANUAL_35T	Miércoles y Viernes	12:00 a 20:00
MANUAL_36D	Miércoles y Sábado	06:00 a 14:00
MANUAL_36T	Miércoles y Sábado	12:00 a 20:00
MANUAL_46D	Jueves y Sábado	06:00 a 14:00
MANUAL_46T	Jueves y Sábado	12:00 a 20:00
MANUAL_1234567D	Lunes a Domingo	06:00 a 14:00
MANUAL_1234567T	Lunes a Domingo	12:00 a 20:00
MECÁNICO_1234567D	Lunes a Domingo	06:00 a 14:00
MECÁNICO_1234567T	Lunes a Domingo	14:00 a 22:00
MECÁNICO_1234567N	Lunes a Domingo	22:00 a 06:00
MANUAL_123456T	Lunes a Sábado	12:00 a 20:00
MANUAL_123456D	Lunes a Sábado	06:00 a 14:00

3. Lavado de áreas públicas:

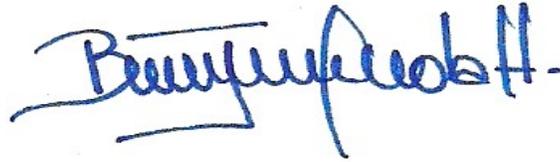
MACRORRUTA	FRECUENCIA DE LAVADO DE ÁREAS PÚBLICAS	HORARIO DE LAVADO DE ÁREAS PÚBLICAS
LAVADO DE ÁREAS PÚBLICAS	Lavado de puentes peatonales una (1) vez por semestre.	Por programación.

Cláusula 28. ESTÁNDARES DE SERVICIO. La persona prestadora se compromete a prestar el de aseo con los siguientes estándares de servicio:

ACTIVIDAD	INDICADOR	ESTÁNDAR DE SERVICIO	META A ALCANZAR Y GRADUALIDAD
Cobertura	100% cobertura en el área de prestación del servicio.	Prestadores que prestan el servicio en municipios con más de 5.000 suscriptores en el área urbana del municipio y/o distrito.	Primer año
Recolección	Calidad de la frecuencia de recolección de residuos sólidos no aprovechables	Frecuencia de recolección de residuos sólidos no aprovechables establecida en el respectivo Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) para cada microrruta de recolección	100% del estándar desde la aplicación de la Resolución CRA 720 de 2015.
	Calidad del horario de recolección de residuos sólidos no aprovechables	Tiempo de duración de cada microrruta de recolección de residuos sólidos no aprovechables establecido en el horario del respectivo Contrato de Condiciones Uniformes (CCU), más tres horas adicionales	100% del estándar desde la aplicación de la Resolución CRA 720 de 2015.
	Calidad en recolección	Sin presencia de bolsas con residuos ordinarios después de realizada la actividad de recolección	100% del estándar desde la aplicación de la Resolución CRA 720 de 2015.
Barrido y Limpieza	Calidad de barrido	Sin presencia de residuos y/o arenilla en las vías y áreas públicas, después de realizada la actividad de limpieza y barrido.	100% del estándar desde la aplicación de la Resolución CRA 720 de 2015.
Disposición final	Compactación en el relleno sanitario	Densidad de compactación de los residuos adoptada en el diseño de cada relleno sanitario (toneladas/m ³)	100% del estándar desde la aplicación de la Resolución CRA 720 de 2015.
Comercial	Incumplimiento de reclamos comerciales por facturación	4 reclamos comerciales por facturación resueltos a favor del suscriptor y/o usuario en segunda instancia por cada 1.000 suscriptores al año.	100% del estándar a los 5 años con una gradualidad a discreción del prestador.

En constancia de lo cual, suscribo este original como versión No. 09 actualizada, en mi calidad de representante legal de la persona prestadora, el día 31 de agosto de 2023.

PUBLÍQUESE



**BANY Jael PINEDA HERNÁNDEZ
REPRESENTANTE LEGAL
BOGOTÁ LIMPIA S.A.S ESP.**