

S.A.E.S.P
AGUAVIVA
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE RESTREPO

CONTRATO
DE CONDICIONES
UNIFORMES SERVICIO PÚBLICO
DE ASEO

EXPERIENCIA
COMPROMISO
Y RESULTADOS



S.A.E.S.P
AGUAVIVA
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE RESTREPO

CONTRATO
DE CONDICIONES
UNIFORMES SERVICIO PÚBLICO
DE ASEO

EXPERIENCIA
COMPROMISO
Y RESULTADOS



Contenido

CAPITULO I. DISPOSICIONES GENERALES PARA EL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO.....	3
Clausula 1. OBJETO.....	3
Cláusula 2. PARTES.....	3
Cláusula 3. SOLIDARIDAD.....	3
Cláusula 4. RÉGIMEN LEGAL.....	3
Cláusula 5. VIGENCIA.....	4
CAPITULO II DEFINICIONES.....	4
Cláusula 6. DEFINICIONES.....	4
CAPITULO III CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO Y SUS ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS PARA RESIDUOS NO APROVECHABLES.....	7
Cláusula 7. ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO (APS).....	7
Cláusula 8. PUBLICIDAD.....	7
Cláusula 9. OBLIGACIONES DE AGUAVIVA S.A E.S.P.....	7
Cláusula 10. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.....	10
Cláusula 11. DERECHOS DE AGUAVIVA S.A E.S.P.....	12
Cláusula 12. DERECHOS DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.....	13
Cláusula 13. CONDICIONES TÉCNICAS.....	14
Cláusula 14. CONDICIONES DE PRESTACIÓN.....	15
CAPITULO IV COBRO DEL SERVICIO DE ASEO Y.....	15

ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS.....	15
Cláusula 15. TARIFA DEL SERVICIO DE ASEO.....	15
Cláusula 16. FACTURACIÓN.....	16
CAPITULO VI CALIDAD Y DESCUENTOS.....	16
Cláusula 17. DESCUENTOS ASOCIADOS A LA CALIDAD DEL SERVICIO.....	16
Cláusula 18. SUSPENSIÓN EN INTERÉS DEL SERVICIO.....	17
Cláusula 19. FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	18
CAPITULO V PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS.....	18
Cláusula 20. PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS.....	18
Cláusula 21. LUGAR DE PRESENTACION DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS.....	18
CAPITULO VII CESIÓN, MODIFICACIÓN Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO.....	19
Cláusula 22. CESIÓN DEL CONTRATO.....	19
Cláusula 23. MODIFICACIÓN DEL CONTRATO.....	19
Cláusula 24.- TERMINACIÓN. AGUAVIVA S.A E.S.P.....	19
CAPITULO VIII DISPOSICION FINALES.....	19
Cláusula 25. CONDICIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.....	19
Cláusula 26. ACUERDOS ESPECIALES.....	20
Cláusula 27. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.....	20
Cláusula 28. PERFECCIONAMIENTO.....	20
Cláusula 29. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.....	20

S.A.E.S.P. AGUAVIVA

Cláusula 30. ANEXOS.....	21
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE RESTREPO ANEXO TECNICO 1 AREA DE PRESTACION DEL SERVICIO (APS)	22
ANEXO TECNICO 2. CONDICIONES TECNICAS Y DE ACCESO PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO.	23
ANEXO TECNICO 3 CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	25

CAPITULO I. DISPOSICIONES GENERALES PARA EL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO

Clausula 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:

Recolección y transporte de residuos no aprovechables

Barrido y Limpieza de vías y áreas públicas Limpieza Urbana

Corte de césped

Poda de árboles

Lavado de vías y áreas públicas

Limpieza de playas

Instalación y mantenimiento de cestas
Tratamiento

Disposición Final

AGUAVIVA S.A 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 el contrato de condiciones uniformes, AGUAVIVA S.A E.S.P del servicio para residuos no aprovechables 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 el contrato de servicios públicos.

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

Cláusula 4. RÉGIMEN LEGAL. Este contrato de condiciones uniformes se registrará 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 201516 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.

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: El CCU se entiende celebrado por un término indefinido, a partir del momento del perfeccionamiento del contrato.

CAPITULO II 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 AGUAVIVA S.A E.S.P, 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 AGUAVIVA S.A E.S.P 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, AGUAVIVA S.A E.S.P ofrece al suscriptor y/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 AGUAVIVA S.A E.S.P.

4.- Cláusulas adicionales generales: Son aquellas que define AGUAVIVA S.A E.S.P, aplicables a todos los suscriptores y/o usuarios de forma uniforme.

En este sentido AGUAVIVA S.A E.S.P 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.- Clausulas adicionales especiales: Son aquellas que resultan del acuerdo especial entre AGUAVIVA S.A E.S.P 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 AGUAVIVA S.A E.S.P.

Si AGUAVIVA S.A E.S.P 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 –CRA, 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.- Macroruta: 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.- Microruta: 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 AGUAVIVA S.A E.S.P del servicio en los términos del presente decreto o las normas que lo modifiquen, sustituyan o adicione y que hayan solicitado el aforo de sus residuos para que esta medición sea la base de la facturación del servicio público de aseo. AGUAVIVA S.A E.S.P 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 y/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.

20. Ventaja sustancial. Beneficio que el prestador ofrece a los suscriptores y/o usuarios en la prestación del servicio público de aseo en las actividades de recolección y transporte de residuos no aprovechables, barrido y limpieza de vías y áreas públicas, y corte de césped, poda de árboles, lavado, limpieza de playas e instalación y mantenimiento de cestas en las áreas públicas, en aspectos adicionales asociados a la calidad del servicio y/o las mejoras tecnológicas que no estén incluidas en la metodología tarifaria, y que, por constituirse como una decisión empresarial, no pueden cobrarse a los suscriptores y/o usuarios en la misma. Para tal efecto, se debe especificar el periodo de tiempo durante el cual se otorgará la ventaja sustancial. El ofrecimiento de precios inferiores a los precios techo de las actividades que regulatoriamente conforman la tarifa del servicio público de aseo también puede constituirse en una ventaja sustancial.

CAPITULO III 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 de prestación de servicios será el área urbana, de expansión urbana y los potenciales suscriptores rurales que se encuentra sobre la vía que conduce de Restrepo a Villavicencio hasta la altura del Peaje Puente amarillo, en la jurisdicción del Municipio de Restrepo, para mayor claridad se anexa al presente contrato el mapa en el cual se identifica el APS.

Cláusula 8. PUBLICIDAD. El prestador del servicio 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, cuyas copias deberán ser enviadas al suscriptor y/o usuario, una vez el prestador se acoja al presente formato de contrato de condiciones uniformes, así como cuando se pretenda la modificación del mismo.
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 macrorutas y microrutas 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 AGUAVIVA S.A E.S.P, así como el avance en el cumplimiento de las mismas.
4. Línea de Atención y servicio al cliente.
5. Oficina de atención de Peticiones quejas y Reclamos.
6. Las tarifas vigentes.
7. Rutas, horarios y frecuencias de Recolección de residuos y Barrido para cada macroruta.
8. Sitio, horario y la forma en la que los suscriptores y/o usuarios deben presentar los residuos sólidos para su recolección.
9. Frecuencias de limpieza de playas y lavado de áreas públicas para cada macroruta.
10. Fechas de ejecución de las actividades de corte de césped y poda de árboles para cada macroruta.
11. Localización de Estaciones de Transferencia.
12. Sitio de disposición final de los residuos.
13. Localización del sitio de tratamiento.

Cláusula 9. OBLIGACIONES DE AGUAVIVA S.A E.S.P. Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación,

reglamentación y regulación vigente, son obligaciones de AGUAVIVA S.A E.S.P, que se entienden incorporadas en el contrato de condiciones uniformes, las siguientes:

1. Reportar al municipio y/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 AGUAVIVA S.A 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 que comprende corte de césped, poda de árboles, lavado, instalación y mantenimiento de cestas y limpieza de playas en las áreas públicas, recolección, transporte, tratamiento y/o disposición final de residuos, en el área de prestación del servicio que haya reportado ante el municipio y/o distrito, de conformidad con las normas sanitarias, ambientales y regulatorias vigentes.
4. Dar a conocer al suscriptor y/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.
5. Informar a los suscriptores y/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 y/o usuarios son Grandes Productores.
7. Aplicar al suscriptor y/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 del servicio, AGUAVIVA S.A E.S.P 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 y/o usuario en el sitio pactado en el contrato de condiciones uniformes.

12. Aplicar al suscriptor y/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 AGUAVIVA S.A E.S.P.

13. Aplicar la tarifa ajustada para inmuebles desocupados a aquellos inmuebles que sean acreditados bien sea por los suscriptores y/o usuarios o por AGUAVIVA S.A E.S.P según lo establecido en el artículo 45 de la Resolución CRA 720 de 2015. Cobrar al suscriptor y/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 y/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 recursos. Cuando AGUAVIVA S.A E.S.P opere en varios municipios, deberá garantizar en cada uno de ellos, los medios necesarios para que el suscriptor y/o usuario pueda presentarlas personalmente o por cualquier otro medio electrónico o tecnológico.

17. Recibir y trasladar las peticiones, quejas y recursos – PQR, relacionadas con la actividad de aprovechamiento. Tramitará en su integralidad aquellas PQR de aprovechamiento relacionadas con la facturación.

18. Trasladar a la persona prestadora de aprovechamiento las PQR relacionadas con las cantidades de residuos aprovechables facturadas, aforos y aspectos operativos relacionadas con horarios y frecuencias de recolección de residuos aprovechables.

19. Respetar el debido proceso y derecho de defensa y contradicción al suscriptor y/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 y/o usuarios presentar peticiones, quejas y recursos.

21. Tener disponible en todo momento la información correspondiente a las peticiones, quejas y recursos para consulta de los suscriptores y/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 y/o usuarios,

dentro de los 3 días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el recurso de reposición.

24. 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 y/o usuario.

25. Mantener la reserva de los datos personales del suscriptor y/o usuario y garantizar su derecho al habeas data.

26. No reportar a las centrales de riesgo información del suscriptor y/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 a las personas prestadoras en todos sus actos y contratos, discriminar o conceder privilegios a ningún suscriptor y/o usuario.

29. Cuando en las unidades inmobiliarias, centros habitacionales, conjuntos residenciales, condominios o similares bajo el régimen de propiedad horizontal vigente o concentrados en centros comerciales o similares, sus suscriptores y/o usuarios no se constituyan en multiusuarios y se encuentren vinculados a

dos o más prestadores del servicio público de aseo, definir y dar a conocer la forma como se presentarán los residuos sólidos, de manera que cada uno de los prestadores de recolección y transporte de residuos no aprovechables pueda identificar los residuos de sus suscriptores y/o usuarios, conforme con lo dispuesto en el artículo 2.3.2.2.2.16 del Decreto 1077 de 2015. Aspectos que deben estar definidos en el Contrato de Servicios Públicos.

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 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 AGUAVIVA S.A E.S.P.
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 Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos 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 AGUAVIVA S.A E.S.P del servicio público de aseo, cuando las condiciones de las urbanizaciones, barrios o agrupaciones de viviendas y/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 AGUAVIVA S.A E.S.P 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 y/o

mantenimiento de estos se acumulen residuos sólidos en los mismos, la recolección y transporte hasta el sitio de tratamiento y/o disposición final, será responsabilidad del propietario del lote, quien deberá contratarlo como servicio especial con AGUAVIVA S.A E.S.P 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 AGUAVIVA S.A E.S.P 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 y/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 y/o usuario deberá informar de tal hecho a AGUAVIVA S.A E.S.P.
16. Pagar oportunamente las facturas. El no recibir la factura no lo exonera del pago, salvo que AGUAVIVA S.A E.S.P no haya efectuado la facturación en forma oportuna.
17. Solicitar la factura a AGUAVIVA S.A E.S.P cuando aquella no haya llegado oportunamente, cuya copia será gratuita.

18. En el caso de suscriptores y/o usuarios no residenciales, garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo en los eventos que señale AGUAVIVA S.A E.S.P, 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 y/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 y o aquellas que la adicionen, modifiquen o aclaren.

21. Los suscriptores y/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. AGUAVIVA S.A E.S.P debe estimar estos costos para darlos a conocer al suscriptor y/o usuario antes de prestar el servicio. No habrá costos para el suscriptor y/o usuario en los casos de reclamación debidamente justificados.

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.

23. Cuando en las unidades inmobiliarias, centros habitacionales, conjuntos residenciales, condominios o similares bajo el régimen de propiedad horizontal vigente o concentrados en centros comerciales o similares, sus suscriptores y/o usuarios no se constituyan en multiusuarios y se encuentren vinculados a dos o más prestadores del servicio público de aseo, deberán presentar los residuos sólidos en la forma en que lo establezcan éstos últimos, de manera que cada uno de los prestadores de recolección y transporte de residuos no aprovechables pueda identificar los residuos de sus suscriptores y/o usuarios, conforme con lo dispuesto en el artículo 2.3.2.2.2.16 del Decreto 1077 de 2015.

Cláusula 11. DERECHOS DE AGUAVIVA S.A E.S.P. Se entienden incorporados en el contrato de servicios públicos los derechos que a favor de las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios consagra 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 y/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 y/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 y/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. AGUAVIVA S.A 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, supletoriamente, la que corresponda al régimen comercial, esto es, (AGUAVIVA S.A 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 consagra 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 AGUAVIVA S.A E.S.P.

2. Al debido proceso, al derecho de defensa y contradicción.

3. A no ser discriminado por AGUAVIVA S.A E.S.P de servicios públicos domiciliarios 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 la libre elección de la persona prestadora del servicio.

7. A que se le apliquen los descuentos por el incumplimiento de AGUAVIVA S.A 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.

8. A obtener información completa, precisa y oportuna sobre asuntos relacionados con la prestación del servicio.

9. 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.

10. A conocer, en cualquier momento, el estado de los trámites adelantados ante AGUAVIVA S.A E.S.P en los que tengan la condición de interesados y a obtener copias a su costa.

11. A no presentar documentos que no sean exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.

12. A reclamar cuando AGUAVIVA S.A E.S.P aplique un estrato diferente al establecido por la respectiva entidad territorial competente para tales fines.

13. A reclamar en contra del uso asignado por AGUAVIVA S.A E.S.P al inmueble objeto del servicio.

14. A conocer las condiciones uniformes del contrato.

15. A ser protegido contra el abuso de posición dominante contractual de las personas prestadoras de servicios públicos, 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.

16. 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.

17. A obtener información clara, completa, precisa y oportuna del contenido de las facturas.

18. A presentar peticiones, quejas y recursos y a obtener respuesta oportuna y completa, de acuerdo con la normatividad vigente.

19. 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.

20. A la participación en los comités de desarrollo y control social.

21. Al cobro individual de la prestación del servicio en los términos previstos en la legislación y regulación vigente.

22. A que el prestador mantenga la reserva de sus datos personales y garantice su derecho al habeas data.

23. A que AGUAVIVA S.A E.S.P del servicio no reporte a las centrales de riesgo su información sobre el incumplimiento de las obligaciones pecuniarias sin su consentimiento expreso y escrito.

24. Pactar libremente con AGUAVIVA S.A E.S.P del servicio público de aseo el precio por el servicio para el manejo de residuos de construcción y demolición, así como de otros residuos especiales.

Parágrafo. El derecho contenido en el numeral 6° de la presente cláusula no aplica cuando la prestación del servicio haya sido adjudicada mediante un contrato que incluya cláusulas que establezcan un área de servicio exclusivo, previa verificación de motivos por parte de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

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
 - Limpieza de playas costeras o ribereñas
 - Lavado de áreas públicas
 - Corte de césped en las áreas verdes públicas
 - Poda de árboles en las áreas públicas

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 AGUAVIVA S.A E.S.P.

- Los residuos no aprovechables deben ser recogidos por AGUAVIVA S.A E.S.P, como mínimo dos (2) veces por semana.

- La frecuencia mínima de barrido y limpieza del área de prestación a cargo de AGUAVIVA SA. E.S.P será de dos (2) veces por semana.

- 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 macrorutas y Microrutas 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 y/o usuarios afectados, salvo caso fortuito o de fuerza mayor, utilizando medios masivos de difusión de amplia circulación local y página web.

CAPITULO IV 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 compuesto 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 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 y/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 AGUAVIVA S.A E.S.P como prestador del servicio de aseo.

AGUAVIVA S.A E.S.P facturará de manera integral el servicio público de aseo incluyendo la actividad de aprovechamiento.

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 y/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 entregará en la primera semana de cada mes y 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. La periodicidad en la entrega de la factura será mensual.

CAPITULO VI 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; AGUAVIVA S.A E.S.P

deberá realizar los descuentos por el incumplimiento de las metas de calidad del servicio público de aseo. Dicho descuento se restará del valor total de la factura, después de haber aplicado los subsidios y contribuciones a que haya lugar.

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

AGUAVIVA S.A E.S.P deberá cumplir con los estándares de calidad técnica del servicio, 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 y/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 y/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 y/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: 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.

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, AGUAVIVA S.A E.S.P 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, AGUAVIVA S.A E.S.P 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 AGUAVIVA S.A E.S.P en la prestación continua del servicio se denomina falla en la prestación del servicio y su ocurrencia le confiere al suscriptor y/o usuario el derecho, desde el momento en que se presente, a la resolución del contrato de condiciones uniformes o su cumplimiento con las reparaciones consagradas en el artículo 137 de la Ley 142 de 1994, 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.

CAPITULO V PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS

Cláusula 20. PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS.

Los suscriptores y/o usuarios tienen derecho a presentar ante AGUAVIVA S.A E.S.P las peticiones, quejas y recursos por cualquiera de los siguientes medios: físico en los puntos de atención, líneas telefónicas, correo electrónico, correo certificado. El término máximo que tiene la Empresa Prestadora para responder son quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación y si la respuesta no se emite en este plazo se produce el silencio administrativo positivo. Las peticiones, quejas y recursos 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 AGUAVIVA S.A E.S.P, 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 AGUAVIVA S.A E.S.P 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 y/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 RECURSOS.

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

Dirección:

Barrio: Calle 1 carrera 5abarrío minuto de dios

Ciudad: Restrepo

Departamento: Meta

Celular: 315 690 39 53

CAPITULO VII 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, AGUAVIVA S.A 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.

AGUAVIVA S.A E.S.P podrá ceder el contrato de condiciones uniformes cuando en este 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, AGUAVIVA S.A E.S.P 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 AGUAVIVA S.A E.S.P, haciendo efectivas las siguientes garantías:
 - a) Deberá informar al suscriptor y/o usuario de la modificación propuesta con un mes de antelación a la entrada en vigencia de la misma;
 - b) Deberá permitir al suscriptor y/o usuario el ejercicio efectivo de su derecho a no aceptar la modificación propuesta.
3. Por decisión de autoridad competente.

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

Cláusula 24.- TERMINACIÓN. AGUAVIVA S.A E.S.P 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.

CAPITULO VIII DISPOSICION FINALES

Cláusula 25. CONDICIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. AGUAVIVA S.A E.S.P está dispuesta a celebrar el contrato para prestar el servicio público de aseo y, por lo tanto, a tener como suscriptor y/o usuario, a cualquier persona capaz que lo solicite, siempre que sea propietaria, poseedora o tenedora del inmueble, o de una parte de él. Existe contrato desde que la

Empresa Prestadora define las condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio público de aseo y/o sus actividades complementarias y el propietario, o quien utiliza un inmueble determinado, solicita o hace uso del servicio. En todo caso la persona verificará si el inmueble se encuentra en las condiciones previstas por la empresa para la prestación del servicio.

Cláusula 26. ACUERDOS ESPECIALES. Sin perjuicio de los acuerdos que llegaren a celebrarse en desarrollo del contrato, el suscriptor y/o usuario potencial que no estuviere de acuerdo con alguna de las condiciones del contrato, podrá manifestarlo así, y hacer una petición con la contrapropuesta del caso.

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

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

Cláusula 27. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS. Las diferencias que surjan entre las Empresas Prestadoras del servicio público de aseo 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 artículo 79 de la Ley 142 de 1994, o las normas que lo modifiquen, sustituyan o adicionen, 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 28. PERFECCIONAMIENTO. El CCU se perfecciona cuando la Empresa Prestadora define las condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio y el propietario o quien utiliza un inmueble determinado, solicita recibir allí el servicio. Del mismo modo se entenderá que existe CCU, en el caso de haber recibido efectiva y legalmente la prestación del servicio objeto del presente CCU.

Cláusula 29. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES. Con la vinculación obligatoria al servicio público de aseo y la firma del documento de autorización de tratamiento de datos personales, el suscriptor/usuario autoriza a AGUAVIVA S.A E.S.P para el tratamiento de sus datos en todo lo relacionado con la prestación del servicio público de aseo y sus actividades complementarias, de acuerdo a las Políticas de Privacidad de la

Compañía, las cuales podrán ser consultadas en la oficina de la AGUAVIVA S.A.E.S.P en la oficina de Servicio al Cliente.

Cláusula 30. ANEXOS. Hace parte del contrato, y es obligatorio de acuerdo con lo dispuesto en las cláusulas anteriores, el Anexo Técnico del servicio público de aseo, el cual contiene:

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

En constancia de lo cual, suscribo este original, en mi calidad de representante legal de AGUAVIVA S.A E.S.P, el día 21 de Agosto del 2019.

EDIMER JOEL MAHECHA CONTRERAS
Gerente AGUAVIVA S.A E.S.P

**ANEXO TECNICO 1 AREA DE PRESTACION DEL
SERVICIO (APS)**

Hace parte integral del presente contrato de condiciones uniformes, la delimitación y detalle de área dentro del cual AGUAVIVA S.A E.S.P, presta los servicios de recolección, transporte y disposición final de residuos sólidos ordinarios, y el servicio de barrido y limpieza de vías y áreas públicas; Corte de césped y poda de árboles.



ANEXO TECNICO 2. CONDICIONES TECNICAS Y DE ACCESO PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO.

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

Artículo 30. Recolección en zonas suburbanas, rurales y centros poblados rurales. Para la prestación del servicio de recolección en las zonas suburbanas, rurales y centros poblados rurales se contemplarán las siguientes condiciones:

1. Existencia de vías adecuadas, de tal manera que se pueda hacer la recolección domiciliaria a lo largo de estas o al menos en sitios de almacenamiento colectivo previamente convenidos con la comunidad.
2. En los sitios de almacenamiento colectivo debe haber condiciones de maniobrabilidad para los vehículos recolectores y de fácil acceso para los usuarios.
3. La ubicación del sitio para el almacenamiento colectivo no debe causar molestias e impactos a la comunidad vecina.

Para que el vehículo recolector pueda acceder al sitio de recolección de los residuos sólidos, se deben cumplir las siguientes características técnicas:

- a. Vía de acceso con un ancho de vía de 4,5 mts.
- b. Vía de acceso en estado pavimentado
- c. Vía de acceso que no esté pavimentada deberá estar totalmente recepada, sin restricciones de paso ni

alcantarillado en mal estado, condiciones mínimas para tránsito seguro del vehículo recolector y de sus operarios.

- d. Vía no cerrada.
- e. En los sitios donde no es posible el acceso del vehículo recolector, los usuarios del servicio deberán sacar los recipientes con sus residuos a la vía de acceso más cercana en los horarios establecidos para el sector.

OPORTUNIDAD: Todos los usuarios del servicio de Aseo, deberá sacar sus residuos sólidos tres horas antes del horario de recolección que la empresa ha fijado para cada uno de sus sectores, esto con el propósito de evitar situaciones de contaminación visual o ambiental, hechos que faciliten la presencia de roedores, plagas o vectores insalubres, según el artículo 17 del Decreto 2981 de 2013, Compilado en el decreto 1077 de 2015.

La frecuencia de la recolección y transporte de los residuos sólidos no aprovechables será de tres (3) veces por semana.

En el caso de que algún predio que por sus 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 público de aseo, particularidad que deberá reflejarse en menores tarifas. (De conformidad con la resolución de la CRA 351 de 2005 “cuando exista imposibilidad técnica para la prestación del servicio de recolección puerta a puerta, los suscriptores y/o usuario tendrán derecho a un descuento del diez (10%) por ciento en la tarifa máxima correspondiente al componente de Recolección y Transporte.)

En estos casos, la persona prestadora del servicio público de aseo deberá determinar los sitios de recolección de los residuos, los horarios y frecuencias de recolección, de tal manera que se evite la acumulación prolongada de los residuos en el espacio público.

En el evento de algún percance o situación inesperada que conduzca obligatoriamente a la modificación del horario y día de recolección, la empresa avisará a los usuarios en forma oportuna por medios masivos de comunicación o altoparlante según el caso, la situación que altero el horario normal de prestación del servicio, el nuevo horario de recolección y si este hecho es temporal o permanente.

En concordancia con el Artículo 37 del Decreto 2981 de 2013, Compilado en el decreto 1077 de 2015, las características del vehículo recolector son las siguientes:

1. Los vehículos recolectores deberá estar motorizado, y estar claramente identificados (color, logotipos, placa de identificación, entre otras características).
2. 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
3. Cumple con las normas vigentes para emisiones atmosféricas y se ajusta a los requerimientos de tránsito.
4. El vehículo cuenta con caja compactadora con sistema de

pausa en caso de emergencia.

5. El vehículo compactador es de compactación cerrada, de manera que impida la pérdida del líquido (lixiviado), y cuenta con un mecanismo automático que permite una rápida acción de descarga.

6. el vehículo estará dotado de elementos complementarios tales como cepillos, escobas, palas para la limpieza en caso de dispersión de los residuos durante la operación de recolección.

7. Está diseñado de tal forma que no se permite el esparcimiento de los residuos sólidos durante el recorrido.

8. Las especificaciones técnicas del vehículo recolector corresponde a la capacidad y dimensión de las vías públicas.

9. El vehículo cumple con las especificaciones técnicas existentes para no afectar la salud ocupacional de los conductores y operarios.

10. Está dotado con equipos contra incendios y de carretera.

11. El vehículo destinado a la recolección cuenta con estribos con superficies antideslizantes, adecuado para que el personal pueda transportarse momentáneamente en forma segura.

12. El equipo posibilita el cargue y el descargue de los residuos sólidos almacenados de forma tal que evite la dispersión de éstos y la emisión de partículas.

13. En los vehículos destinados a la recolección a partir de cajas de almacenamiento, deberán contar con un sistema adecuado para levantarlas y descargar su contenido en el vehículo recolector.

ANEXO TECNICO 3 CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

El servicio público domiciliario 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, corte de césped y lavado de áreas ubicadas en vías y áreas públicas y la transferencia, tratamiento y aprovechamiento de los residuos sólidos originado por estas actividades, serán pactados libremente por la persona prestadora de este servicio público de aseo y el Municipio, quien es considerado usuario de estas actividades.

Los suscriptores 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.

La recolección de residuos de poda de árboles y desecho de jardines, parques, arbustos, árboles caídos por cualquier motivo y corte de césped en áreas públicas, deberá realizarse mediante operativos especiales por la persona prestadora del servicio de aseo, dentro del plazo establecido para estos casos. En lo posible, estos residuos deben destinarse a procesos de aprovechamiento; estos servicios deberán ser considerados como un servicio especial.

Se consideran servicios especiales la recolección de tierra, escombros y de residuos generados en eventos especiales y espectáculos; para lo cual los responsables de estos residuos deberán coordinar con la empresa prestadora del servicio público de aseo.

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 recolección. El control y vigilancia de estas obligaciones estará a cargo de las autoridades de policía, los vendedores estacionarios serán considerados como usuarios no residenciales.

A. Condiciones de calidad: 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 realizar esta actividad, y deben colocarse en los sitios determinados para tal fin.

La presentación se adecuará a los programas de separación en la fuente y aprovechamiento que se establezcan en desarrollo del PGIRS del Municipio y normatividad del sector.

B. Frecuencia del servicio de aseo: El servicio de recolección de residuos sólidos se realizará con la siguiente frecuencia y forma:

**EL ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE
RECOLECCIÓN ES CUBIERTA DE ACUERDO A LAS
SIGUIENTES MACRORUTAS Y MICRORUTAS.**

Las rutas de recolección y de barrido serán dadas a conocer a los suscriptores y/o usuarios a través de medios masivos por medio de campañas publicitarias, divulgación por radio, en la parte posterior de la factura, en las carteleras y pagina WEB de la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO META AGUA VIVA S.A E.S.P y en las carteleras de la alcaldía municipal, teniendo en cuenta el artículo 34 del Decreto 2981 de 2013, Compilado en el decreto 1077 de 2015.

Para las rutas de recolección se cuenta con 2 vehículos y a continuación se describe cada una de las rutas que se realizan para la recolección de basuras las cuales se realizan en el orden que se describen en un horario comprendido para el casco urbano entre las 4:00 am hasta las 12:00 m y para la zona rural entre las 5:00 am y la 1:00 pm o en caso de que la cantidad de basuras sea mayor se requerirá prolongar la jornada laboral con el fin de que sean terminadas en su totalidad cada una de las rutas.

MACRO RUTA 1

BARRIOS	FRECUENCIA	HORA DE INICIO	HORA FINAL
Villa santos, balcones de cofrem, balcones del llano, rosales, villas del sol, nuevo horizonte, minutos de Dios, Simón bolívar, libertador, Villa María, Nariño, Progreso, Guamito, Avenida Principal, Hospital, María del Carmen, mega colegio, senderos del llano, primaveras, palma real, Planta de beneficio, antiguo matadero, Gaitán, plazuela, centro, parque central, manantial, villa reina, brisas del llano, calle 10, almendros, centro, concha acústica y carrera 6ª, santuario,	LUNES, MIERCOLES Y VIERNES	04:00 Am	12:00 PM

BARRIOS	FRECUENCIA	HORA DE INICIO	HORA FINAL
calle 8ª y calle 9ª, veinte de julio, cristales, acacias y recreo, centro, diamante I, diamante II, torres del saman.			

MACRO RUTA 2

BARRIOS	FRECUENCIA	HORA DE INICIO	HORA FINAL
Agua llanos, caney bajo, avenida principal, san Nicolás, cosmopolitana, sardinata, escuela san juan Bosco, fede arroz, avenida principal, balcones, campanario, avenida principal, ancianito, restaurantes avenida principal, colinas de san Genaro, puente amarillo y peaje, Circuito rural caney, la capilla, marayal, hacia el mirador, planta de tratamiento agua potable, lomas de piedra hacia antigua bocatoma, talanquera, las palmas, escuela marayal, las cabañas y cancha sintética, seminario mayor, unillanos, la pradera, quisquilla, villa Valeria, arrayanes, santa teresita, cementerio jardines de la esperanza, colegio portales.	MARTES Y JUEVES	04:00 Am	12:00 PM

RUTAS DE BARRIDO Y LIMPIEZA DE VIAS Y ESPACIOS PUBLICOS

Se realiza con la siguiente frecuencia como lo establecido la ley para municipios de categoría sexta, de acuerdo a estos datos

S.A.E.S.P. AGUAVIVA

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE BARRIDO

medidos anteriormente se promediaron los rendimientos y se calcularon cuantos metros lineales y cuadrado pueden ser barridos por un operario escobita en un turno normal de 8 horas y se determinaron las rutas para que puedan ser ejecutadas por quien sea designado por su jefe inmediato, de igual forma las calles y carreras que cuentan con separador o que su tráfico vehicular es demasiado alto se consideran como doble tramo y por lo tanto su tiempo de barrido es el doble, por lo anterior las rutas quedaron establecidas de la siguiente manera:

SECTOR	#RUTA	METROS LINEALES (m)	AREAS PARQUES (m2)	COLOR EN EL PLANO
NOR-ORIENTE	1	2122	552	
NOR-ORIENTE	2	1588	3034	
NOR-ORIENTE	3	2137	265	
NOR-ORIENTE	4	2200		
NOR-ORIENTE	5	2201	975	
NOR-ORIENTE	6	2262	300	
SUR OCCIDENTE	7	2275	206	
SUR OCCIDENTE	8	2024		
SUR OCCIDENTE	9	2075	380	
SUR OCCIDENTE	10	2245		

DESCRIPCION DE RUTAS

Macro ruta (código)	Barrido o calles, carreras, avenidas, etc	FRECUENCIA	HORA DE INICIO	HORA FINAL
1	comprende básicamente dos barrios los cuales son Acacias y Recreo desde la	Lunes y Jueves	07:00 Am	03:00 Pm

	carrera 7 entre calle 8 y rio Upín hasta la escuela Emiliano Restrepo, también comprende toda la carrera 8ª calles y carreras 8 A, carrera 9ª, calle 8ª desde la carrera 6 hasta su final en el barrio recreo, carreras 10 y 11 calle 8 A en el barrio el recreo calle novena desde la carrera 10 hasta el estadero el escondite.			
--	---	--	--	--

Macro ruta (código)	Barrido o calles, carreras, avenidas, etc	FRECUENCIA	HORA DE INICIO	HORA FINAL
2	comprende toda la calle 9ª desde la carrera 10 en el barrio el recreo hasta la carrera 6 en el barrio el centro, de igual forma la carrera 7 desde la calle 8 hasta el acceso a cristales del llano, la carrera 6 desde el puente peatonal hasta la calle 9ª, las calles 7ª y 8ª desde la carrera 7ª hasta la carrera 5ª, y el parque central en su totalidad.	Martes y Viernes	07:00 Am	03:00 Pm

Macro ruta (código)	Barrido o calles, carreras, avenidas, etc	FRECUENCIA	HORA DE INICIO	HORA FINAL
3	Esta ruta comprende toda la carrera 5ª desde la calle	Martes y Viernes	07:00 Am	03:00 Pm

Macro ruta (código)	Barrido o calles, carreras, avenidas, etc	FRECUENCIA	HORA DE INICIO	HORA FINAL
	7 hasta la calle 11, las calles 9ª, 10ª y 11 desde la carrera 6 hasta la carrera 5ª, la carrera 6ª desde la calle 9 hasta la calle 11, la calle 10 de acceso al barrio manantial, y el barrio manantial en su totalidad de igual forma en esta ruta se incluye el barrido del complejo ganadero siempre y cuando lo amerite.			

Macro ruta (código)	Barrido o calles, carreras, avenidas, etc	FRECUENCIA	HORA DE INICIO	HORA FINAL
4	comprende básicamente los barrios Gaitán y Almendros y parte de la Plazuela, esta ruta se describe de la siguiente manera: calles 7ª y 8ª desde la carrera 5ª hasta la carrera 2ª, la carrera 2ª desde su punto final contra el río Upín hasta la calle 10, carreras 3 y 4 desde la calle 7ª hasta la calle 10, calle 9ª desde la carrera 5ª hasta la carrera 3ª y calle 10 desde la carrera 5ª hasta la carrera 2ª, incluyendo los dos accesos al complejo ganadero.	Martes y Viernes	07:00 Am	03:00 Pm

Macro ruta (código)	Barrido o calles, carreras, avenidas, etc	FRECUENCIA	HORA DE INICIO	HORA FINAL
5	Esta ruta comprende el barrio brisas del llano como tal y abarca las siguientes calles y carreras: calle 8ª desde la carrera 2ª hasta la variante principal, carrera 1H desde la calle 8ª hasta la calle 10B, calle 9ª desde la carrera 1H hasta la variante principal, calle 9 A desde la carrera 1 H hasta la carrera 1E, calle 10 desde la carrera 2ª hasta la variante principal incluido el parque principal del barrio, carrera 1D desde la calle 10 hasta la calle 12 esta con sus 6 boca calles, carreras 1E y 1F entre calle 10 y calle 10 C, carrera 1F hasta la entrada a urbanización Santa Ana, calles 10 A y 10 B desde carrera 1F hasta complejo ganadero.	Martes y Viernes	07:00 Am	03:00 Pm

Macro ruta (código)	Barrido o calles, carreras, avenidas, etc	FRECUENCIA	HORA DE INICIO	HORA FINAL
6	esta ruta comprende básicamente todo el barrio villa reina desde la calle 14 hasta la calle 19 con sus respectivas carreras 1 A, 1 B, 1 C, incluye el	Martes y Viernes	07:00 Am	03:00 Pm

Macro ruta (código)	Barrido o calles, carreras, avenidas, etc	FRECUENCIA	HORA DE INICIO	HORA FINAL
	polideportivo y parque infantil barrio villa reina.			

Macro ruta (código)	Barrido o calles, carreras, avenidas, etc	FRECUENCIA	HORA DE INICIO	HORA FINAL
7	. comprende los barrios Ospina Pérez, Progreso, Guamito y Antonio Nariño, e incluye las siguientes vías: carrera 5 desde el puente principal hasta la calle 3 Antonio Nariño, la calle 3 desde carrera 5ª a carrera 6 cementerio, calle 4 desde carrera 5 a carrera 6ª, calle 4 A desde carrera 6a hasta carrera 8ª, calle 5ª desde carrera 5ª hasta carrera 10 Guamito, carreras 7,8,9 y 10 desde calle 4 A hasta calle 5ª y carrera 6 desde calle 3 cementerio hasta el puente peatonal	Martes y Viernes	07:00 Am	03:00 Pm

Macro ruta (código)	Barrido o calles, carreras, avenidas, etc	FRECUENCIA	HORA DE INICIO	HORA FINAL
8	esta ruta comprende los barrios Antonio Nariño, Villa María, Simón Bolívar y Libertador, que están comprendidos por la	Martes y Viernes	07:00 Am	03:00 Pm

Macro ruta (código)	Barrido o calles, carreras, avenidas, etc	FRECUENCIA	HORA DE INICIO	HORA FINAL
	carrera 5 desde la calle 3 hasta la calle 1D, barrio Nariño en general, carrera 5ª entre calle 3 y caño, calle 1D desde avenida principal hasta carrera 5 A, carrera 5ª desde calle 1D hasta calle 1, carrera 5 A desde calle 1C hasta calle 1, calle 1 A, carrera 3 A desde calle 1 D hasta calle 1C, calle 1 desde carrera 5 hasta carrera 6, todo el barrio Villa María.			

Macro ruta (código)	Barrido o calles, carreras, avenidas, etc	FRECUENCIA	HORA DE INICIO	HORA FINAL
9	Esta ruta comprende los barrios Minuto de Dios, Nuevo Horizonte, villas del Sol, abarca las siguientes calles y carreras: calle 1 desde carrera 5 hasta donde termina en el sentido alcaldía polideportivo, carrera 4 entre calle 2 A sur y calle 1 A, calle 2 A sur desde carrera 4 hasta carrera 5 A, carrera 5 A desde calle 2 A sur hasta calle 1, Calle 2 sur y su respectiva boca calle, parque frente a la iglesia Nuestra señora de la nueva alianza, calle 2 Sur desde la carrera 6 hasta barrio villas del sol, calle 2 A sur	Martes y Viernes	07:00 Am	03:00 Pm

Macro ruta (código)	Barrido o calles, carreras, avenidas, etc	FRECUENCIA	HORA DE INICIO	HORA FINAL
	Nuevo Horizonte y en su totalidad barrio villas del sol y nuevo horizonte, incluyendo polideportivo barrio villas del sol.			

Macro ruta (código)	Barrido o calles, carreras, avenidas, etc	FRECUENCIA	HORA DE INICIO	HORA FINAL
10	esta ruta comprende los barrios villa santos, balcones del llano y la urbanización balcones de Cofrem, se distribuye de la siguiente forma: Calles 1 y 2 barrio villa santos con todas sus boca calles, carreras 1, 2, y 3, calles 2 y 3 barrio balcones del llano y todas las vías principales de la urbanización balcones de Cofrem.	Martes y Viernes	07:00 Am	03:00 Pm

FRECUENCIA DE LAS RUTAS

Teniendo en cuenta el nivel de complejidad de las rutas y los tramos observados, las rutas se diferenciarán por los colores que se encuentran en la siguiente tabla, las letras N y S corresponden a la ubicación de la ruta, si es N es la ruta Norte ubicada en el sector centro, es decir del rio Upín hacia villa reina, y si es S es

Sur y corresponde al sector desde el rio Upín hacia el barrio villa Santos. Teniendo en cuenta la disponibilidad de personal se establece el siguiente cronograma para el trabajo semana para cada una de las rutas:

SECTOR	#RUTA	COLOR EN EL PLANO
NOR-ORIENTE	1	N
NOR-ORIENTE	2	N
NOR-ORIENTE	3	N
NOR-ORIENTE	4	N
NOR-ORIENTE	5	N
NOR-ORIENTE	6	N
SUR OCCIDENTE	7	S
SUR OCCIDENTE	8	S
SUR OCCIDENTE	9	S
SUR OCCIDENTE	10	S

LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SABADO
N	N	N	N	N	C. GANADERO
N	S	N	S	N	PRIMAVERAS
N	S	N	S	N	PUNTO CRITICO
N	S	N	S	N	PUNTO CRITICO
N	S	N	S	N	PUNTO CRITICO

Los días sábados se hará el barrido del complejo ganadero, el barrio primavera y cada uno de los puntos críticos que el jefe inmediato determine con el fin de reforzar alguna de las rutas anteriores.

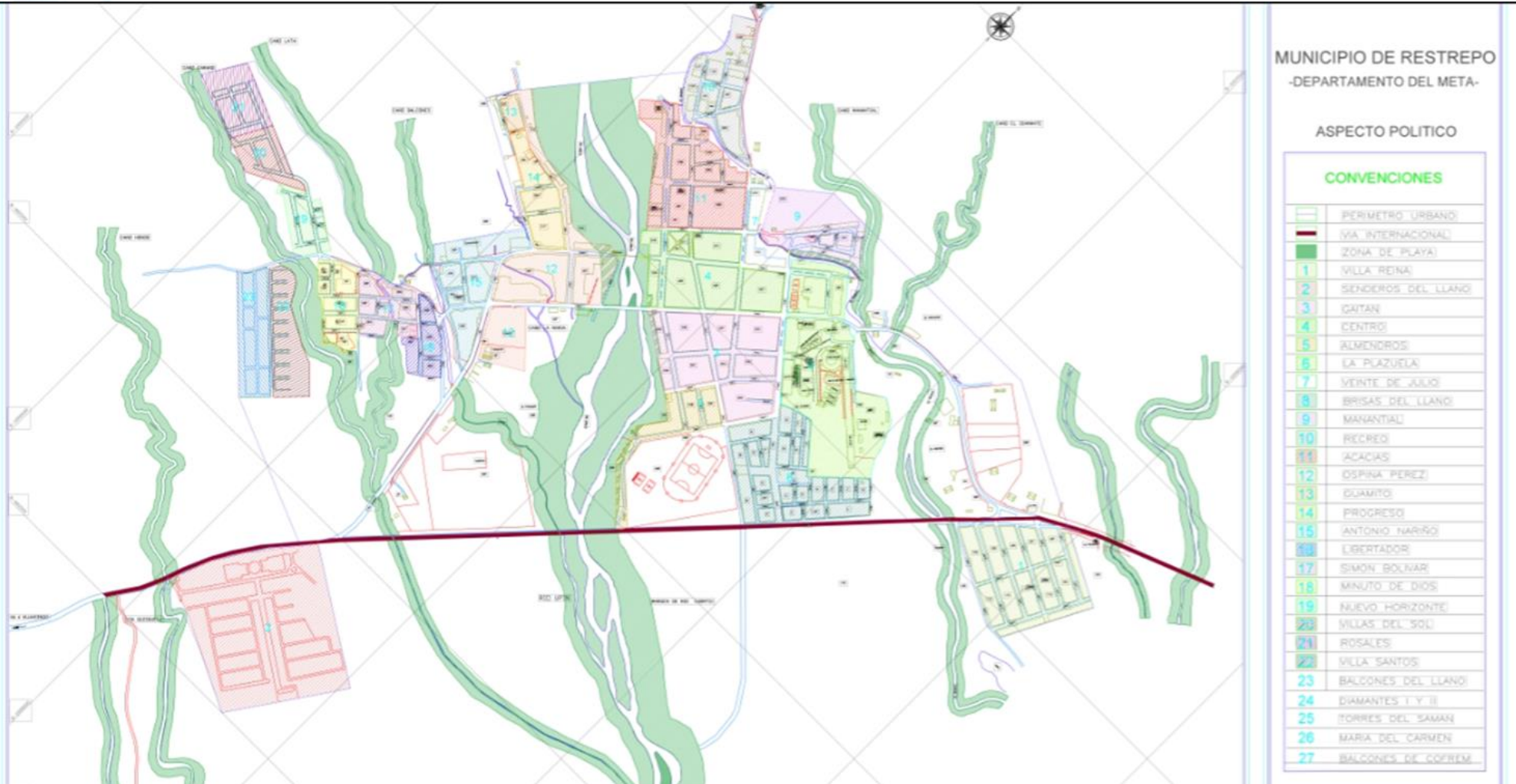
CORTE DE CÉSPED: Las actividades son ejecutadas en ciclos cada 30 días, en los cuales se hace cubrimiento del total de las áreas para intervención previamente autorizadas por la alcaldía dentro de los inventarios del Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos- PGIRS. Para validar las áreas de intervención de cada sector, dirigirse al “Programa de prestación de servicio” publicado en la página -www.aguavivaesp.gov.co

No.	Zonas y barrios programados para intervención de corte de césped	Frecuencia (Año)	MES
1	Parque central	4	3-6-9-12
2	Parque el Recreo	4	3-6-9-12
3	Villa Olímpica	4	3-6-9-12
4	Polideportivo	4	3-6-9-12

PODA DE ÁRBOLES: La actividad de poda de árboles es realizada en cumplimiento de los lineamientos del Decreto 1077 de 2015 y su ejecución es realizada bajo programación la cual está sujeta al estado fitosanitario o riesgo de cada uno de los árboles en el inventario remitido por la Alcaldía por medio del Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos de Restrepo.

LAVADO DE ÁREAS PÚBLICAS: La actividad de lavado de áreas públicas es realizada con una frecuencia semestral en parques y polideportivos y puntos críticos de acuerdo a lo estipulado en el Decreto 1077 de 2015. Para validar las áreas de intervención, dirigirse al “Programa de prestación de servicio” publicado en la página - www.aguavivaesp.gov.co

Área de prestación del servicio público de Aseo
 discriminado por Barrios y Manzanas



Características que deben cumplir los distintos tipos de recipiente:

Los recipientes que contengan los residuos sólidos debidamente separados en la fuente, deberán ser sacados en el horario y en los días señalados en el punto de frecuencia del servicio de aseo, según las siguientes características:

Material: Bolsa plástica; caneca; caja de recolección.

Por tipo de usuarios:

Residencial: Bolsa Plástica, caneca, caja de recolección.

Industrial: Bolsa Plástica, caneca, caja de recolección.

Comercial: Bolsa Plástica, caneca, caja de recolección.

Oficial: Bolsa Plástica, caneca, caja de recolección.

Por tipo de residuos sólidos:

Residuos Orgánicos: Bolsa plástica o recipiente plástico preferiblemente de color al verde.

Residuos Inorgánicos: Bolsa plástica o recipiente plástico preferiblemente de color azul o blanco.

Residuos hospitalarios e industriales: La empresa no presta el servicio de recolección y disposición final para ese tipo de residuos, denominados PELIGROSOS, se identifican por ser empacados en bolsas de color rojo.

Peso máximo: Los recipientes que contengan residuos sólidos no deben sobrepasar los 30 kg cada uno, cualquiera que sea el recipiente que utilice el usuario.

D.- Sitio de disposición final.

La disposición final es el proceso de aislar y confinar los residuos sólidos en especial los no aprovechables, en forma definitiva, en lugares especialmente seleccionados y diseñados para evitar la contaminación, y los daños o riesgos a la salud humana y al medio ambiente.

Los residuos sólidos serán dispuestos en Relleno sanitario. Que corresponde al 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, lixiviados y cobertura final.

Sin embargo, la empresa podrá disponer los residuos sólidos en otros rellenos sanitarios regionales, o plantas de tratamiento de residuos sólidos que operen con las correspondientes licencias ambientales y con autorización de CORPORACIÓN AMBIENTAL.

E.- Prohibiciones a los Usuarios.

1. Se prohíbe arrojar basuras en vías, parques y áreas de esparcimiento colectivo.

2. Se prohíbe el lavado y limpieza de cualquier objeto en vías y áreas públicas, cuando con tal actividad se originen problemas de acumulación o esparcimiento de basuras.

3. Se prohíbe el almacenamiento de materiales y residuos de obras de construcción o demolición en vías y áreas públicas. En operaciones de cargue, descargue y transporte, se deberá mantener protección para evitar el esparcimiento de los mismos.

4. Se prohíbe a toda persona ajena al servicio de aseo o a programas de reciclaje aprobados, destapar, remover o extraer el contenido total o parcial de los recipientes para basuras, una vez colocados en el sitio de recolección.

5. Se prohíbe la quema de basuras.

6. Se prohíbe la disposición o abandono de basuras, cualquiera sea su procedencia, a cielo abierto, en vías o áreas públicas, en lotes de terreno y en los cuerpos de agua superficiales o subterráneos.

7. Se prohíbe la colocación de animales muertos, partes de estos y basuras de carácter especial, residuos peligrosos e infecciosos en cajas de almacenamiento para el servicio ordinario.

La contravención por particulares de las prohibiciones contenidas anteriormente será sancionada por las autoridades del Municipio.

El control y vigilancia de las prohibiciones del artículo anterior estará a cargo de las autoridades de policía, y se ejercerá de acuerdo con los procedimientos establecidos por ellos en conjunto con las disposiciones de la Administración Municipal.

F.- Conductas de los Usuarios que se Consideran Sancionables: Se consideran sancionables por las autoridades municipales, las siguientes conductas de los usuarios:

1. La presentación de basuras sin el lleno de los requisitos establecidos en este Contrato.

2. La construcción o uso de cajas de almacenamiento que no cumplan los requisitos previstos en este Contrato.

3. Depositar basura en vías o áreas públicas, o impedir las actividades de barrido de la entidad prestadora del servicio de aseo.

4. Desarrollar cualquier actividad tendiente a impedir o dificultar la prestación del servicio de aseo por parte de la entidad correspondiente.

5. No cumplir con cualquiera de las obligaciones que impone el presente Decreto a los usuarios del servicio público de aseo.

6. Las demás que señalen las Leyes.

G.- 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 se efectuarán 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 corte de césped. La recolección y transporte de los residuos sólidos originados por poda de árboles o arbustos, y corte del césped en áreas públicas, deberá realizarse por una persona prestadora del servicio público de aseo. En lo posible estos residuos deben destinarse a procesos de aprovechamiento.

Recolección de animales muertos. Para la recolección de animales muertos de especies menores, que no excedan los 50 kg, abandonados en las vías y áreas públicas, la persona prestadora del servicio público de aseo efectuará el retiro en el transcurso de las seis (6) horas siguientes a la recepción de la solicitud, la cual puede ser presentada por cualquier ciudadano, para ser trasladados al sitio donde le indique la entidad territorial, en cumplimiento de las normas vigentes para el manejo y disposición final de este tipo de residuos. El pago de este servicio de recolección y transporte, así como de disposición final estará a cargo de la entidad territorial.

H.- Sistemas de recolección. La recolección deberá realizarse a partir de la acera, de las unidades de almacenamiento colectivo o de cajas de almacenamiento,

I- Planes de contingencia para asegurar la continuidad del servicio:

Las medidas a tomar en una eventualidad de daño y/o inoperatividad del vehículo compactador para la recolección y transporte provenientes de la prestación del servicio de aseo, nos apoyamos con los vehículos compactadores del Municipio de Cumaral cuyo prestador es EDESA S.A E.S.P, para continuar con la prestación normal del servicio de aseo.

De igual manera en caso de emergencia para la disposición final en el relleno sanitario parque reciclante de propiedad de Biogricola del Llano S.A E.S.P, la alternativa será el relleno sanitario la guaratara ubicado en el municipio de granada (Meta)

La persona prestadora está obligada a informar a los suscriptores y/o usuarios los estándares de servicio producto de la aplicación de la Resolución CRA 720 de 2015 o la que la modifique, adicione o aclare, así como los que provengan de Alianzas Público Privadas o de la aplicación del parágrafo 1 del artículo 87 de la Ley 142 de 1994.

ACTIVIDAD	INDICADOR	ESTANDAR 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.	99% Primer año
Recoleccion	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 macrorruta 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.
Disposicion 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 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 - Iniciando el año 1 maximo 8 - año 2 maximo 7 - año 3 maximo 6 - año 4 maximo 5 - año 5 maximo 4.