



**Serviambientales Valle S.A. E.S.P.**

## **CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES “C.C.U.”**

### **DE LA EMPRESA “SERVIAMBIENTALES VALLE S.A. E.S.P.”, PRESTADORA DEL SERVICIO PUBLICO DOMICILIAR DE ASEO EN EL MUNICIPIO DE PALMIRA - VALLE**

ANGELA MORIONES PALAU, mayor de edad y vecina de Palmira, identificado con la con cédula de ciudadanía No. 66.779.898 de Palmira-Valle., actuando en nombre y en representación de la Empresa **SERVIAMBIENTALES VALLE S.A. E.S.P.**, sociedad legalmente constituida mediante escritura pública No. 2.317 de la Notaría Veintitres del circuito de Cali del día 26 de junio de 2015 lo cual consta en certificado expedido por la Cámara de Comercio de Cali y Matrícula Mercantil No. 930394-4, en ejercicio de las facultades conferidas y previa adopción de las directrices y lineamientos legales dictados por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico “CRA” procedo a emitir el CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES por el cual se orientarán y regirán las relaciones jurídicas que se surtan entre SERVIAMBIENTALES VALLE S.A E.S.P. y sus usuarios, el cual consta de las siguientes cláusulas:

#### **CAPITULO I.**

#### **DISPOSICIONES GENERALES.**

**Cláusula 1. Objeto.** Por el presente contrato, la Empresa SERVIAMBIENTALES VALLE S.A. E.S.P., fija las condiciones uniformes en que prestará el servicio público domiciliario de aseo en la zona urbana y rural del Municipio de Palmira, en favor de sus usuarios y/o suscriptores, dentro de la zona claramente definida en el anexo técnico del presente contrato, siempre que las condiciones técnicas de la empresa lo permitan, a cambio de un precio en dinero, el cual será determinado conforme a la normatividad vigente.

**Parágrafo 1.** El Contrato de Condiciones Uniformes indicado en la presente cláusula, se encuentra definido por el Artículo 128 de la Ley 142 de 1994 así: Contrato de servicios públicos *“Es un contrato uniforme, consensual, en virtud del cual una empresa de servicios públicos los presta a un usuario a cambio de un precio en dinero, de acuerdo a estipulaciones que han sido definidas por ella para ofrecerlas a muchos usuarios no determinados. Hacen parte del contrato no sólo sus estipulaciones escritas, sino todas las que la empresa aplica de manera uniforme en la prestación del servicio. Existe contrato de servicios públicos aún cuando algunas de las estipulaciones sean objeto de acuerdo especial con uno o algunos usuarios...”*

**Cláusula 2. Definiciones.** Al interpretar las condiciones uniformes del presente contrato se aplicarán las definiciones consagradas en la Ley 142 de 1994, sus Decretos Reglamentarios, los actos administrativos de carácter general expedidos por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y la Superintendencia de Servicios Públicos, las normas técnicas aplicables y cualquier otra norma que las adicione, modifique, derogue, complemente o desarrolle y que tenga relación con la prestación del servicio público domiciliario de aseo.

En especial, se aplicarán las siguientes definiciones:



**Serviambientales Valle S.A. E.S.P.**

**Aforo de residuos sólidos.** Determinación puntual de la cantidad de residuos sólidos presentados por un suscriptor y/o usuario determinado para su recolección por parte de la empresa prestadora.

**Contribución de solidaridad:** Aporte que de manera obligatoria deben hacer los suscriptores y/o usuarios del servicio de aseo pertenecientes a los estratos 5 y 6 del sector residencial y los usuarios no residenciales pertenecientes a los sectores industrial y comercial, de acuerdo con la reglamentación que para el efecto expidan la Comisión de Agua Potable y Saneamiento Básico y el Gobierno Nacional.

**Factura de servicios públicos:** Cuenta presentada con la información mínima establecida en el presente contrato, que una persona prestadora de servicios públicos entrega o remite al suscriptor y/o usuario, por causa del consumo y demás bienes y servicios inherentes al desarrollo del contrato de prestación de servicios públicos. De conformidad con lo establecido en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, la factura expedida por la empresa y debidamente firmada por el representante legal de la entidad prestará mérito ejecutivo, de acuerdo con las normas del Derecho Civil y Comercial.

**Gran generador ó productor:** Suscriptor y/o usuario no residencial que genera y presenta para la recolección, residuos sólidos en volumen superior a un metro cúbico mensual o a la cantidad que defina la normatividad vigente.

**Pequeño productor:** Suscriptor y/o usuario no residencial que genera residuos sólidos en volumen menor o igual a un metro cúbico mensual o en la cantidad que defina la normatividad vigente.

**Residuo sólido ó desecho.** Es cualquier objeto, material, sustancia o elemento sólido resultante del consumo o uso de un bien en actividades domésticas, industriales, comerciales, institucionales o de servicios, que el generador abandona, rechaza o entrega y que es susceptible de aprovechamiento o transformación en un nuevo bien, con valor económico o de disposición final.

**Residuo sólido o desecho ordinario.** Es aquello no calificado como especial en el presente contrato.

**Residuo sólido o desecho especial:** Es aquel considerado como peligroso, aquel proveniente de la limpieza de jardines y parques, corte de césped y poda de árboles o arbustos, aquel que por su composición, tamaño, volumen y peso no puede ser recolectado, manejado, tratado o dispuesto normalmente por la persona prestadora del servicio, así como todo residuo sobrante de las actividades de construcción, reparación o demolición de obras civiles o de otras actividades conexas, complementarias o análogas.

**Saneamiento básico:** Son las actividades propias del conjunto de los servicios domiciliarios de alcantarillado y aseo.

**Servicio público de aseo:** Es el servicio de recolección municipal de residuos, principalmente sólidos. También se aplicará 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.



**Serviambientales Valle S.A. E.S.P.**

**Subsidio:** Diferencia entre lo que se paga por un bien o servicio y el costo de este, cuando tal costo es mayor al pago que se recibe. De acuerdo con la Ley 142 de 1994, se podrán dar subsidios por parte del Estado como inversión social a los suscriptores y/o usuarios de los estratos 1 y 2, y al 3 en las condiciones que para el efecto establezca la Comisión.

**Falla en la prestación del servicio:** Incumplimiento por parte de la persona prestadora en la prestación continua de un servicio de buena calidad, en los términos del artículo 136 de la Ley 142 de 1994 y de la regulación vigente expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

**Suscriptor:** Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.

**Suscriptor potencial:** Persona que ha iniciado consultas para convertirse en suscriptor y/o usuario del servicio público ofrecido por la persona prestadora.

**Usuario:** Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario de un inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio, equiparándose este último con el término consumidor.

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

Cuando el local no guarde conexidad con la vivienda por ser totalmente independiente a ésta, será considerado como usuario no residencial, acorde con la definición de usuario no residencial que se señala en el presente contrato.

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

**Servicio especial de aseo.** Es el relacionado con la recolección, transporte y tratamiento de residuos sólidos que por su naturaleza, composición, tamaño, volumen, peso no puedan ser recolectados, manejados, tratados o dispuestos normalmente a juicio de SERVIAMBIENTALES VALLE S.A E.S.P.

El servicio de aseo en su modalidad especial, no forma parte del contrato de condiciones uniformes.

**Disposición final de residuos:** “Consiste en el proceso de aislar y confinar los residuos sólidos previo tratamiento o sin tratamiento 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.



**Serviambientales Valle S.A. E.S.P.**

**Cláusula 3. Partes.** Son partes en el contrato de servicios públicos, en adelante CSP, la persona prestadora y los usuarios y/o suscriptores.

**Cláusula 4. Solidaridad.** Los propietarios o poseedores del inmueble en el que se presta el servicio, los demás usuarios y los suscriptores 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 5. Régimen Legal del Contrato.** El contrato de servicios públicos se regirá por lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, por las condiciones especiales que se pacten con los usuarios, por las condiciones uniformes previstas en el CSP y por las normas del Código de Comercio y del Código Civil.

**Parágrafo 1º.** La modificación de la normatividad que hace parte del presente CSP se entenderá incluida en el mismo, desde el momento en que entre en vigencia la modificación respectiva.

**Parágrafo 2º.** En todas aquellas situaciones que no se encuentren reguladas por el presente contrato, se aplicará lo dispuesto en las normas que regulan de manera especial el servicio de aseo ó en su defecto, la normatividad que sea aplicable por analogía.

La analogía aquí indicada se aplicará a efectos de garantizar el cumplimiento de las obligaciones contractuales, conforme con la normatividad vigente.

**Cláusula 6. Vigencia del contrato.** El presente Contrato de Condiciones Uniformes ó CSP se entiende celebrado por término indefinido, salvo que las partes decidan pactar expresamente que se celebra por un término fijo, el cual no podrá ser superior a dos (02) años; prorrogable hasta por el término de un (01) año, contado a partir del momento en que se perfeccione el contrato, salvo que las partes acuerden darlo por terminado de manera anticipada de conformidad con las causales previstas en el presente contrato y en la ley.

**Parágrafo 1º.** El período de facturación será de periodicidad mensual.

**Cláusula 7. Condiciones del suscriptor y/o usuario.** SERVIAMBIENTALES VALLE S.A E.S.P., está dispuesta a celebrar el contrato para prestar el servicio público domiciliario 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, si ese inmueble o la parte respectiva, reúnen las condiciones de acceso a que se refieren las cláusulas primera y octava de este documento.

**Cláusula 8. Solicitud del servicio.** La solicitud para la prestación de servicio puede presentarse verbalmente o por escrito en las oficinas de SERVIAMBIENTALES VALLE S.A E.S.P., bien sea de modo personal, por correo o por otros medios que permitan identificar al suscriptor y/o usuario potencial,



**Serviambientales Valle S.A. E.S.P.**

conocer su voluntad inequívoca y establecer la categoría de suscriptor y/o usuario a la cual pertenece.

Al recibir la solicitud, uno de los funcionarios dejará constancia escrita de ello, y de los datos pertinentes, en un formulario preparado para ese efecto. Los formularios se ofrecerán de manera gratuita a todos los suscriptores y/o usuarios.

SERVIAMBIENTALES VALLE S.A. E.S.P., definirá, dentro de los *quince (15)* días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud, si esta se ajusta a las condiciones que se expresan en este CSP, y la fecha en que comienza la ejecución del contrato. Si se requiere la práctica de alguna prueba o informe o documento adicional para tomar esas decisiones, se deberá informar así al interesado, expresando los motivos y la fecha en que se resolverá o dará respuesta, y se comenzará la ejecución.

SERVIAMBIENTALES VALLE S.A. E.S.P., podrá negar la solicitud por encontrarse el inmueble fuera del área de prestación del servicio definida por la empresa, de conformidad con lo establecido en el Anexo Técnico.

El inicio de la prestación del servicio solicitado no podrá superar quince (15) días hábiles contados desde el momento que la persona prestadora ha indicado que está en posibilidad de prestar el servicio y el suscriptor ó usuario ha atendido las condiciones establecidas por la persona prestadora en el contrato de condiciones uniformes.

**Parágrafo 1.** Cuando haya servicio público de aseo disponible será obligatorio vincularse como usuario y cumplir con los deberes respectivos. Las autoridades de policía, de oficio o por solicitud de cualquier persona procederán a sellar los inmuebles residenciales o abiertos al público, que estando ubicados en zonas en las que se pueden recibir los servicios de acueducto y saneamiento básico no se hayan hecho usuarios de ellos y conserven tal carácter.

**Parágrafo 2.** Cuando se trate de productores marginales deberá acreditarse que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad. En este caso, la Superintendencia de Servicios Públicos será la entidad competente para determinar si la alternativa propuesta no causa perjuicios a la comunidad.

**Cláusula 9. Perfeccionamiento.** El CSP se perfecciona cuando la persona 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, si el solicitante y el inmueble se encuentran en las condiciones previstas por la persona prestadora. Del mismo modo se entenderá que existe CSP, en el caso de haber recibido efectiva y legalmente la prestación de los servicios objeto del presente CSP.

**Parágrafo 1º.** No podrá existir más de un contrato con el mismo objeto en relación con el mismo inmueble ó unidad independiente.

**Cláusula 10. Publicidad.** El presente Contrato de Condiciones Uniformes y/o CSP, será objeto de adecuada publicidad por parte de SERVIAMBIENTALES VALLE S.A. E.S.P., para su conocimiento por parte de suscriptores y/o usuarios efectivos o potenciales, por medio de los siguientes medios:

1. La entrega de copias del contrato y de su anexo técnico, siempre que lo solicite el suscriptor y/o usuario o el suscriptor potencial. En el caso de solicitud del suscriptor y/o usuario, las copias serán gratuitas.



**Serviambientales Valle S.A. E.S.P.**

2. La difusión y publicación de los textos de condiciones uniformes en los centros de atención al usuario y en las oficinas de peticiones, quejas y recursos en lugar visible y fácilmente accesible, con las explicaciones que sean necesarias para su comprensión. En todo caso, SERVIAMBIENTALES VALLE S.A E.S.P., dispondrá en las oficinas donde se atiende a los usuarios, de ejemplares de las condiciones uniformes de su contrato.

**Parágrafo 1o.** El CSP y sus modificaciones adolecerán de nulidad relativa si se celebran sin dar copia al suscriptor y/o usuario que lo solicite. Para constancia de la entrega, el prestador deberá llevar un registro en el que obre constancia de dicha entrega.

**Parágrafo 2o.** En todo caso, del presente CSP no se derivan obligaciones y derechos hasta tanto no se perfeccione el mismo.

## CAPITULO II.

### De las Obligaciones y Derechos de las Partes.

**Cláusula 11. Obligaciones de SERVIAMBIENTALES VALLE S.A E.S.P.** Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones de la persona prestadora, las siguientes:

1. Suministrar continuamente un servicio de buena calidad en el inmueble para el cual se hizo la solicitud, de acuerdo con los parámetros fijados por las autoridades competentes y con las especificaciones técnicas determinadas por la persona prestadora, las cuales se encuentran contenidas en el Anexo Técnico, el cual se entiende que forma parte integrante de este contrato.
2. Iniciar la prestación del servicio, de conformidad con lo indicado en el numeral anterior y acorde con el término estipulado en la cláusula 8ª. Del presente contrato.
3. Realizar los aforos de producción de residuos sólidos, cuando lo solicite el suscriptor y/o usuario a su costa, siempre y cuando ello sea técnicamente posible. No existirá costo alguno para el suscriptor y/o usuario en los casos de reclamación que se encuentren debidamente justificados y en los casos permitidos por la regulación vigente.
4. Facturar el servicio de aseo de conformidad con la normatividad vigente y con la periodicidad señalada en el presente contrato. Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, SERVIAMBIENTALES VALLE S.A E.S.P., no podrá cobrar bienes o servicios que no se facturaron por error u, omisión ó en el caso de los grandes generadores, por investigación de la producción de residuos sólidos de períodos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor y/o usuario. Para efectos de la determinación de la fecha de entrega de la factura, se tomará aquella señalada para el primer vencimiento.
5. Permitir al suscriptor y/o usuario elegir libremente al proveedor de los bienes necesarios para la utilización del servicio.
6. Entregar oportunamente las facturas de acuerdo con lo establecido en la cláusula 19 del presente contrato y discriminar en la factura cuando se cobren varios servicios, cada uno por separado.
7. Hacer los descuentos y reparar e indemnizar los perjuicios ocasionados como consecuencia de falla en la prestación del servicio, salvo que medie caso fortuito o



**Serviambientales Valle S.A. E.S.P.**

fuerza mayor de acuerdo con lo establecido por la Ley 142 de 1994 y demás normas reglamentarias y regulatorias.

8. Devolver los cobros no autorizados, de conformidad con la regulación vigente.
9. Informar a los usuarios acerca de la manera de utilizar los servicios con eficiencia y seguridad y adelantar campañas masivas de divulgación sobre el particular.
10. Informar a los suscriptores y/o usuarios sobre situaciones que conlleven a la interrupción del servicio de aseo por cualquier causa, e implementar las medidas transitorias requeridas. En caso de suspensiones programadas del servicio, SERVIAMBIENTALES VALLE S.A. E.S.P., informará a sus suscriptores y/o usuarios sobre este hecho, con cinco (05) días de antelación, mediante el medio de difusión masiva más efectivo de que se disponga en la población o sector atendido.
11. Observar la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa prevista en el presente CSP.
12. Respetar el debido proceso y derecho de defensa al usuario, observando la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa prevista en la Constitución Política, el Código Contencioso Administrativo y otras normas aplicables sobre el particular.
13. Entregar a los interesados en extinguir la solidaridad a la que se refiere el artículo 15 de la Ley 820 de 2003, Reglamentado por el Decreto 3130 de 2003 y/o normas que le modifiquen o sustituyan, un formato plenamente ajustado a las disposiciones contempladas en tales normas y sus Decretos Reglamentarios.
14. Aplicar al usuario y/o suscriptor el estrato correspondiente, de conformidad con el establecido para tal fin por la autoridad competente.
15. Asignar al inmueble objeto del servicio la categoría del uso correspondiente y modificarlo en los casos que corresponda.
16. Cobrar las contribuciones de solidaridad y otorgar los subsidios de acuerdo con la ley.
17. Asegurar y garantizar la disposición final de los residuos sólidos, conforme a la normatividad ambiental y regulatoria vigente.
18. Remitir a la SSPD los expedientes para resolver el recurso de apelación de las reclamaciones de los usuarios, dentro de los 3 días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el recurso de reposición.
19. Disponer de formatos que faciliten a los usuarios presentar peticiones, quejas y recursos.
20. Constituir una oficina de peticiones, quejas y recursos, la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los suscriptores y/o usuarios o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta dicha empresa.
21. Realizar el barrido de vías y áreas públicas que le correspondan de conformidad con las disposiciones regulatorias vigentes.
22. Tener a disposición de los suscriptores y/o usuarios, informes sobre los aforos de la producción de residuos sólidos.
23. Evitar las situaciones relativas al manejo de los residuos sólidos a las cuales hace referencia el Artículo 116 del Decreto 1713 de 2002 y normas que lo modifiquen o sustituyan.
24. Dar a conocer los días y horarios de recolección que le correspondan a cada suscriptor y/o usuario.



**Serviambientales Valle S.A. E.S.P.**

**Cláusula 12. 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, las siguientes:

1. Hacer buen uso del servicio, de modo que no genere riesgos excepcionales o se constituya en una carga injustificada para la persona prestadora o los demás miembros de la comunidad.

2. Informar de inmediato a la persona prestadora sobre cualquier irregularidad, anomalía o cambio que se presente en las instalaciones internas, 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.

3. 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 la persona prestadora.

4. Pagar oportunamente las facturas que hayan sido entregadas cumpliendo los requisitos legales.

5. Solicitar la factura a la persona prestadora cuando aquella no haya llegado oportunamente. El no recibir la factura no lo exonera del pago, salvo que la persona prestadora no haya efectuado la facturación en forma oportuna.

6. 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 siguientes eventos: **6.1.** Cuando exista una variación ostensible de los costos y capacidad operativa requerida para la prestación del servicio solicitado por el usuario y se requiera que SERVIAMBIENTALES VALLE S.A. E.S.P., tenga que destinar recursos y/o inversiones que no se encuentran contenidas en la tarifa pactada con el usuario y/o suscriptor. **6.2.** Cuando exista rompimiento de la solidaridad entre el propietario y el arrendatario y el primero tenga obligaciones pendientes con SERVIAMBIENTALES VALLE S.A. E.S.P. **6.3.** En los casos en que se suscriban convenios ó acuerdos de pago con SERVIAMBIENTALES VALLE S.A. E.S.P. **6.4.** Cuando se haya pactado con el usuario que la prestación del servicio no se realizará a través del convenio de facturación conjunta.

7. En el caso del multiusuario y para efectos de acceder a la aplicación de la opción tarifaria, cumplir con los requisitos y procedimientos señalados por la normatividad vigente.

8. Vincularse al servicio público domiciliario de aseo, siempre que haya servicios públicos disponibles, o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad, previa certificación de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en los términos del artículo 16 de la Ley 142 de 1994.

9. Presentar los residuos sólidos para su recolección en las condiciones establecidas en el Decreto 1713 de 2002, normas que lo modifiquen o sustituyan, de conformidad con el programa de aprovechamiento viable y sostenible que desarrolle la empresa prestadora del servicio y en la forma y tipos de recipientes prescritos en el anexo técnico. De igual manera, los suscriptores y/o usuarios no deben depositar sustancias ni residuos considerados como especiales en los recipientes destinados para la recolección de residuos sólidos ordinarios.

10. Cumplir con los requisitos establecidos por el Decreto 1713 de 2002, para la presentación de residuos sólidos ante las empresas prestadoras del servicio de



**Serviambientales Valle S.A. E.S.P.**

aseo y cumpliendo con los planes y programas de aprovechamiento viable y sostenible desarrollada por la persona prestadora del servicio, acorde con lo que señala en el anexo técnico.

11. Mantener limpios y cerrados los lotes de su propiedad, así como las construcciones que amenacen ruina. En aquellos casos de acumulación de residuos sólidos, es responsabilidad del propietario del lote el garantizar y asumir el costo de la limpieza del mismo, previo pago del servicio especial a una empresa prestadora del servicio legalmente autorizada.

12. No cambiar la destinación del inmueble receptor del servicio sin el lleno de los requisitos exigidos por las autoridades competentes, razón por la cual el suscriptor y/o usuario deberá informar a SERVIAMBIENTALES VALLE S.A. E.S.P., cuando se presente cualquier cambio en la destinación del inmueble receptor de la prestación del servicio.

13. Ubicar los recipientes contentivos de los residuos sólidos en el andén, evitando la obstrucción peatonal o en lugares de recolección y en los días y horarios previamente determinados por SERVIAMBIENTALES VALLE S.A. E.S.P., con una antelación no mayor a tres (03) horas.

14. Recoger los residuos sólidos originados por el cargue, descargue o transporte de cualquier mercancía

**Cláusula 13. Derechos de las partes.** Se entienden incorporados en el CSP los derechos que, a favor de los suscriptores y/o usuarios y de las empresas de servicios públicos domiciliarios, además de los que se desprendan de este contrato, se encuentran consagrados en la Constitución Política, la Ley 142 de 1994, en el Título IV del Decreto 605 de 1996, Decreto 1713 de 2002, Decreto 1140 de 2003 y demás disposiciones concordantes, así como las normas que las modifiquen, adicionen o subroguen.

**Cláusula 14. Derechos de la persona prestadora.** Constituyen derechos de SERVIAMBIENTALES VALLE S.A. E.S.P., como persona prestadora del servicio público domiciliario de aseo:

1. Cobrar, de conformidad con la normatividad vigente, el valor de los servicios prestados.

2. Solicitar a los suscriptores y/o usuarios no residenciales una garantía adicional de pago para la prestación del servicio, en los términos dispuestos en la Ley 142 de 1994.

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 domiciliario de aseo, conforme a la normatividad vigente.

4. Verificar que el suscriptor y/o usuario no deposite sustancias líquidas ni ningún tipo de residuos considerados como especiales o peligrosos, en los recipientes destinados para la recolección de residuos ordinarios.

5. Verificar que los 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 domiciliario de aseo.

**Cláusula 15. Derechos del suscriptor y/o usuario.** Constituyen derechos del suscriptor y/o usuario:

1. A ser tratado dignamente por la persona prestadora.



**Serviambientales Valle S.A. E.S.P.**

2. Al debido proceso y defensa, de acuerdo con lo establecido en el Capítulo VI del presente CSP.
3. A no ser discriminado por la persona prestadora de servicios públicos domiciliarios. Los usuarios tienen derecho a obtener tratamiento igual para situaciones iguales.
4. A ser informado clara y oportunamente de sus obligaciones y de las consecuencias de incumplirlas.
5. A la libre elección del prestador del servicio.
6. A solicitar que el cobro por la prestación del servicio se le realice de acuerdo a la producción, cuando la normatividad vigente así lo permita.: (*multiusuario, usuarios agrupados (opción tarifaria)*).
7. A obtener, a su costa, el aforo de los residuos sólidos, de conformidad con la regulación vigente. La persona prestadora 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.
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 la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados y obtener copias, a su costa, de documentos contenidos en ellos.
11. A abstenerse de presentar documentos no exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.
12. A reclamar cuando la empresa aplique un estrato diferente al establecido por la respectiva entidad territorial competente para tales fines.
13. A reclamar en contra del uso asignado por la persona prestadora al inmueble objeto del servicio, cuando se le hubiere asignado uno diferente al real.
14. A conocer las condiciones uniformes de los contratos de servicios públicos.
15. A ser protegido contra el abuso de posición dominante contractual de las personas prestadoras de servicios públicos.
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 una información clara, completa, precisa y oportuna en las facturas.
18. A presentar peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos.
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. A obtener los bienes y servicios ofrecidos en calidad o cantidad superior a las proporcionadas de manera masiva, siempre que ello no perjudique a terceros y que el usuario asuma los costos correspondientes.
22. Al cobro individual por la prestación del servicio en los términos previstos en la legislación y la regulación vigente.



**Serviambientales Valle S.A. E.S.P.**

### CAPITULO III.

#### **Facturación.**

**Cláusula 16. Principio general de facturación.** La factura solo incluirá valores expresamente autorizados conforme a la ley, la regulación y las condiciones uniformes del presente CSP.

**Cláusula 17. Contenido mínimo de las facturas.** La factura que expida la persona prestadora deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

1. El nombre de la persona prestadora responsable de la prestación del servicio y su NIT.
2. El nombre del suscriptor y/o usuario y dirección del inmueble receptor del servicio.
3. La dirección del inmueble a donde se envía la factura o cuenta de cobro
4. El estrato socioeconómico, cuando el suscriptor y/o usuario sea residencial, y clase de uso del servicio.
5. El período de facturación del servicio y fecha de expedición de la factura.
6. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos. El pago que se haga en las oficinas de la persona prestadora, siempre será aceptable.
7. El cálculo de las toneladas imputables al suscriptor y/o usuario durante el período de facturación y durante los dos períodos inmediatamente anteriores, cuando se de aplicación a la previsto en la Resolución CRA 352 de 2005.
8. La comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos, con los que se cobraron los tres períodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral, y seis periodos, si la facturación es mensual.
9. El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad, según el caso, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994 y las normas que la desarrollen, modifiquen o reemplacen.
10. El valor y fechas de pago oportuno.
11. Discriminación de los cobros realizados de conformidad con la normatividad vigente
12. La frecuencia de recolección de los residuos

**Cláusula 18. Facturación y pago de otros cobros y servicios.** En la factura podrán incluirse otros cobros a los que la persona prestadora tenga derecho, relacionados con la prestación del servicio, los cuales se distinguirán de los que originan los consumos o cargos fijos y la razón de los mismos se explicará en forma precisa. En las facturas expedidas por la persona prestadora, ésta cobrará el servicio público domiciliario de aseo, prestado directamente.

La persona prestadora podrá convenir, bajo su responsabilidad, con otras personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios para que se efectúe conjuntamente la facturación y cobro el servicio domiciliario de aseo con la de aquellos servicios que ellas presten. La persona prestadora velará porque en dichos acuerdos se respete lo establecido en el presente CSP sobre el contenido de la factura.



**Serviambientales Valle S.A. E.S.P.**

Cuando se facturen los servicios de saneamiento básico, conjuntamente con otro servicio público domiciliario, no podrá cancelarse este último con independencia de los servicios de aseo o alcantarillado, salvo en aquellos casos en que exista prueba de mediar petición, queja o recurso debidamente interpuesto ante la entidad prestataria del servicio de aseo.

Es deber del prestador de aseo, comunicar de manera oficial y oportuna al prestador con quien factura conjuntamente, las novedades que se presenten en el periodo a facturar.

**Parágrafo 1.** En las facturas en las que se cobren varios servicios, el pago que se haga se entiende que incluye, en primer término, el valor correspondiente al servicio público domiciliario de aseo.

**Parágrafo 2.** En las facturas en las que se cobren varios servicios, será obligatorio totalizar por separado cada servicio, cada uno de los cuales podrá ser pagado independientemente de los demás con excepción del servicio público domiciliario de aseo y demás servicios de saneamiento básico. Los cargos aplicables por incumplimiento de pago procederán únicamente respecto del servicio que no sea pagado.

**Cláusula 19. Período de facturación.** Las facturas se entregarán por períodos mensuales, en cualquier hora y día hábil en el predio en el que se presta el servicio. En todo caso, la factura deberá ponerse en conocimiento de los suscriptores y/o usuarios vinculados al contrato con al menos cinco (5) días de antelación a la fecha de primer vencimiento, mediante los mecanismos de reparto y sectorización que garanticen su entrega oportuna.

La factura será entregada al usuario máximo 10 días después de la fecha final del último período de consumo, el cual figura en la información básica contenida en la última factura que se le haya entregado al usuario, de acuerdo al ciclo de facturación a que éste pertenezca.

En el evento en que el usuario no reciba la factura en la fecha anteriormente indicada, copia de la misma se podrá solicitar a SERVIAMBIENTALES VALLE S.A E.S.P., ya que el no recibo de la factura no lo exonera del pago.

**Parágrafo.** En caso que sea necesario para la adecuada facturación del servicio prestado, SERVIAMBIENTALES VALLE S.A. E.S.P., podrá ajustar su periodo de facturación. Tal ajuste no excluirá la obligación de poner en conocimiento la factura al usuario y/o suscriptor en los términos establecidos en la presente cláusula.

**Cláusula 20. Sitio de entrega de la factura.** En las zonas urbanas, las facturas se entregarán en la dirección del inmueble receptor del servicio, salvo que el suscriptor y/o usuario registre para estos efectos dirección diferente; en las zonas rurales, en el predio en el que se presta el servicio o en el lugar acordado entre las partes.

**Cláusula 21. Estimación de la producción.** La producción de los residuos para efectos de realizar el cálculo de la factura correspondiente a cada suscriptor y/o usuario, se estimará de acuerdo con lo establecido por la regulación vigente.



**Serviambientales Valle S.A. E.S.P.**

**Cláusula 22. Cobro de sumas adeudadas.** Las deudas derivadas del contrato podrán ser cobradas ejecutivamente ante los jueces competentes. La factura expedida por la persona prestadora y firmada por el representante legal de la misma, prestará mérito ejecutivo.

**Parágrafo.** Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas SERVIAMBIENTALES VALLE S.A. E.S.P., no podrá cobrar bienes o servicios que no facturó por error u omisión. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor y/o usuario.

#### CAPITULO IV.

##### **Obligaciones accesorias y falla del servicio.**

**Cláusula 23. Interés de mora.** En el evento en que el usuario de inmuebles residenciales incurra en mora en el pago de las tarifas por concepto de la prestación del servicio de aseo objeto del presente contrato, SERVIAMBIENTALES VALLE 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.

Con respecto a los suscriptores y/o usuarios no residenciales, la tasa de interés moratorio aplicable será la que se determine convencionalmente o, supletivamente, la que corresponda al régimen comercial. De esta manera, SERVIAMBIENTALES VALLE 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 24. Reporte a centrales de riesgo.** SERVIAMBIENTALES VALLE S.A. E.S.P. podrá, siempre que el suscriptor y/o usuario haya otorgado su consentimiento expreso al momento de la celebración del presente contrato, informar a una entidad que maneje y/o administre bases de datos, la información sobre la existencia de deudas a su favor cuyo hecho generador sea la mora de un suscriptor y/o usuario en el cumplimiento de sus obligaciones.

**Parágrafo.** El consentimiento expreso al que hace referencia la presente cláusula, deberá ser manifestado por el suscriptor y/o usuario en documento independiente de este CSP. La celebración del CSP no implica el consentimiento del suscriptor y/o usuario al que hace referencia el presente artículo. En todo caso, la no suscripción de la autorización a la que hace referencia el presente parágrafo, no será causal para que SERVIAMBIENTALES VALLE S.A. E.S.P., niegue la prestación del servicio.

**Cláusula 25. Garantías exigibles.** La persona prestadora podrá exigir garantías mediante títulos valores para el pago de la factura a cargo del suscriptor y/o usuario de inmuebles no residenciales.

**Cláusula 26. Falla en la Prestación del servicio.** El incumplimiento de la Persona prestadora en la prestación continua de un servicio de buena calidad, atendiendo los parámetros establecidos en el Anexo Técnico del presente documento, se denomina falla en la prestación del servicio.



**Serviambientales Valle S.A. E.S.P.**

El acaecimiento de una falla en la prestación del servicio confiere el derecho al suscriptor y/o usuario, desde el momento en que se presente a su cumplimiento con las reparaciones de que trata el Artículo 137 de la Ley 142 de 1.994, en especial a que no se le cobre el servicio de recolección, transporte y disposición final de residuos sólidos, si en cualquier lapso de treinta días la frecuencia de recolección es inferior al cincuenta por ciento (50%) de lo previsto en el contrato para la zona en la que se halla el inmueble. La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito.

## **Capítulo V** **Peticiones, Quejas, Reclamaciones y Recursos**

### CAPITULO V.

#### **Peticiones, quejas y recursos.**

**Cláusula 27. Peticiones, quejas y recursos.** El suscriptor y/o usuario tiene derecho a presentar peticiones, quejas y recursos.

Las peticiones, quejas y recursos se tramitarán sin formalidades en las oficinas organizadas para atención al usuario. La persona prestadora no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender la reclamación.

**Cláusula 28. Procedencia.** Las peticiones se presentarán en las instalaciones del prestador, en la oficina de peticiones quejas y recursos, y podrán formularse verbalmente o por escrito, a través de cualquier sistema, incluido fax, Internet u otro medio electrónico.

**Parágrafo.** Las peticiones y quejas, no requerirán presentación personal ni intervención de abogado aunque se emplee un mandatario para ello.

**Cláusula 29. Requisitos de las peticiones.** Las peticiones escritas deberán contener, por lo menos, los siguientes requisitos:

1. La designación del prestador al que se dirigen.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección.
3. Lo que se solicite y la finalidad que se persigue.
4. Las razones en que se apoya.
5. La relación de documentos que se acompañan, y
6. La firma del peticionario, cuando fuere el caso.

El funcionario que reciba la petición verificará el cumplimiento de los requisitos señalados.

Si quien presenta una petición verbal afirma no saber o no poder escribir y pide constancia de haberla presentado, la persona que reciba su petición, la expedirá en forma sucinta.

**Cláusula 30. Decisión de peticiones verbales.** Las peticiones verbales se resolverán en la misma forma e inmediatamente si fuere posible. Cuando no se



**Serviambientales Valle S.A. E.S.P.**

puedan resolver en estas condiciones, se levantará acta en la cual se dejará constancia de la fecha, del cumplimiento de los requisitos previstos en la cláusula 29 de este contrato y se responderá dentro de los términos establecidos para las peticiones. Copia del acta se entregará al peticionario si este la solicita.

**Cláusula 31. Cumplimiento de requisitos o información adicional.** Si las informaciones o documentos que proporciona el peticionario no son suficientes para decidir, el funcionario competente, para dar trámite a lo solicitado lo requerirá por una sola vez, mediante oficio dirigido a la dirección registrada en el escrito, para que en el término máximo de dos (2) meses aporte lo que haga falta. Si dentro de los dos (2) meses siguientes a la solicitud de cumplimiento de requisitos o de información adicional, el interesado no se pronunciare al respecto o no hubiere enviado la información requerida, se entenderá que ha desistido de la misma, procediéndose en consecuencia a ordenar su archivo, sin perjuicio de que el interesado presente posteriormente una nueva solicitud.

**Parágrafo.** Los funcionarios no podrán exigir a los particulares constancias, certificaciones o documentos que reposen en los archivos del prestador. De igual forma, para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones, únicamente podrán exigirse las autorizaciones, requisitos o permisos que estén previstos taxativamente en la ley o se encuentren autorizados expresamente por esta. En tales casos las autoridades públicas no podrán exigir certificaciones, conceptos o constancias.

**Cláusula 32. Peticiones incompletas.** Si al verificar el cumplimiento de los requisitos, la recepción de correspondencia encuentra que no se acompañan las informaciones y documentos necesarios, en el acto de recibo se indicará al peticionario, los que hacen falta para que proceda de conformidad. Si el peticionario insiste se radicará la petición, dejando constancia expresa de las advertencias que le fueron hechas, la cual se anexará a la misma.

**Cláusula 33. Rechazo de las peticiones.** Habrá lugar a rechazar las peticiones si ellas son presentadas en forma irrespetuosa o desobligante, utilizando amenazas, improperios, insultos, ofensas, afrentas o provocaciones, entre otros.

**Parágrafo.** La negativa de cualquier petición deberá ser siempre motivada, señalando expresamente la razón por la cual no se atendió y se notificará al interesado en los términos y con los requisitos establecidos en el Código Contencioso Administrativo.

**Cláusula 34. Recursos.** Los recursos se regirán por las siguientes reglas:

1. Los recursos se presentarán, tramitarán y decidirán de conformidad con lo previsto en el Código Contencioso Administrativo cuando no exista norma aplicable en la Ley 142 de 1994, y demás disposiciones que la modifiquen, adicionen o reglamenten, se tendrán en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela, siempre y cuando estas últimas no contraríen disposiciones legales, reglamentarias, regulatorias o contractuales.
2. Contra los actos en los cuales se niegue la prestación del servicio, así como los actos de facturación que realice la persona prestadora proceden el recurso el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo contempla la Ley.



**Serviambientales Valle S.A. E.S.P.**

3. El recurso de reposición debe interponerse por escrito, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a aquél en que SERVIAMBIENTALES VALLE S.A E.S.P., ponga el acto en conocimiento del suscriptor y/o usuario en las oficinas de atención al cliente, estando a cargo del Gerente General de la empresa, la responsabilidad de resolver *los recursos de conformidad con lo previsto en el artículo 156 de la Ley 142 de 1994.*
4. El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones, debe interponerse por escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión.
5. Estos recursos no requieren de presentación personal ni intervención de abogado aunque se emplee un mandatario.
6. La persona prestadora podrá practicar pruebas, cuando quien interpuso el recurso las haya solicitado o cuando el funcionario que ha de decidir el recurso considere necesario decretarlas de oficio. La práctica de dichas pruebas se sujetará a lo previsto en el Código Contencioso Administrativo.
7. La persona prestadora no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con esta. Sin embargo, para interponer los recursos contra el acto que decida la reclamación, el suscriptor y/o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos, salvo que las sumas en discusión correspondan precisamente al promedio del consumo de los últimos cinco períodos.
8. El recurso de apelación será subsidiario del recurso de reposición y procede contra los actos que resuelvan reclamaciones por facturación y terminación, debiendo interponerse ante el prestador, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. El prestador deberá remitirlo junto con el expediente respectivo a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para que lo resuelva, dentro de los 3 días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el recurso de reposición.

**Cláusula 35. Término para resolver las peticiones, quejas y recursos.** Las peticiones en interés particular, así como las quejas y los recursos que presente un suscriptor y/o usuario en desarrollo de la ejecución del contrato de servicios públicos, deberán ser resueltas dentro del término de 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación.

Pasado ese término, salvo que se demuestre que el suscriptor y/o usuario auspició la demora o que se requirió la práctica de pruebas, se entenderá que la petición, queja o recurso ha sido resuelto en forma favorable. Dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento del término de los 15 días hábiles, la entidad prestadora del servicio público domiciliario reconocerá al suscriptor y/o usuario los efectos del silencio administrativo positivo. Si no lo hiciere, el peticionario podrá solicitar de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la imposición de las sanciones a que haya lugar conforme a la ley, sin perjuicio de que ella adopte las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto.

**Cláusula 36. Notificaciones y comunicaciones.** A efectos de garantizar el debido proceso y el principio de publicidad, los actos que decidan las peticiones y recursos deberán constar por escrito y se notificarán de conformidad con lo previsto en el Código Contencioso Administrativo. Los actos que no pongan fin a una actuación administrativa y los que resuelvan peticiones en interés general,



**Serviambientales Valle S.A. E.S.P.**

serán objeto de comunicación en los términos del mismo Código. Lo anterior, en virtud de lo establecido en los artículos 43 y 44 de dicho Código.

## CAPITULO VI.

### **Modificaciones y Terminación del Contrato.**

**Cláusula 37. Modificaciones.** El CSP sólo podrá ser modificado en los siguientes eventos:

1. Por acuerdo entre las partes.
2. Por parte de la persona prestadora, 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 la persona prestadora dado el evento de caso fortuito o fuerza mayor, en los términos del artículo 64 del Código Civil.

**Cláusula 38. Terminación del contrato.** Sin perjuicio del debido proceso del suscriptor y/o usuarios, SERVIAMBIENTALES VALLE S.A E.S.P., podrá terminar el presente contrato en los siguientes eventos:

**Por mutuo acuerdo:** Cuando lo solicite un suscriptor y/o usuario o un usuario vinculado al contrato, si convienen en ello SERVIAMBIENTALES VALLE S.A E.S.P., y los terceros que puedan resultar afectados ó cuando lo solicite SERVIAMBIENTALES VALLE S.A E.S.P., si el suscriptor y/o usuario, los usuarios vinculados, y los terceros que puedan resultar afectados convienen en ello.

Para efectos de proteger los intereses de terceros que puedan resultar afectados, se enviará comunicación a las personas que se conozca que viven en el inmueble donde se presta el servicio, y posteriormente se fijará copia de ella en una cartelera en un lugar público de las oficinas de la persona prestadora; al cabo de cinco (5) días hábiles de haberla fijado en cartelera, si la persona prestadora no ha recibido oposición, se terminará el contrato.

Cuando SERVIAMBIENTALES VALLE S.A .E.S.P., haya suscrito contrato a término fijo, éste se podrá terminar por vencimiento del mismo, caso en el cual, se informará de la situación al suscriptor y/o usuario, con una antelación mínima de dos meses a la fecha de terminación del contrato.

En el caso del presente contrato que se considera a término indefinido, el mismo podrá terminarse de manera unilateral, previo cumplimiento del preaviso correspondiente, el cual no podrá ser inferior a 2 meses.



**Serviambientales Valle S.A. E.S.P.**

**Parágrafo.** La terminación del contrato sólo se perfeccionará cuando se acredite por parte del suscriptor y/o usuario, que dispone de alternativas que no perjudican a la comunidad, tal como lo exige la ley.

## CAPITULO VII.

### **Disposiciones Finales.**

**Cláusula 39. Cesión del contrato.** Salvo que las partes dispongan lo contrario, se entiende que hay cesión del contrato cuando medie enajenación del bien raíz al cual se le suministra el servicio público domiciliario de aseo. La cesión opera de pleno derecho, e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para usar el servicio.

Sin perjuicio de lo anterior, SERVIAMBIENTALES VALLE 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 de este CSP.

SERVIAMBIENTALES VALLE S.A. E.S.P., podrá ceder el contrato cuando en este se identifique al cesionario. Igualmente, SERVIAMBIENTALES VALLE S.A. E.S.P., podrá ceder el contrato cuando, habiendo informado al suscriptor y/o usuario de su interés en cederlo, con una antelación de por lo menos (2) meses, no haya recibido manifestación explícita al respecto.

**Cláusula 40. Acuerdos especiales.** 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 contra propuesta del caso.

Si SERVIAMBIENTALES VALLE AMBIENTAL 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 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 CSP. Cuando haya conflicto entre las condiciones uniformes y las condiciones especiales se preferirán las especiales.

**Cláusula 41. Solución de controversias.** Las diferencias que surjan entre SERVIAMBIENTALES VALLE S.A. E.S.P., y cualquiera de las otras personas que sean partes en el contrato, con ocasión de la celebración, ejecución, terminación o liquidación del contrato, y que no hayan podido resolverse aplicando las normas que este contiene sobre recursos, se someterán a la decisión judicial. Lo anterior, sin perjuicio de que las partes puedan acudir a otros mecanismos alternativos de solución de conflictos.

Si se optare por decisión de un tribunal de arbitramento, tal decisión deberá constar en las condiciones especiales del contrato, y se seguirán las siguientes reglas:

Se someterá a la decisión de un árbitro único, quien decidirá en Derecho, de acuerdo con las normas vigentes sobre la materia. El arbitramento se llevará a cabo en el municipio en el que deben prestarse los servicios objeto de este contrato, y el proceso no deberá durar más de seis meses.

Asimismo, las partes pueden solicitar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios la designación de personas que puedan colaborar en la mejor prestación de los servicios públicos o en la solución de controversias que puedan



**Serviambientales Valle S.A. E.S.P.**

incidir en su prestación oportuna, cobertura o calidad (artículo 79.3 de la Ley 142 de 1994).

La negativa a suscribir la cláusula compromisoria a la que hace referencia el inciso 2o de esta cláusula, no será motivo para negar la celebración del contrato de servicios públicos.

**Cláusula 42. Anexo técnico.** Hace parte del contrato y es obligatorio de acuerdo con lo dispuesto en las cláusulas anteriores, el Anexo Técnico para la prestación del servicio de aseo, el cual contiene:

1. La zona geográfica en la cual se aplica el contrato.
2. Las condiciones técnicas de acceso que tiene que satisfacer el inmueble.

**Parágrafo.** El contenido del anexo de condiciones técnicas no podrá restringir ni ser interpretado en sentido que restrinja los derechos y garantías reconocidos al usuario y/o suscriptor en el presente CSP, ni las obligaciones y deberes a cargo de la persona prestadora.

En constancia de lo cual, suscribo el presente contrato en original, en mi calidad de representante legal de la Empresa SERVIAMBIENTALES VALLE S.A. E.S.P., en la ciudad de Palmira, el día \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

**ANGELA MORIONES PALAU**

C.C. No. 66.779.898

REPRESENTANTE LEGAL

SERVIAMBIENTALES VALLE S.A E.S.P.



**Serviambientales Valle S.A. E.S.P.**

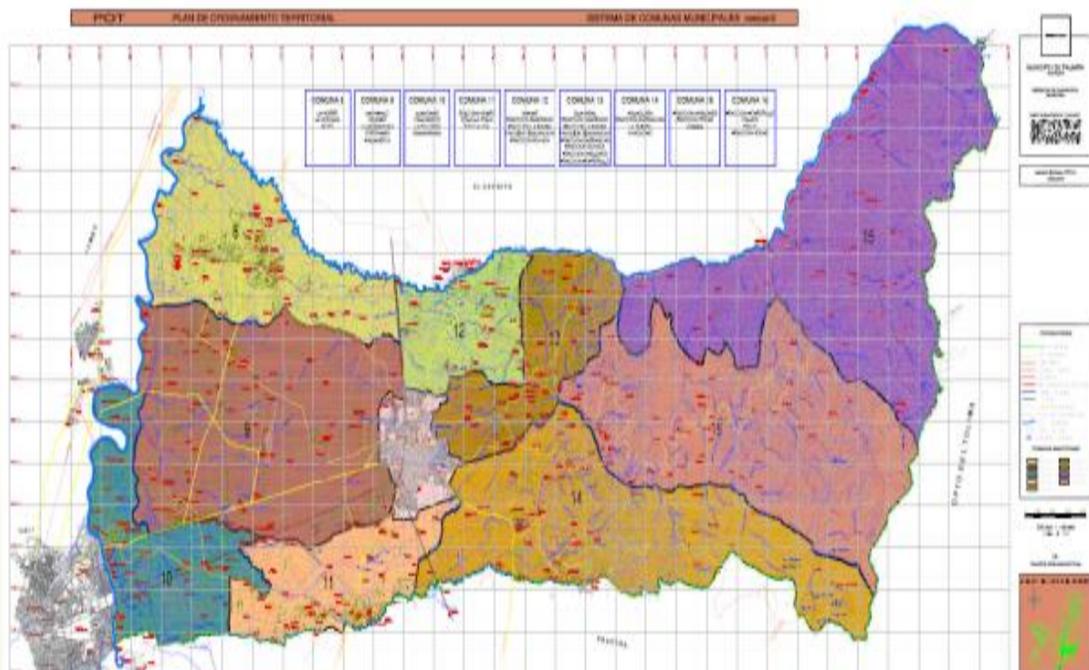
## **ANEXO TÉCNICO DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ASEO.**

### **ANEXO No. 1**

**ZONA GEOGRAFICA EN LA CUAL SE APLICA EL CONTRATO DE  
CONDICIONES UNIFORMES DE SERVIAMBIENTALES VALLE S.A. E.S.P.**

- 1.1. MAPA EN QUE SE ENCUENTRAN INCLUIDAS LAS ZONAS DE  
PRESTACIÓN DEL SERVICIO PUBLICO DOMICILIARIO DE ASEO EN EL  
MUNICIPIO DE PALMIRA-VALLE DEL CAUCA**

**Mapa 1 División Política Palmira**



**Fuente: Anuario Estadístico de Palmira, 2012**

- 1.2. DESCRIPCION DE LAS ZONAS DE PRESTACION DEL SERVICIO.**

SERVIAMBIENTALES VALLE S.A. E.S.P., prestará el servicio público domiciliario de aseo en el Municipio de Palmira, en todas las 16 comunas y los



**Serviambientales Valle S.A. E.S.P.**

corregimientos en que se encuentra dividida geográficamente la ciudad, de la siguiente manera:

COMUNA	BARRIOS	Frecuencia
1	Zamorano, Urb. Los Mangos, La Vega, Camilo Torres, Urb. Brisas del Norte, Urb. Los Caimitos, Urb. Villa del Caimito, Coronado, Urb. 20 de Julio, Urb. Simón Bolívar, Urb. Villa Diana, Urb. La Esperanza, Urb. Monteclaro, Urb. Villa del Rosario, Urb. Harold Eder, Urb. Hugo Varela Mondragón, Santiago Eder, Ciudadela Comfaunión, Urb. Emmanuel, Poblado de Lourdes, Ciudad Belén, Palma Real, El Porvenir.	3 veces a la semana
2	Bosques de Morelia, Urb. Villa Claudia, Industrial, Urb. Ignacio Torres Giraldo, Urb. Juan Pablo II, Urb. Santa Teresita, La Benedicta, Estonia, Berlín, Santa Isabel, Versalles, Mirriñao, Urb. Los Samanes, Las Mercedes, Urb. Samanes de la Merced, Urb. Almenares de la Merced, Santa María del Palmar, Urb. Campestre, Portal de las Palmas, Urb. Llanogrande, Urb. Departamental, Urb. Parque de la Merced, Urb. Plazuela de la Merced, Villas de Caña Miel, Poblado de Comfaunión, Altamira, La Orlidia, Betania de Comfandi.	3 veces a la semana
3	Fray Luis Amigó, El Prado, Urb. Santa Ana, Emilia, La Concordia, Llanogrande, Acacias, Pomona y Brisas del Bolo, Santa Bárbara, Rivera Escobar, Olímpico, Urb. Villa de las Palmas, Urb. Bosques de Santa Bárbara, Casas de Alicanto.	3 veces a la semana
4	Jorge Eliécer Gaitán, Loreto, Alfonso López, Colombia, Santa Rita, Obrero, San Cayetano, Bizerta, Uribe Uribe.	3 veces a la semana
5	Prados de Oriente, San Pedro, Primero de Mayo, Providencia, La Libertad, Campestre, San Carlos, Danubio, San Jorge, San José, José Antonio Galán, Palmeras, María Cano, Popular Modelo, Municipal, Los Sauces, Urb. Siete de Agosto, Urb. El Jardín, Urb. El Bosque, Urb. Palmeras del Oriente, Palmeras de Marsella, Urb. Buenos Aires, Urb. Mejor Vivir, La Alameda, Urb. La Estrella.	3 veces a la semana
6	Central, Colombina, Libertadores, Fátima, El Triunfo, Caicelandia, Urb. Las Flores, Urb. El Paraíso, Ciudadela Palmira, La Trinidad.	3 veces a la semana
7	Luis Carlos Galán, Barrio Nuevo, Las Delicias, El Recreo, Santa Clara, Urb. Petruc, Urb. Las Américas, La Independencia, Chapinero, Urb. Guayacán, Sesquicentenario, Parques de la Italia, Las Victorias, Urb. El Trébol, Urb. Portales del Recreo, Urb. Los Robles, Guayacanes del Ingenio, Urb. La Palmirana, El Sembrador, Los Coches.	3 veces a la semana



Serviambientales Valle S.A. E.S.P.

COMUNA	BARRIOS	Frecuencia
8	Corregimientos: Rozo, La Torre, La Acequia.	2 veces a la semana
9	Corregimientos: Matapalo, Obando, La Herradura, Palmaseca, Coronado (rural), Zamorano (rural).	2 veces a la semana
10	Corregimientos: La Dolores, Guanabanal, Caucaseco, Juanchito.	2 veces a la semana
11	Corregimientos: Bolo San Isidro, Bolo Italia, Bolo Alizal.	2 veces a la semana
12	Corregimientos: Amaime, Boyacá, La Pampa.	2 veces a la semana
13	Corregimientos: Tienda Nueva, Tablones, Guayabal, Barrancas.	2 veces a la semana
14	Corregimientos: La Zapata, Aguaclara, Ayacucho.	2 veces a la semana
15	Corregimientos: Combia, Toche.	2 veces a la semana
16	Corregimientos: Potrerillo, Caluce, Tenjo.	2 veces a la semana

El servicio prestado por SERVIAMBIENTALES VALLE S.A. E.S.P., comprende:

1. *Recolección y Transporte* hasta la estación de transferencia de los residuos sólidos generados por usuarios residenciales, pequeños y grandes generadores.
2. *Barrido y limpieza de vías y áreas públicas* de manera directa o indirecta.
3. *Gestión comercial del servicio*, lo cual incluye el manejo del catastro de usuario, facturación del servicio a través del convenio de facturación conjunta celebrado con EPSA S.A. E.S.P., recaudo y cartera, la atención de PQR Oficina de Atención al Usuario será atendida directamente por Serviambientales Valle S.A. E.S.P. en el Municipio de Palmira
4. *Disposición Final: SERVIAMBIENTALES VALLE S.A. E.S.P., garantiza la correcta y adecuada disposición final de los residuos sólidos ordinarios que recolecte a sus usuarios, para lo cual celebrará contrato con una E.S.P., especializada en el manejo de este componente y/o actividad complementaria, respondiendo y cumpliendo en todo momento con las exigencias normativas en materia ambiental aplicables a esta materia.*



**Serviambientales Valle S.A. E.S.P.**

## **ANEXO No. 2**

### **CONDICIONES TÉCNICAS Y DE ACCESO QUE TIENE QUE SATISFACER EL INMUEBLE AL QUE SE LE PRESTARÁ EL SERVICIO**

- 1. Requisitos de acceso al servicio de aseo:** La persona natural o jurídica que solicite el servicio, deberá encontrarse dentro del área de cobertura geográfica establecida SERVIAMBIENTALES VALLE S.A. E.S.P., como zona de prestación del servicio, para lo cual deberá informar claramente: Identificación plena del solicitante, dirección exacta del predio donde se requiere el servicio, tipo de residuo a entregar y proceso productivo que lo genera cuando se trate de usuarios industriales, comerciales y grandes generadores, con el fin de que SERVIAMBIENTALES VALLE S.A. E.S.P., pueda establecer y determinar las condiciones de prestación del servicio aplicables al solicitante.
- 2. Tipo de residuos a recolectar:** El usuario deberá presentar para su recolección por parte de SERVIAMBIENTALES VALLE S.A. E.S.P., únicamente residuos sólidos ordinarios, entre los cuales se encuentran: Cartón, papel, vidrio, desechos orgánicos, plástico, aluminio, chatarra entre otros.

Los residuos no clasificados como ordinarios, tales como: Lodos, trampas de grasa, escombros, infecciosos, peligrosos, residuos provenientes de poda de árboles y de jardines, se encuentran clasificados como residuos especiales y por lo tanto, la prestación de este servicio no se encuentra incluido en la prestación del servicio ordinario de aseo; razón por la cual, SERVIAMBIENTALES VALLE S.A. E.S.P., determinará el costo de su recolección y tratamiento como un servicio especial.

El usuario del servicio público de aseo, que almacene y presente, residuos no objeto del servicio ordinario, responderá de manera directa por este hecho y será el único responsable por los impactos negativos que estos ocasionen a la salud humana y al medio ambiente. Igualmente quien entregue los residuos a personas o entidades no autorizadas para tal fin, será responsable por los impactos negativos que se ocasione a la salud humana y al medio ambiente.

- 3. Almacenamiento y presentación de los residuos sólidos por parte del usuario:** De conformidad con lo establecido por el Decreto 1713 de 2002 (Art. 14) y Decreto 2981 de 2013 son obligaciones del usuario efectuar el almacenamiento y presentación de los residuos sólidos cumpliendo con lo establecido por la normatividad ambiental vigente; lo cual se encuentra regulado por el Decreto 1713 de 2002, Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos del Municipio de Palmira, en los respectivos programas para la prestación del servicio de aseo y a las demás obligaciones establecidas por las autoridades ambientales y de servicios públicos. El incumplimiento generará las sanciones establecidas en la normatividad vigente.

La Recolección en la jornada de la mañana, tendrá lugar entre las 6:00 AM y las 02:00 PM.

La Recolección en la jornada de la tarde, se llevará a cabo entre las 02:00 PM y las 7:00 PM.



**Serviambientales Valle S.A. E.S.P.**

Igualmente el artículo 15 del Decreto 1713 de 2002 y el capítulo II del Decreto 2981/2013 señala que la presentación de residuos sólidos para recolección deben estar de forma tal que se evite su contacto con el medio ambiente y con las personas encargadas de la actividad y deben colocarse en los sitios determinados para tal fin, con una anticipación no mayor de tres (3) horas a la hora inicial de recolección establecida por SERVIAMBIENTALES VALLE S.A. E.S.P.

Los siguientes son los sitios adecuados para la presentación de los residuos sólidos generados por los usuarios: **a)** Recolección domiciliar individual: frente al domicilio; **b)** Recolección en Unidades Residenciales, multiusuarios, usuarios agrupados, centros comerciales, edificios y demás usuarios que presenten sus residuos en forma conjunta: En la UTB debidamente acondicionada para el efecto; **c)** Pequeños, medianos y grandes productores: En la UTB acondicionada por el usuario, de conformidad con lo señalado para el efecto por la normatividad vigente; **d)** En el caso de urbanizaciones, barrios ó conglomerados cuyas condiciones impidan la circulación de vehículos de recolección, así como en situaciones de emergencia, los usuarios están en la obligación de trasladar los residuos sólidos hasta el sitio determinado por SERVIAMBIENTALES VALLE S.A. E.S.P., (Artículo 22 Decreto 1713/02). Lo anterior se verá reflejado en la tarifa, a través de la aplicación del descuento correspondiente por no recolección puerta a puerta, de conformidad con lo establecido por la regulación vigente.

- 4. Multiusuarios:** Para efectos de prestación del servicio, quienes tengan esta connotación especial, deben cumplir con los requerimientos exigidos por el Decreto 1713 de 2002 (Artículo 19). Por lo tanto, deben disponer de un Sistema de almacenamiento colectivo de residuos sólido, que consiste en una unidad de almacenamiento de residuos sólidos ajustada a los requisitos exigidos por la normatividad vigente.
- 5. Cajas de almacenamiento:** Cuando sea utilizado este tipo de recipiente, los usuarios y/o suscriptores deben tener siempre presente que se encuentra totalmente prohibido el arrojar ó depositar residuos fuera de dichas cajas.

El aseo de las cajas de almacenamiento de uso privado y de sus alrededores, será responsabilidad exclusiva del usuario, de conformidad con lo establecido por la normatividad vigente.

Igualmente, es responsabilidad directa y exclusiva de los multiusuarios y/o usuarios agrupados, el asumir la lavada, desinfección y fumigación de los shuts ó unidad técnica de almacenamiento de los residuos sólidos ordinarios, de conformidad con lo establecido por la normatividad vigente.

- 6.** En concordancia con lo anterior, **SERVIAMBIENTALES VALLE S.A. E.S.P.**, realizará la recolección de residuos sólidos ordinarios, utilizando vehículos recolectores con su correspondiente sistema de compactación, de color blanco y rojo claramente identificados con el logo y nombre de la empresa; cumpliendo plenamente con los requisitos exigidos por el Decreto 1713 de 2002.



**Serviambientales Valle S.A. E.S.P.**

## **7. Rutas principales de recolección de residuos sólidos.**

SERVIAMBIENTALES VALLE S.A. E.S.P., cuenta con Macrorutas y Microrutas, que le permiten planear técnica y operativamente la prestación del servicio, a efecto de definir claramente el desplazamiento y el procedimiento aplicable a cada tipo de cliente (*usuarios residenciales, comerciales, grandes generadores, especiales, multiusuarios y/o usuarios agrupados*), lo cual tiene como propósito lograr una cobertura óptima y eficiente en el cumplimiento de las obligaciones adquiridas con sus usuarios para la correcta prestación de los servicios a su cargo.

Las macrorutas y microrutas se planifican y proyectan para toda la zona geográfica de prestación del servicio, para lo cual se enmarca un recorrido por vías principales comprendidas así:

Zona Norte: Carrera 37 con Calle 65  
Y Centro Calle 47 con Cra 28

Zona Sur: Calle 10 con Cra. 32

Zona Oriente: Calle 42 Con Cra 47

Zona Occidental: Calle 70 Con Cra. 25

Las microcrutas establecidas por SERVIAMBIENTALES VALLE S.A. E.S.P., incluyen la prestación del servicio en la zona rural de la ciudad de Palmira (Corregimientos, zona de ladera, veredas, etc.)

## **8. Frecuencias y zonas de barrido.**

**SERVIAMBIENTALES VALLE S.A. E.S.P.**, prestará el servicio de barrido y aseo público con una frecuencia de dos (02) veces por semana, las cuales se ajustarán conforme a lo que se establezca por el Municipio de Palmira en el PGIRS.

Las zonas para la prestación del servicio de barrido, corresponderán a las establecidas en el Macroruteo y Microruteo, garantizando la limpieza de las vías y áreas públicas del Municipio; de forma independiente al barrido que pueda desarrollarse frente al domicilio de los usuarios.

## **9. Divulgación de rutas y horarios.**

**SERVIAMBIENTALES VALLE S.A. E.S.P.**, informará con ocho (08) días de antelación a sus usuarios, sobre las rutas y horarios en que prestará el servicio público domiciliario de aseo, a través de un diario de amplia circulación en la ciudad de Palmira-Valle.

Igualmente, los usuarios podrán consultar esta información y otros temas de interés a través de su página [www.serviambientalesvalle.com](http://www.serviambientalesvalle.com)

Para el efecto se determinará de manera clara y precisa, el horario y rutas que corresponde a cada comuna de la ciudad en donde se presta el servicio.



**10. Planes de Contingencia:**

Servicio	Evento	Tiempo Para Activación	Contingencia	Responsable
Recolección y Transporte y Disposición Final	Daño de Vehículo, Accidente y Retraso por problema de movilidad vial o sitio de Disposición Final "Relleno"	3 Horas	Reemplazo de un vehículo.	Director Operativo
	Derrame de residuos sólidos y semisólidos.	Inmediata	Desplazamiento de maquinaria de acuerdo a la magnitud del derrame	Director Operativo
	Ausentismo Personal de	Inmediato	Reemplazo con personal Supernumerario.	Director Administrativo y Director Operativo
<b>Barrido Publico</b>	Ausentismo Personal de	Inmediato	Reemplazo con personal Supernumerario.	Director Administrativo y Director Operativo

**11. Características de los recipientes y cajas de almacenamiento:**

- Recipientes retornables:** Los recipientes retornables utilizados por los usuarios del servicio de aseo para el almacenamiento y presentación de los residuos sólidos, deberán estar contruidos en material impermeable, liviano, resistente, de fácil limpieza y cargue, de forma tal que faciliten la recolección y reduzcan el impacto sobre el medio ambiente y la salud humana. Los recipientes deberán ser lavados por el usuario con una frecuencia tal que sean presentados en condiciones sanitarias adecuadas.
- Recipientes desechables:** Los recipientes desechables, utilizados para el almacenamiento y presentación de los residuos sólidos deberán tener las siguientes características básicas:  
 Proporcionar el aislamiento de los residuos generados del medio ambiente.  
 Tener una capacidad proporcional al peso, volumen y características de los residuos que contengan.  
 Ser de material resistente y preferiblemente biodegradable  
 Facilitar su cierre o amarre.
- Volumen y Pesos:** Verificados y aceptados por Serviambientales Valle SA ESP:



**Serviambientales Valle S.A. E.S.P.**

Tipo de Recipiente	Dimensiones	Capacidad M <sup>3</sup>	Carga Máxima Permitida
Bolsa Doméstica	50x75 cm	0.031	Depende de la Densidad
Bolsa Semi-industrial	60x86 cm	0.050	
Bolsa Industrial	70x120 cm	0.111	
Caneca	25 Gal	0.1	50 kg
	35 Gal	0.13	
	55 Gal	0.21	
Caja Estacionaria	2 Yd <sup>3</sup>	1.53	1 Tonelada
	3 Yd <sup>3</sup>	2.29	
	7 Yd <sup>3</sup>	5.36	2 a 3 Toneladas
	15 Yd <sup>3</sup>	10.36	
	40 Yd <sup>3</sup>	30	6 a 8 Toneladas

## 12. Características de recolección para usuarios no residenciales:

La prestación del servicio a usuarios diferentes a los de tipo residencial, podrá realizarse dentro del servicio ordinario prestado por la Empresa o mediante el establecimiento de condiciones especiales que se pacten directamente entre SERVIAMBIENTALES VALLE y los usuarios; teniendo en cuenta el cumplimiento de las obligaciones establecidas para este tipo de usuarios, en el manejo de residuos sólidos, acorde con lo establecido en la normatividad vigente.