CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS PARA LA PRESTACIÓN DE LA ACTIVIDAD DE APROVECHAMIENTO, EN MARCO DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO EN EL MUNICIPIO DE VILLAVICENCIO, META

DISPOSICIONES GENERALES PARA EL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO

Cláusula 1. OBJETO. El presente contrato de condiciones uniformes tiene por objeto la prestación de la actividad de aprovechamiento en el servicio público de aseo que comprende la recolección de residuos aprovechables separados en la fuente, el transporte selectivo hasta la estación de clasificación y aprovechamiento, así como su clasificación y pesaje.
La persona prestadora se compromete a prestar dicha actividad en favor del suscriptor y/o usuario, a cambio de un precio en dinero, el cual se determinará de conformidad con la normatividad vigente.

Cláusula 2. PARTES. Son partes en el contrato de condiciones uniformes, la persona prestadora de la actividad de aprovechamiento 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 regirá por lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, por sus decretos reglamentarios, en especial el Decreto 1077 de 2015 modificado y adicionado por los Decretos 596 de 2016 y 1381 de 2024; por la Resolución 0412 de 2026 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio; por la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, en particular la Resolución CRA 720 de 2015 y sus modificaciones y la Resolución CRA 943 de 2021; 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 contrato de condiciones uniformes se pacta a término indefinido.

Sin embargo, el usuario o suscriptor, podrá darlo por terminado en cualquier momento dando preaviso a la persona prestadora por lo menos con dos (2) meses de antelación a su vencimiento, de conformidad con lo estipulado en el artículo 133.19 de la Ley 142 de 1994. Esta estipulación no aplicará para los usuarios que hayan suscrito de manera libre y voluntaria, a través de un acuerdo especial, cláusula de permanencia mínima, de conformidad a las condiciones pactadas por la persona prestadora para ello. Lo anterior teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 128 de la Ley 142 de 1994 y el Artículo 7 de la Resolución CRA 413 de 2006.

Así mismo, el usuario podrá dar por terminado el contrato cuando se presente falla en la prestación del servicio, de conformidad con lo estipulado en el artículo 137 de la Ley 142 de 1994.

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 modificado y adicionado por los Decretos 596 de 2016 y 1381 de 2024, la Resolución 0412 de 2026 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, la Resolución CRA 720 de 2015 y Resolución CRA 376 de 2006:

1.- Aforo: Es el resultado de las mediciones puntuales, que realiza un aforador debidamente autorizado por la persona prestadora, respecto de la cantidad de residuos sólidos que produce y presenta un usuario de manera individual o conjunta al prestador del servicio de aseo.

2.- Aprovechamiento: Actividad complementaria del servicio público de aseo que comprende la recolección de residuos aprovechables, el transporte selectivo hasta la estación de clasificación y aprovechamiento o hasta la planta de aprovechamiento, así como su clasificación y pesaje por parte de la persona prestadora.

3.- Área de prestación de servicio: Corresponde a la zona geográfica del municipio o distrito debidamente delimitada donde la persona prestadora ofrece y presta el servicio de aseo.

4.- Cláusula de permanencia mínima: Estipulación contractual que se pacta como una cláusula adicional a través de la cual, la persona prestadora ofrece al suscriptor y/o usuario una ventaja sustancial asociada a la prestación de la actividad de aprovechamiento y el usuario y/o suscriptor que celebra el contrato, se obliga a no terminarlo anticipadamente, so pena de las consecuencias que establezca la persona prestadora.

5.- Cláusulas adicionales generales: Son aquellas que define la persona prestadora, aplicables a todos los suscriptores y/o usuarios de forma uniforme.

En ese sentido la persona prestadora podrá incluir en el contrato de condiciones uniformes, clausulas adicionales siempre y cuando no contravengan aspectos regulados por la ley, los decretos reglamentarios y la regulación vigente, ni modifiquen el Anexo 2 o reproduzcan su texto.

En caso de pactarse cláusulas adicionales, su alcance deberá incluirse en el aparte correspondiente del Anexo 2, identificando su fuente legal y la razón de su inclusión.

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

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 la actividad de aprovechamiento podrá manifestarlo así, y hacer una petición con la contrapropuesta del caso a la persona prestadora.

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

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

En caso de pactarse cláusulas especiales, su alcance deberá incluirse en el aparte correspondiente del Anexo 2.

7.- Incentivo a la separación en la fuente (DINC): Descuento del 4% en el costo del Valor Base de Aprovechamiento, para aquellas macrorrutas de recolección de residuos aprovechables, que tengan niveles de rechazo inferiores al 20% de los residuos

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

8.- Estación de clasificación y aprovechamiento: Son instalaciones técnicamente diseñadas con criterios de ingeniería y eficiencia económica, dedicadas al pesaje y clasificación de los residuos sólidos aprovechables, mediante procesos manuales, mecánicos o mixtos y que cuenten con las autorizaciones ambientales a que haya lugar.

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.- 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.

11.- Rechazos: Material resultado de la clasificación de residuos aprovechables en la Estación de Clasificación y Aprovechamiento (ECA), cuyas características no permiten su efectivo aprovechamiento y que deben ser tratados o dispuestos en el relleno sanitario.

12.-Residuos efectivamente aprovechados: Residuos sólidos que han sido clasificados y pesados en una Estación de Clasificación y Aprovechamiento (ECA) por la persona prestadora de la actividad y han sido comercializados para su incorporación a una cadena productiva, contando con el soporte de venta a un comercializador o a la industria.

13.- Residuo sólido aprovechable: Es cualquier material, objeto, sustancia o elemento sólido que no tiene valor de uso para quien lo genere, pero que es susceptible de aprovechamiento para su reincorporación a un proceso productivo.

14.- 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.

15.- Separación en la fuente: Es la clasificación de los residuos sólidos, en aprovechables y no aprovechables por parte de los usuarios en el sitio donde se generan, de acuerdo con lo establecido en el PGIRS, para ser presentados para su

recolección y transporte a las estaciones de clasificación y aprovechamiento, de disposición final de los mismos, según sea el caso.

CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DE LA ACTIVIDAD DE APROVECHAMIENTO EN EL MARCO DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO

Cláusula 7. ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO (APS). La prestación del servicio público se realizará en el municipio de Villavicencio – Meta, en la zona urbana (comunas 1 a 10), atendida por veintiún (21) macrorrutas con al menos una por comuna (MR01 a MR10B), y en los puntos de transbordo ubicados en la zona rural (veredas El Cairo y El Amor, y sector Ocoa), atendidos por la macrorruta de transbordo rural (MTR), de acuerdo con la Cláusula 26 del presente contrato.

Para ver el mapa de rutas de recolección selectiva de Asociación Internacional para el Desarrollo Socioambiental - Recuperarte, visitar la página web https://www.recuperarteesp.com/

Cláusula 8. PUBLICIDAD. La persona prestadora de la actividad de aprovechamiento deberá publicar de forma sistemática y permanente, en su página web, la siguiente información para conocimiento del suscriptor y/o usuario:

1. El contrato de condiciones uniformes para la actividad de aprovechamiento, describiendo las condiciones uniformes para la prestación del servicio público de la actividad de aprovechamiento, al igual que cualquier actualización a las que este tenga lugar. La empresa tendrá a disposición copias del CCU, las cuales podrán ser solicitadas por los suscriptores.
2. El mapa del Área de Prestación del Servicio -APS- dentro de la cual se compromete a prestar la actividad de aprovechamiento según lo definido en el Decreto 1077 de 2015 modificado por los Decretos 596 de 2016 y 1381 de 2024 y la Resolución MVCT 0412 de 2026 o las normas que los modifiquen, adicionen o aclaren. En dicho mapa se deberán delimitar de forma clara las macrorrutas en las que se dividió el APS, para la prestación de la actividad de aprovechamiento.
3. Las macrorrutas beneficiadas con el otorgamiento del incentivo a la separación en la fuente (DINC). Esta información deberá ser actualizada con una frecuencia semestral.
4. Toneladas de rechazos y toneladas efectivamente aprovechadas en el APS atendida.
5. Un enlace para la recepción y trámite de peticiones, quejas y recursos de los usuarios.
6. Rutas, horarios y frecuencias de Recolección de residuos aprovechables.

7. Sitio, horario y la forma en la que los suscriptores y/o usuarios deben presentar los residuos sólidos aprovechables para su recolección.
8. Localización de estaciones de clasificación y aprovechamiento ECA.

Cláusula 9. OBLIGACIONES DE LA PERSONA PRESTADORA. Son obligaciones de la persona prestadora de la actividad de aprovechamiento, aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente para las personas prestadoras del servicio público de aseo y en particular, las siguientes:

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

Cláusula 10. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. Son obligaciones del suscriptor y/o usuario de la actividad de aprovechamiento, aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente para los usuarios del servicio público de aseo y en particular, las siguientes:

1. Permitir la realización del aforo de los residuos sólidos aprovechables.
2. Pagar la tarifa establecida para el servicio prestado.
3. Cumplir las condiciones establecidas para la prestación de la actividad previstas en este modelo de condiciones uniformes.
4. Presentar los residuos aprovechables separados en la fuente, en los horarios, condiciones y frecuencias definidos en el Contrato de Condiciones Uniformes.

Cláusula 11. DERECHOS DE LA PERSONA PRESTADORA. Se entienden incorporados en el contrato de condiciones uniformes para la prestación de la actividad de aprovechamiento los derechos que a favor de las personas prestadoras del servicio público de aseo consagre 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 de la actividad de aprovechamiento de los aforos solicitados por el suscriptor y/o usuario, 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. La persona prestadora 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, supletivamente, la que corresponda al régimen comercial, esto es, (la persona prestadora definirá el interés de mora, el cual no podrá superar una y media veces del interés bancario corriente certificado por la Superintendencia Financiera, sin exceder el límite de usura).

Cláusula 12. DERECHOS DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. Son derechos de suscriptor y/o usuario aquellos reconocidos a favor del usuario en la Constitución Política, la Ley 142 de 1994, los decretos reglamentarios y la regulación vigente, así como los siguientes:

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

Cláusula 13. CONDICIONES TÉCNICAS. Para la prestación de la actividad de aprovechamiento en el marco del servicio público de aseo, las partes del presente contrato, deberán cumplir con las condiciones técnicas establecidas en los capítulos 1, 2 y 5 del Título 2 de la Parte 3 del Libro 2 del Decreto 1077 de 2015 modificado y adicionado por los Decretos 596 de 2016 y 1381 de 2024, y en la Resolución 0412 de 2026 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, o las normas que los modifiquen, adicionen o aclaren, en lo referente a:

- ✓ Recolección y transporte de residuos para aprovechamiento.
- ✓ Requerimiento de los residuos sólidos para el aprovechamiento. Requisitos mínimos de la ECA.
- ✓ Presentación de residuos para aprovechamiento.
- ✓ Campañas educativas.
- ✓ Establecimiento de macrorrutas y divulgación.

Cláusula 14. CONDICIONES DE PRESTACIÓN. Para la prestación de la actividad de aprovechamiento, las Partes del Contrato deberán cumplir con las siguientes condiciones:

La persona prestadora de la actividad de aprovechamiento deberá:

- ✓ Establecer las frecuencias, horarios y formas de presentación de acuerdo con el Plan de Gestión Integral de residuos sólidos del municipio y/o distrito en el que se preste la actividad.
- ✓ Realizar las actividades de la clasificación de materiales únicamente en las Estaciones de Clasificación y Aprovechamiento (ECA).

- ✓ Efectuar la recolección de residuos sólidos aprovechables a partir de la acera, o de unidades y cajas de almacenamiento o cualquier sistema alternativo que garantice la recolección y el mantenimiento de sus características.

Los suscriptores y/o usuarios de la actividad de aprovechamiento deberán:

- ✓ Presentar los residuos separados en la fuente de acuerdo con los lineamientos del PGIRS o sujetándose a lo establecido en el Programa de Prestación de la persona prestadora de la actividad de aprovechamiento así:
- ✓ Los residuos deben ser separados por tipo material, de acuerdo con los lineamientos del PGIRS o sujetándose a lo establecido en el Programa de Prestación de la persona prestadora de la actividad de aprovechamiento.
- ✓ Los residuos no deben estar contaminados con residuos peligrosos, metales pesados, ni bifenilos policlorados.
- ✓ No exigir a la persona prestador de la actividad de aprovechamiento contraprestación alguna por los residuos aprovechables.

COBRO DE LA ACTIVIDAD DE APROVECHAMIENTO

Cláusula 15. COBRO DE LA ACTIVIDAD DE APROVECHAMIENTO. El cobro de la actividad de aprovechamiento estará incluido en el cobro del servicio público de aseo, que será calculado por el prestador del servicio para residuos no aprovechables según lo definido en el Decreto 1077 de 2015 modificado y adicionado por los Decretos 596 de 2016 y 1381 de 2024, aplicando la metodología tarifaria contenida en la Resolución CRA 720 de 2015 y sus modificaciones.

Los costos de la prestación de la actividad de aprovechamiento serán distribuidos por igual entre todos los suscriptores y/o usuarios del servicio público de aseo en el municipio y/o distrito, 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 aprovechables (6m3/mes), podrán solicitar a su costo, que el prestador de la actividad de aprovechamiento, 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. La actividad de aprovechamiento se facturará integralmente con el servicio de aseo a través del prestador de recolección y transporte de residuos no aprovechables.

Cláusula 17. INCENTIVO (DINC). A las macrorrutas de recolección de residuos aprovechables, que tengan niveles de rechazo inferiores al 20% de los residuos presentados, les será otorgado un incentivo a la separación en la fuente (DINC). Dicho incentivo consiste en la disminución del 4% del Valor Base de Aprovechamiento según lo definido en el artículo 34 de la Resolución CRA 720 de 2015.

Serán las personas prestadoras de la actividad de aprovechamiento, quienes identifiquen las macrorrutas a las que se debe aplicar dicho incentivo, basados en los registros de las cantidades de residuos efectivamente aprovechados y los rechazos gestionados en la APS atendida.

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

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

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

Cláusula 19. FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. El incumplimiento de la persona prestadora en la prestación continua de la actividad de aprovechamiento se denomina falla en la prestación del servicio y su ocurrencia le confiere al suscriptor y/o usuario el derecho, desde el momento en que se presente, a la resolución del contrato de condiciones uniformes o su cumplimiento con las reparaciones consagradas en el artículo 137 de la Ley 142 de 1994, esto es, a que no se le haga cobro alguno por conceptos distintos del consumo o de la adquisición de bienes y servicios recibidos y a la indemnización de perjuicios.

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES Y RECURSOS

Cláusula 20. PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS. Los suscriptores y/o usuarios tienen derecho a presentar ante la persona prestadora, peticiones, quejas y recursos por cualquiera de los siguientes medios: físico en los puntos de atención, líneas telefónicas, fax, correo electrónico, correo certificado. El término máximo que tiene la persona prestadora para responder son quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación y si la respuesta no ocurre 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 negativa del contrato, suspensión, terminación y facturación que realice la persona prestadora, procede el recurso de reposición y el de apelación el cual deberá presentarse simultáneamente.
Las peticiones, quejas, reclamos y recursos (PQR) relacionados con la actividad de aprovechamiento, deberán ser presentados ante las personas prestadoras del servicio para los residuos no aprovechables y se les dará el siguiente tratamiento:

a. La atención de PQR relativas al contrato de servicios públicos relacionadas con la facturación servicio, deberán ser tramitadas en su integralidad por la persona prestadora del servicio para residuos no aprovechables.
b. Las PQR relacionados con las cantidades de residuos aprovechables facturados, aforos y aspectos operativos relacionados con horarios y frecuencias deberán ser trasladadas, a más tardar dentro de los cinco (5) días siguientes, a la persona prestadora de la actividad de aprovechamiento. Cuando la respuesta de PQR implique ajustes en el valor facturado, la persona prestadora de la actividad de aprovechamiento deberá informar a la persona prestadora de la actividad de recolección y transporte de no aprovechables el ajuste para que genere una nueva factura.
c. Las peticiones, quejas y reclamos (PQR) que se relacionen con una solicitud de prestación de la actividad de aprovechamiento, presentadas por los suscriptores y/o usuarios, deberán indicar a cuál persona prestadora de la actividad aprovechamiento se dirigen, en desarrollo de lo dispuesto en el numeral 9.2 del artículo 9 de la Ley 142 de 1994.
d. Los términos para respuesta de una petición, queja o reclamo (PQR) relacionado con la prestación de la actividad de aprovechamiento, correrán a partir de la fecha de recibo del traslado.

El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas.
De los recursos de reposición y apelación contra los demás actos de la persona prestadora que enumera el inciso primero del artículo 154 de la Ley 142 de 1994, debe hacerse uso dentro de los cinco (5) días siguientes a aquel en que persona prestadora ponga el acto en conocimiento del suscriptor y/o usuario.
Los recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado, aunque se emplee un mandatario.

CESIÓN, MODIFICACIÓN Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO

Cláusula 21. 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, la persona prestadora 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.

La persona prestadora 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, la persona prestadora no haya recibido manifestación explicita del suscriptor y/o usuario.

Cláusula 22. MODIFICACIÓN DEL CONTRATO. El contrato 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 23. TERMINACIÓN DEL CONTRATO. La persona prestadora puede terminar el contrato de servicio público por mutuo acuerdo o por incumplimiento del contrato de servicios públicos domiciliarios únicamente en los casos dispuestos en el régimen legal vigente.

Cláusula 24. TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO. Todo suscriptor y/o usuario de la actividad de aprovechamiento tiene derecho a terminar anticipadamente

el contrato, para lo cual el suscriptor y/o usuario deberá cumplir los siguientes requisitos:

- ✓ Presentar solicitud ante la persona prestadora, en la cual manifieste su voluntad de desvincularse de la actividad de aprovechamiento, con un término de preaviso, el cual no podrá ser superior a dos (2) meses.
- ✓ Acreditar que va a celebrar un nuevo contrato con otra persona prestadora que preste la misma actividad de aprovechamiento y en la misma APS. En este caso, la solicitud de desvinculación deberá ir acompañada de la constancia del nuevo prestador en la que manifieste su disponibilidad para prestar la actividad de aprovechamiento al solicitante determinando la identificación del predio que será atendido.

- ✓ En los casos en que no se vaya a vincular a un nuevo prestador, acreditar que dispone de otras alternativas que no causan perjuicios a la comunidad, conforme a lo establecido en parágrafo del artículo 16 de la Ley 142 de 1994.

- ✓ Estar a paz y salvo con la persona prestadora a la cual solicita la terminación anticipada del contrato o haber celebrado un convenio de pago respecto de obligaciones económicas a su cargo. Si a la fecha de solicitud de terminación del contrato la persona se encuentra a paz y salvo, pero se generan obligaciones con respecto a la fecha efectiva de terminación del contrato, el pago de tales obligaciones deberá pactarse en un acuerdo de pago y expedir el respectivo paz y salvo al momento de solicitud de terminación.

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

La persona prestadora no podrá solicitar requisitos adicionales a los previstos en el Decreto 1077 de 2015. La persona prestadora de la actividad de aprovechamiento deberá tramitar y resolver de fondo la solicitud de terminación anticipada del contrato, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, so pena de imposición de sanciones por parte la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. La persona prestadora no podrá negar la terminación anticipada del contrato argumentando que la nueva persona prestadora no está en capacidad de prestarlo.

Parágrafo: Al momento de la terminación anticipada del contrato no podrá verse afectada la facturación integral del servicio prevista en el Decreto 596 de 2016.

Cláusula 25. CLÁUSULAS ESPECIALES Y ADICIONALES.

CLÁUSULAS ADICIONALES GENERALES

CLÁUSULAS ADICIONALES ESPECIALES

PERMANENCIA (Esta opción debe ir diligenciada por el suscriptor y/o usuario)

Permanencia Mínima: Si_____ No_____ (no puede ser superior a 2 años)

Denuncia del Contrato. Se ha denunciado contrato de arrendamiento: Si____ No___

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

Cláusula 26. FRECUENCIAS Y HORARIOS PARA LA PRESTACIÓN DE LA ACTIVIDAD DE APROVECHAMIENTO EN APS DECLARADA.

Las macrorrutas de recolección de residuos aprovechables, con sus barrios, horarios y frecuencias, son las siguientes. Cada recuadro corresponde a una macrorruta. La zona urbana se atiende con veintiún (21) macrorrutas, con al menos una macrorruta por cada una de las diez comunas del municipio: el código MR va seguido del número de la comuna y, cuando una comuna tiene más de una macrorruta, de una letra que distingue sus horarios. Los puntos de transbordo de la zona rural se atienden con la macrorruta de transbordo rural (MTR).

Macrorruta	Barrios		Hora de inicio de la Macrorruta	Hora de finalización de la Macrorruta	Días de la frecuencia						
					Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
MR01	Comuna 1	Alcazares Subnormal; Altos de Panorama; Andes; Balcones de Sain Nicolas; Cambulos; Campiña; Campiña Subnormal; Catalana; Caudal; Caño Fistoles; Cedritos; Cedros; Cerezos; Cerezos Subnormal; Cerro Campestre; Cerro Caño Campestre; Chapinerito; Chorrera; Distrito; Doce de Octubre; Emporio; Emporio Bajo; Emporio Subnormal; Esmeralda; Esmeralda Norte Subnormal; Esmeralda Subnormal; Galan; Grama; Manaure; Nueva Granada; Nueva Granada Subnormal Sector Dos; Nueva Granada Subnormal Sector Uno; Panorama; Panorama del Campo; Patarroyo; Playa de Caño Parrado; Poblado; Pradera; Prados de San Francisco; Puerta del Sol; Recuerdo; Rincon del Paraiso; Rondinella; San Angel; San Felipe; Santa Josefa; Tejares del Norte; Torres de Marsella; Triangulo; Triunfo Subnormal; Villa Julia Subnormal; Villa Patricia; Virrey	05:30	17:30	X		X		X		
MR02A	Comuna 2	Camilo Torres; Colinas; Rosal; Salle; San Jose	18:30	05:30	X		X		X		

Macrorruta	Barrios		Hora de inicio de la Macrorruta	Hora de finalización de la Macrorruta	Días de la frecuencia						
					Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
MR02B	Comuna 2	Altamira; Azotea; Azotea Subnormal; Balata; Balcones de la Calleja; Balcones de San Soucci; Balcones de Toledo; Bosque Alto; Brisas del Buque Alto; Buganbiles; Buque; Camoa; Cecilia Subnormal; Estacion Piscicola; Favorita; Guaduales Condominio; Hacienda el Trapiche; Isla; Libertadores; Maizaro; Maizaro Alto; Margaritas; Mesetas; Mirador del Llano; Nueva Andalucia; Parcelacion San Carlos; Pinos; Portal de los Ocobos; Portales del Trapiche; Pozo Veinte; Primavera Urbana; Quintas de San Soucci; Rincon de las Margaritas; Saint Nicolas; San Francisco; Siete de Agosto; Siete de Agosto Subnormal; Sultana; Terrazas de Ibiza; Trapiche; Valles de Mesetas; Venecia Subnormal; Villa Codem; Villa Maria	05:30	17:30		X		X		X	
MR02C	Comuna 2	Centro	05:30	17:30	X	X	X	X	X	X	X
	Comuna 2	Barzal; Barzal (Por Definir); Barzal Bajo; Barzal Subnormal; Centro; Espejo; San Fernando	18:30	05:30	X	X	X	X	X	X	X
MR03A	Comuna 3	Brisas del Guatiquia; Guayabal I; Guayabal II; Industrial	05:30	17:30	X		X		X		
MR03B	Comuna 3	Antonio Ricaurte; Delicias; Ferias; Jorge Eliecer Gaitan; Porvenir; San Gregorio; San Isidro; San Isidro Bajo; Santa Ines; Vainilla; Veinte de Julio; Villa Julia; Villa Julia Subnormal	18:30	05:30	X		X		X		
MR04A	Comuna 4	Alcala; Almeria Palma Real; Altos de Okavango (PH Esmeralda); Antonio Villavicencio Subnormal; Barlovento; Bosques de Abajam; Bosques de Abajam Subnormal; Camino Real; Canaan; Castilla; Caudales; Delirio - Covisan; Desmotadora Sector Cuatro; Desmotadora Sector Tres; Emmanuel; Florencia; Fortaleza; Gaitana; Gaitana Subnormal; Girasol; Girasoles; Hierbabuena; Jordan; Jordan Alto; Jordan Reservado; Madrigal; Madrigal Subnormal; Manantial; Morichal; Nueva Colombia I; Nueva Colombia II; Paraiso; Parcelas del Progreso; Parque Habitacional la Esmeralda; Parques de Castilla; Parques de Sevilla; Portales del Llano; Prados de Abajam; Prados de Hierbabuena; Quintas de la Esperanza; Rincon de Santa Helena; San Felipe; San Luis Sur; Santa Helena; Topacio; Tulipanes; Vendedores; Villa Catama; Villa Cristina; Villa Fabiola; Villa Karina; Villa Monica; Villa Paulina	05:30	17:30	X		X		X		

Macrorruta	Barrios		Hora de inicio de la Macrorruta	Hora de finalización de la Macrorruta	Días de la frecuencia						
					Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
MR04B	Comuna 4	Antonio Villavicencio; Barcelona; Bastilla; Bosque; Bosque de Palma; Bosques de Santiago; C Rosales; Calamar; Cedritos; Ceiba; Ceiba A; Ceiba B; Ciudad Salitre; Consuelo; Copecal; Cristales; Desmontadora; Desmotadora Sector Dos; Desmotadora Sector Uno; Forestal; Gemelos; Girasoles del Turpial; Llano Grande; Malibu; Malvinas; Mi Ranchito; Milagro; Portales de Covisan; Portales el Totumo; Prados de Siberia; Recreo; Recreo Subnormal; Rincon de los Rosales; Rosales; San Gerardo III; San Luis; Santa Catalina; Santa Lucia; Santander; Sauces; Seis de Abril; Seis de Abril Subnormal; Uniportales; Vainilla Bajo; Villa del Sol; Villa del Sol Bosque; Villa Suarez; Villas del Progreso	18:30	05:30	X		X		X		
MR05A	Comuna 5	Alameda del Bosque; Ay Mi Llanura; Balcones del Danubio; Bosques de Morelia; Buenos Aires; Calasanz; Cataluña; Cataluña Subnormal; Catatumbo Subnormal; Cerro Campestre Alto; Ciudadela la Maria; Danubio; Delicias; Dos Mil; Duary II; Estero; Galicia; Gracielita; Guadalajara; Juanambu; Laguna; Maracos; Marco Antonio Pinilla; Maria II; Menegua; Nueva Esperanza; Nueva Esperanza II; Parque de Canaguay; Popular Olimpico; Popular Olimpico Subnormal; Quintas de Morelia; Quintas de Santa Clara; Remanso; Remansos del Llano; Rodeo; Rodeo Subnormal; San Carlos; San Carlos Sub Normal; San Diego; San Gerardo V; Santa Isabel; Sector Terminal; Sindamanoy; Toscana; Villa Encanto; Villa Helena; Villa Johanna; Villa Nieves; Villa Nieves Subnormal; Villa Ortiz; Villavento	18:30	05:30	X		X		X		
MR05B	Comuna 5	Aranjuez I; Aranjuez II; Ariguani; Bello Horizonte; Bello Horizonte Subnormal; Bifamiliar Hacaritama; Bifamiliares la Primavera; Bochica; Bosques de Vizcaya; Caminos de Sevilla; Ciudadela Divino Niño; Ciudadela Divino Niño Subnormal; Doña Luz; Gaviotas; Gaviotas Subnormal; Hacaritama; Macunayma; Mirador del Llano II; Parque Lineal Vizcaya; Portal del Molino; Primavera; Primavera Subnormal; Quintas de Aguas Claras; Reserva de Vizcaya; Sociego; Torres del Mediterraneo; Villa Alejandra; Villa Oriente; Villas del Alcaravan	05:30	17:30		X		X		X	

Macrorruta	Barrios		Hora de inicio de la Macrorruta	Hora de finalización de la Macrorruta	Días de la frecuencia						
					Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
MR05C	Comuna 5	Acapulco; Acapulco Subnormal; Almendros; Brisas del Ocoa Tercer Milenio; Camino del Sol; Carolina; Cavivir; Ciudad Real; Ciudadela del Prado; Conquista; Fikus; Kirpas; Leticia; Oasis; Pacande; Palmas de Vallarta; Parcelas de Kirpas; Sabana; Santa Cecilia; Santa Cecilia Subnormal; Triunfadores del Ocoa; Valles de Aragon; Villa Melida; Villa Samper; Villa Valeria; Viña del Mar	18:30	05:30		X		X		X	
MR06A	Comuna 6	Embudo; Florida; Guatiquia	05:30	17:30	X		X		X		
MR06B	Comuna 6	Amaral; Brisas del Caney; Canaima; Cantarrana; Florida Baja; Florida Subnormal; Garcia Bohorquez; Lomonaco; Macarena; Marsella; Nogal; Nuevo Maizaro; Nuevo Ricaurte; Oasis; San Cristobal; San Francisco; San Marcos; Sausalito; Simon Bolivar; Teusaca; Villa Adriana	05:30	17:30		X		X		X	
MR06C	Comuna 6	Brisas del Pastrana; Caney; Dos Mil Alto; Porvenir el Hueco; Retiro; San Benito	18:30	05:30		X		X		X	
MR07	Comuna 7	Acacias; Aguas Claras; Alborada; Alborada Baja; Alborada Subnormal; Altagracia; Balcones de Gratamira; Barcelona Veredal II; Bosques de los Centauros; Bosques de Rosablanca; Brisas de la Esperanza; Brisas del Buque; Bulevar Codem; Cabaña; Casibarito; Cañito; Centauros; Cerezos; Ciudadela Centauros; Comuneros; Comuneros Subnormal; Coralina; Diamante; Esperanza; Esperanza 2001; Esperanza Subnormal; Esperanza Subnormal Sector Dos; Esperanza Subnormal Sector Uno; Gran Airico; Guayuriba; Jardin; Jardin Subnormal; Jose Otter; Juan Pablo II; Juan Pablo II Subnormal; Leon XIII Sector Norte; Madeira; Maporal; Montearroyo; Nuevo Ricaurte Subnormal; Ocoa I; Palmar; Parcelacion Balmoral; Parques de la Calleja; Plenavida; Portal de Casibare; Portales de Gratamira; Primero de Mayo; Quintas de las Acacias; Quintas de San Fernando; Refugio; Remansos de Rosa Blanca; Reserva; Rincon de las Acacias; Rosa Blanca; Rosa Blanca Oriental; Rosalinda; Rosita; Rosita Subnormal; Rosita Subnormal Cooperativa; San Cayetano; San Sebastian; Santa Ana; Santa Maria del Buque; Santa Marta; Sector Chorillano; Serrania; Sesquicentenario; Torres de San Juan; Vega; Villa Bolivar; Villa Claudia; Villa del Palmar; Villa Hermosa; Villa Humberto	05:30	17:30		X		X		X	

Macrorruta	Barrios		Hora de inicio de la Macrorruta	Hora de finalización de la Macrorruta	Días de la frecuencia						
					Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
MR08A	Comuna 8	Alamos Sur; Caminos de Montecarlo; Gardenias de Montecarlo; Monte Real; Montecarlo; Montecarlo Alto; Montecarlo Avenida; Montecarlo Subnormal; Nueva Era Amor y Vida; Nueva Jerusalen; Parcelacion Caracoli; Quintas de Montecarlo; Remanente de la Finca la Cabaña; Tercer Sector de Montecarlo	05:30	17:30		X		X		X	
MR08B	Comuna 8	Alamos Santa Rosa; Alpes; Altamira; Americas; Araguaney; Araguaney Subnormal; Bambu; Bosques de Manuel Alejandro; Brisas de Caño Grande; Buenos Aires Sector Americas; Campo Alegre; Casera de Santillana; Catumare; Ciudad del Campo; Ciudadela San Jorge; Cuadro; Divino Niño; Divino Niño Subnormal; Florida; Guaduales; Guatape; Guayabo; Hacienda Rosa Blanca; Heroes; Isla; Islita; La Union; Leon Xiii Sector Sur; Llano Lindo; Loma Azul; Loma Linda; Maranatha; Margaritas; Maria Paz; MP1-MP2-MP3; Nuevo Amanecer; Nuevo Horizonte; Playa Rica; Portales de San Jorge; Pradera; Prados de Caño Grande; Prados de Caño Grande Subnormal; Quintas de San Jorge; Rincon de Alamos; Rochela; Rochela Subnormal; Rochela Subnormal Sector Dos; Rochela Subnormal Sector Uno; Rubi; San Francisco; Santa Librada; Serramonte; Teusaquillo; Villa del Rio; Villa del Rio Subnormal; Villa Lorena; Villa Oriente; Villa Sonia; Villa Union; Villa Valero; Villas del Progreso	18:30	05:30		X		X		X	
MR09A	Comuna 9	Gramalote	05:30	17:30		X		X		X	
MR09B	Comuna 9	Alcaravan; Atlantida; Balcones de Brasilia; Bosques de la Rivera; Brasilia; Brisas del Ocoa; Cambulos; Camelia I; Camelia IV; Charrascal; Ciudad Jardin; Ciudad Porfia; Ciudad Porfia Subnormal; Cucharon; Darien; Habitat; La Aldea; Madrid; Maporita; Mariana; Miramar; Piedemonte; Pinares de Oriente; Rincon de las Lomas; Riviera; Saman de la Rivera; San Agustin; San Bernardino; San Cipriano; Sector la Playa de Ciudad Porfia; Villa Juliana; Villa Luciana; Villas de Paz; Villas del Alcaravan 1; Villas del Lago; Villas del Ocoa	18:30	05:30		X		X		X	
MR10A	Comuna 10	Aguas Arriba; Amanecer Llanero; Amistad; Reliquia; Reliquia la Unión (Betty Camacho); Reliquia Subnormal Sector Dos; Reliquia Subnormal Sector Uno; San Diego	05:30	17:30	X		X		X		

Macrorruta	Barrios		Hora de inicio de la Macrorruta	Hora de finalización de la Macrorruta	Días de la frecuencia						
					Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
MR10B	**Comuna 10**	Balcones de Pontevedra; Brillante; Brisas de Apiay; Ciudadela Carlos Javier Savogal; Ciudadela San Antonio; El Quemado; La Antonia; Maizaro; Trece de Mayo	**18:30**	**05:30**	X		X		X		
MTR	**Vereda El Cairo**	Puntos de transbordo: Condominio Tierra del Sol; Hacienda La Primavera Condominio Campestre	**05:30**	**17:30**	X		X		X		
	Vereda El Amor y sector Ocoa	Puntos de transbordo: Conjunto Residencial Caracolí; Agrupación Residencial Juanchito Parcelación Campestre; Parcelación Granjas Agroforestales Balmoral	**05:30**	**17:30**		X		X		X	

NUBIA RINCÓN BENITO
REPRESENTANTE LEGAL
ASOCIACIÓN INTERNACIONAL PARA EL DESARROLLO SOCIOAMBIENTAL – RECUPERARTE

ASOCIACIÓN RECUPERARTE
NIT 900.954.443-8

Recuperarte
Asociación de Recicladores

