

## **CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO ORDINARIO DE ASEO POR PARTE DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS TRIBUNAS CÓRCEGA E.S.P**

**CLAUSULA PRIMERA – NATURALEZA JURIDICA:** El contrato del servicio público ordinario de aseo es un contrato uniforme y consensual, por tratarse de un servicio que se presta en las condiciones y características definidas por la normatividad vigente y aplicadas por la EMPRESA DE SERVICIOS TRIBUNAS CÓRCEGA E.S.P. –E.S.P. TRIBUNAS CÓRCEGA–, para ofrecerle a sus usuarios y a los que ingresen posteriormente en dicha calidad.

**CLAUSULA SEGUNDA – DEFINICIONES:** Para los efectos del presente documento, y de acuerdo con lo establecido en la ley 142 de 1994 y las Resoluciones 151 de 2001, 351 de 2005 y 352 de 2005 se entiende que las siguientes expresiones significan:

- **Actividad complementaria de un servicio público:** Son las actividades a las que también se aplica esta ley, según la precisión que se hace adelante, al definir cada servicio público para el uso particular de este contrato y aquellas relacionadas con la prestación del servicio de aseo.
- **Aforo:** determinación puntual de la cantidad de residuos sólidos presentados para la recolección por un usuario determinado.
- **Almacenamiento:** es la acción del usuario de colocar temporalmente de una manera adecuada los residuos sólidos que genera en recipientes, depósitos contenedores retornables o desechables mientras se procesan para su aprovechamiento, transformación, comercialización o se presentan al servicio de recolección para su tratamiento o disposición final.
- **Aprovechamiento:** Es el proceso mediante el cual, a través de un manejo integral de los residuos sólidos, los materiales recuperados se reincorporan al ciclo económico y productivo en forma eficiente, por medio de la reutilización, el reciclaje, la incineración, con fines de generación de energía, el compostaje o cualquier otra modalidad que conlleve beneficios sanitarios, ambientales y/o económicos.
- **Área Pública:** Es aquella destinada al uso, recreo o tránsito público exceptuando aquellos espacios cerrados y con restricciones de acceso.
- **Barrido y limpieza:** Es el conjunto de actividades tendientes a dejar las vías áreas públicas libres de todo residuo sólido esparcido o acumulado.
- **Barrido y limpieza manual:** Es la labor realizada mediante el uso de fuerza humana y elementos manuales, la cual comprende el barrido para que las áreas públicas queden libres de papeles, hojas arenilla acumulada en los bordes del andén y de cualquier otro objeto o material susceptibles de ser movido manualmente.
- **Caja de almacenamiento:** Es el recipiente metálico o de otro material técnicamente apropiado, para el depósito temporal de residuos sólidos de origen doméstico, en condiciones herméticas y que facilite el manejo o remoción por medios mecánicos o manuales.
- **Calidad del servicio de aseo:** Se entiende por este término, la prestación del servicio público domiciliario de aseo bajo criterios de continuidad, frecuencia y eficiencia a toda la población, de conformidad con lo establecido en este contrato de condiciones; con un programa adecuado de atención a peticiones, quejas y reclamos y una respuesta oportuna a las mismas; un eficiente aprovechamiento y/o una adecuada disposición de los residuos sólidos; de forma tal, que se garanticen condiciones óptimas de saneamiento ambiental –reflejadas en una buena salud pública y la preservación de los recursos naturales–.
- **Contaminación:** Es la alteración del medio ambiente por sustancias o formas de energía puestas allí por la actividad humana o de la naturaleza en cantidades, concentraciones o niveles capaces de interferir con el bienestar y la salud de las personas, atentar contra la flora y/o la fauna, degradar la calidad del medio ambiente o afectar los recursos de la Nación o de los particulares.
- **Continuidad en el servicio de aseo:** Es la prestación del servicio con la frecuencia definida en el contrato de condiciones uniformes, de acuerdo a lo contemplado en la normatividad vigente.
- **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.
- **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.
  - **Cultura de la no basura:** Conjunto de costumbres de una comunidad que tienden a reducir la cantidad de residuos sólidos generados y al aprovechamiento de los potencialmente recuperables (cartón, papel, plástico, vidrio, metales, hueso, tetrapack, etc.).
  - **Disposición final de residuos:** Es el proceso de aislar y confinar los residuos sólidos en especial los no aprovechables, en forma definitiva, en lugares especialmente seleccionados y diseñados para tal fin, evitando la contaminación, y los daños o riesgos a la salud humana y al medio ambiente.
  - **Economías de escala:** Es la óptima utilización de la mano de obra, del capital invertido y de los equipos adecuados para la prestación del servicio, traducidos en menores costos y tarifas para los usuarios.
  - **Eliminación:** Es cualquiera de las operaciones que pueden conducir a la disposición final o a la recuperación de recursos, al reciclaje, a la regeneración, al compostaje, la reutilización directa y a otros usos.
  - **Empresa de servicios públicos comunitaria:** Es aquella cuyo capital pertenece a la comunidad de usuarios adscritos a la misma; los cuales están representados dentro de la entidad por diferentes niveles jerárquicos, así: asamblea, junta administrativa y gerencia.
  - **Escombros:** Es todo residuo sólido sobrante de las actividades de construcción, reparación o demolición, de las obras civiles o de otras actividades conexas, complementarias o análogas; este tipo de residuos sólidos no son recolectados por el operador del servicio público ordinario de aseo, por ser considerados de categoría especial.
  - **Estaciones de transferencia:** Son las instalaciones dedicadas al manejo y traslado de residuos sólidos de un vehículo recolector a otro con mayor capacidad de carga, que los transporta hasta su sitio de aprovechamiento o disposición final.
  - **Estratificación socioeconómica:** Es la clasificación de los inmuebles residenciales de un municipio, que se hace en atención a los factores y procedimientos que determina la ley.
  - **Factura de servicios públicos:** Es la cuenta que la E.S.P. TRIBUNAS CÓRCEGA entrega o remite al usuario o suscriptor, por causa del consumo y demás servicios inherentes al desarrollo de un contrato de prestación de servicios públicos.
  - **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.
  - **Frecuencia del servicio:** Es el número de veces por semana que se presta el servicio de aseo a un usuario.
  - **Generador o productor:** Persona que produce residuos sólidos y es usuario del servicio de aseo ordinario o especial.
  - **Gestión integral de residuos sólidos:** Es el conjunto de operaciones y disposiciones encaminadas a dar a los residuos sólidos producidos el destino más adecuado desde el punto de vista ambiental, de acuerdo con sus características, volumen, procedencia, costos, tratamiento, posibilidades de recuperación, aprovechamiento, comercialización y disposición final.
  - **Grandes generadores o productores:** Son los usuarios no residenciales que generan y presentan para la recolección residuos sólidos en volumen superior a un metro cúbico mensual.
  - **Inmueble:** Bien que cumple con las condiciones del Código Civil para recibir ese calificativo; incluye las partes del inmueble que, de acuerdo con la ley y las condiciones de acceso y técnicas, pueden individualizarse para efectos de la prestación del servicio a otros usuarios que habitan al interior del mismo inmueble.
  - **Inquilinato:** Edificación ubicada en los estratos Bajo-Bajo (I), Bajo (II), Medio-Bajo (III) con una entrada común desde la calle, destinada para alojar varios hogares que comparten servicios.
  - **Lavado de áreas públicas:** Es la actividad de remoción de residuos sólidos de áreas públicas mediante el empleo de agua a presión.

- **Libertad regulada:** Régimen de tarifas mediante el cual la comisión de regulación respectiva fijará los criterios y la metodología con arreglo a los cuales las empresas de servicios públicos domiciliarios pueden determinar o modificar los precios máximos para los servicios ofrecidos al usuario o consumidor.
- **Libertad vigilada:** Régimen de tarifas mediante el cual las empresas de servicios públicos domiciliarios pueden determinar libremente las tarifas de venta a medianos y pequeños consumidores, con la obligación de informar por escrito a las comisiones de regulación, sobre las decisiones tomadas sobre esta materia.
- **Limpieza de áreas públicas:** Es la remoción y recolección de residuos sólidos presentes en las áreas públicas mediante proceso manual o mecánico. La limpieza podrá estar asociada o no al proceso de barrido
- **Lixiviado:** Es el líquido residual generado por la descomposición biológica de la parte orgánica o biodegradable de los residuos sólidos bajo condiciones aeróbicas o anaeróbicas y/o como resultado de la percolación de agua a través de los residuos en proceso de degradación.
- **Macro ruta:** Es la división geográfica de una ciudad, población o zona para la distribución de los recursos y equipos a fin de optimizar el servicio.
- **Manejo:** Es el conjunto de actividades que se realizan desde la generación hasta la eliminación del residuo o desecho sólido. Comprende las actividades de separación en la fuente, presentación, recolección, transporte, almacenamiento, tratamiento y/o la disposición final de los residuos o desechos sólidos.
- **Micro ruta:** Es la descripción detallada a nivel de las calles y manzanas del trayecto de un vehículo o cuadrilla, para la prestación del servicio de recolección o del barrido manual o mecánico, dentro del ámbito de una frecuencia predeterminada.
- **Minimización de residuos en procesos productivos:** Es la optimización de los procesos productivos tendiente a disminuir la generación de residuos sólidos.
- **Multiusuarios del servicio público domiciliario de aseo:** Son todos aquellos usuarios agrupados en unidades inmobiliarias, centros habitacionales, conjuntos residenciales, condominios o similares bajo el régimen de propiedad horizontal vigente o concentrados en centros comerciales o similares, que se caracterizan porque presentan en forma conjunta sus residuos sólidos a la persona prestadora del servicio en los términos del presente decreto o las normas que lo modifiquen, sustituyan o adicione y que hayan solicitado el aforo de sus residuos para que esta medición sea la base de la facturación del servicio ordinario de aseo. La persona prestadora del servicio facturará a cada inmueble en forma individual, en un todo de acuerdo con la regulación que se expida para este fin. La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico -CRA implementará la forma de cobro de esta opción tarifaria en el término de diez (10) meses, contados a partir de la vigencia del presente decreto, para estos usuarios, habida cuenta de las economías de escala del proceso técnico de prestación, teniendo en cuenta la preservación del principio de solidaridad, suficiencia financiera y extensión de los servicios generales que hacen parte del servicio.
- **Nuevo servicio por fuera de la jurisdicción:** El que se presta por fuera del área de jurisdicción de la E.S.P. TRIBUNAS CÓRCEGA en desarrollo de un contrato con la persona natural o Jurídica que lo haya solicitado.
- **Pequeños generadores o productores:** 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.
- **Periodo de facturación:** Es el tiempo durante al cual se prestaron los servicios que se cobran y/o difieren o detallan otros conceptos. Para efectos del contrato, los periodos de facturación comprenden un lapso de 28 a 30 días para predios de facturación mensual (urbanos y suburbanos o de expansión), y de 58 a 62 días para predios de facturación bimestral (rurales).
- **Persona prestadora del servicio público de aseo:** Es aquella encargada de todas, una o varias actividades de la prestación del servicio público de aseo, en los términos del artículo 15 de la Ley 142 de 1994.
- **Petición:** es un acto de cualquier persona, suscriptora o no, dirigido a E.S.P. TRIBUNAS CÓRCEGA, para solicitar, un interés particular o general, un acto o contrato relacionado con las prestaciones del servicio de aseo, pero que no tiene el propósito de conseguir la revocación o modificación de una decisión tomada por E.S.P. TRIBUNAS CÓRCEGA respecto de uno o más suscriptores en particular.

- **Posición jurídica de una parte en el contrato:** es la calidad de propietario, poseedor o tenedor que una persona tiene respecto del inmueble en el que se presta el servicio, y en virtud de la cual entra a ser parte del contrato.
- **Presentación:** Es la actividad del usuario de envasar, empacar e identificar todo tipo de residuos sólidos para su almacenamiento y posterior entrega a la entidad prestadora del servicio de aseo para aprovechamiento, recolección, transporte, tratamiento y disposición final.
- **Prestación eficiente del servicio público de aseo:** Es el servicio que se presta con la tecnología apropiada a las condiciones locales, frecuencias y horarios de recolección y barrido establecidos, dando la mejor utilización social y económica a los recursos administrativos, técnicos y financieros disponibles en beneficio de los usuarios de tal forma que se garantice la salud pública y la preservación del medio ambiente.
- **Queja:** es el medio por el cual el usuario o suscriptor pone de manifiesto su inconformidad con la actuación de determinado o determinados funcionarios, o su inconformidad con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio.
- **Reclamación:** es una actuación preliminar mediante la cual E.S.P. TRIBUNAS CÓRCEGA revisa la facturación de los servicios públicos a solicitud del interesado, para tomar una posterior decisión o definitiva del asunto, en un todo de conformidad con los procedimientos previstos en la Ley 142 de 1994, en el Código Contencioso Administrativo y en sus normas reglamentarias.
- **Reciclador:** Es la persona natural o jurídica que presta el servicio público de aseo en la actividad de aprovechamiento.
- **Reciclaje:** Es el proceso mediante el cual se aprovechan y transforman los residuos sólidos recuperados y se devuelve a los materiales su potencialidad de reincorporación como materia prima para la fabricación de nuevos productos. El reciclaje puede constar de varias etapas: procesos de tecnologías limpias, reconversión industrial, separación, recolección selectiva acopio, reutilización, transformación y comercialización.
- **Recolección:** Es la acción y efecto de recoger y retirar los residuos sólidos de uno o varios generadores efectuada el prestador del servicio.
- **Recuperación:** Es la acción que permite seleccionar y retirar los residuos sólidos que pueden someterse a un proceso de aprovechamiento, para convertirlos en materia prima útil en la fabricación de nuevos productos.
- **Recurso:** Es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la E.S.P. TRIBUNAS CÓRCEGA a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Abarca los recursos de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagra la ley. (Art. 154 ley 142 de 1994).
- **Regulación de los servicios públicos domiciliarios:** La facultad de dictar normas de carácter general o particular en los términos de la Constitución y de esta ley, para someter la conducta de las personas que prestan los servicios públicos domiciliarios a las reglas, normas, principios y deberes establecidos por la ley y los reglamentos.
- **Relleno sanitario:** Es el lugar técnicamente seleccionado, diseñado y operado para la disposición final controlada de los residuos sólidos, sin causar peligro, daño o riesgo a la salud pública, minimizando y controlando los impactos ambientales y utilizando principios de ingeniería, para la confinación y aislamiento de los residuos sólidos en un área mínima, con compactación de residuos, cobertura diaria de los mismos, control de gases y lixiviados, y cobertura final.
- **Residuos de barrido de vías y áreas públicas:** Son los residuos sólidos acumulados en el desarrollo de las actividades de barrido y limpieza de las vías y áreas públicas.
- **Residuos de limpieza de parques y jardines:** Son los residuos sólidos provenientes de la limpieza o arreglo de jardines y parques, corte de césped y poda de árboles o arbustos ubicados en zonas públicas.
- **Residuo o desecho peligroso:** Es aquel que por sus características infecciosas, tóxicas, explosivas, corrosivas, inflamables, volátiles, combustibles, radiactivas o reactivas puedan causar riesgo a la salud humana o deteriorar la calidad ambiental hasta niveles que causen riesgo a la salud humana. Así mismo, se consideran residuos peligrosos los envases, empaques y embalajes que hayan estado en contacto con ellos. También son considerados residuos peligrosos aquellos que sin serlo en su forma original se transforman por procesos naturales en residuos de este tipo.
- **Residuo sólido o desecho:** Es cualquier objeto, material, sustancia o elemento sólido resultante del consumo o uso de un bien en actividades domésticas, industriales, comerciales, institucionales, de servicios, que el generador abandona, rechaza o entrega y que es

- susceptible de aprovechamiento o transformación en un nuevo bien, con valor económico o de disposición final. Los residuos sólidos se dividen en aprovechables y no aprovechables.
- **Residuo sólido aprovechable:** Es cualquier material, objeto, sustancia o elemento sólido que no tiene valor de uso directo o indirecto para quien lo genere, pero que es susceptible de incorporación a un proceso productivo.
  - **Residuo sólido no aprovechable:** Es todo material o sustancia sólida o semisólida de origen orgánico e inorgánico, putrescible o no, proveniente de actividades domésticas, industriales, comerciales, institucionales, de servicios, que no ofrece ninguna posibilidad de aprovechamiento, reutilización o reincorporación en un proceso productivo.
  - **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.
  - **Reutilización:** Es la prolongación y adecuación de la vida útil de los residuos sólidos recuperados y que mediante procesos, operaciones o técnicas devuelven a los materiales su posibilidad de utilización en su función original o en alguna relacionada, sin que para ello requieran procesos adicionales de transformación.
  - **Saneamiento Básico:** Son las actividades propias del conjunto de los servicios domiciliarios de alcantarillado y aseo (Artículo 14.19 Ley 142 de 1994).
  - **Separación en la fuente:** Es la clasificación de los residuos sólidos en el sitio donde se generan para su posterior recuperación.
  - **Servicio Comercial:** Es el servicio que se presta a predios o inmuebles destinados a actividades comerciales, en los términos del Código de Comercio.
  - **Servicio Especial:** Es el que se presta a entidades sin ánimo de lucro, previa solicitud a la E.S.P. TRIBUNAS CÓRCEGA y que requiere la expedición de una resolución interna de autorización por parte de la Empresa.
  - **Servicio Residencial:** Es el servicio que se presta para el cubrimiento de las necesidades relacionadas con la vivienda de las personas.
  - **Servicio Industrial:** Es el servicio que se presta a predios o inmuebles en los cuales se desarrollen actividades industriales que corresponden a procesos de transformación o de otro orden.
  - **Servicio Oficial:** Es el que se presta a las entidades de carácter oficial, o los establecimientos públicos a los planteles educativos de carácter oficial de todo nivel; a los hospitales, clínicas, centros de salud, ancianatos, orfanatos de carácter oficial. que no desarrollen permanentemente actividades de tipo comercial o industrial,
  - **Servicios públicos:** Son todos los servicios y actividades complementarias a los que se aplica la ley 142 de 1994.
  - **Servicios públicos domiciliarios:** Son los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, telefonía pública básica conmutada, telefonía móvil rural, y distribución de gas combustible.
  - **Servicio especial de aseo:** Es el relacionado con las actividades de recolección, transporte y tratamiento de residuos sólidos que por su naturaleza, composición, tamaño, volumen y peso no puedan ser recolectados, manejados, tratados o dispuestos normalmente por la persona prestadora del servicio, de acuerdo con lo establecido en el decreto 1713 de 2002. Incluye las actividades de corte de césped y poda de árboles ubicados en las vías y áreas públicas; la recolección, transporte, transferencia, tratamiento, aprovechamiento y disposición final de los residuos originados por estas actividades; el lavado de las áreas en mención; y el aprovechamiento de los residuos sólidos de origen residencial y de aquellos provenientes del barrido y limpieza de vías y áreas públicas.
  - **Servicio ordinario de aseo:** Es la modalidad de prestación de servicio público domiciliario de aseo para residuos sólidos de origen residencial y para otros residuos que pueden ser manejados de acuerdo con la capacidad de la persona prestadora del servicio de aseo y que no corresponden a ninguno de los tipos de residuos clasificados como especiales. Está compuesto por la recolección, transporte, transferencia, tratamiento y disposición final de los residuos sólidos originados por estas actividades. También comprende este servicio las actividades de barrido y limpieza de vías y áreas públicas y la recolección, transporte,

- transferencia, tratamiento, y disposición final de los residuos sólidos originados por estas actividades.
- **Subsidio:** Diferencia entre lo que se paga por un bien o servicio y el costo de éste, cuando tal costo es mayor al pago que se recibe.
  - **Superintendencia de servicios públicos:** Es una persona de derecho público adscrita al Ministerio de Desarrollo que tendrá las funciones y la estructura que la ley determina.
  - **Suscriptor:** Es la persona natural o jurídica con la cual la persona prestadora del servicio de aseo ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.
  - **Suscriptor Potencial:** Persona que ha iniciado consultas para convertirse en usuario de los servicios públicos (Artículo 14.32 Ley 142 de 1994).
  - **Tarifa máxima:** Es el valor máximo mensual que por concepto del servicio ordinario de aseo se podrá cobrar a un usuario, sin perjuicio de cobrar una cuantía menor si así lo determina la entidad tarifaria local. Las tarifas máximas para cada estrato se calcularán de acuerdo con lo estipulado en la Resolución número 151 de 2001 expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico -CRA, o las normas regulatorias que la modifiquen, sustituyan o adicionen.
  - **Trasbordo o transferencia:** Es la actividad de trasladar los residuos sólidos de un vehículo a otro por medios mecánicos, evitando el contacto manual y el esparcimiento de los residuos.
  - **Tratamiento:** Es el conjunto de operaciones, procesos o técnicas mediante los cuales se modifican las características de los residuos sólidos incrementando sus posibilidades de reutilización o para minimizar los impactos ambientales y los riesgos para la salud humana.
  - **Unidad de almacenamiento:** Es el área definida y cerrada, en la que se ubican las cajas de almacenamiento en las que el usuario almacena temporalmente los residuos sólidos.
  - **Usuario:** Es la persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se denomina también 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 que ocupen menos de veinte (20) metros cuadrados de área, exceptuando los que produzcan más de un metro cúbico de residuos sólidos al mes.
  - **Usuario no residencial:** Es la persona natural o jurídica que produce residuos sólidos derivados de la actividad comercial, industrial o de servicios, y otros no clasificados como residenciales y se beneficia con la prestación del servicio de aseo.
  - **Vía pública:** Son las áreas destinadas al tránsito público, vehicular o peatonal, o afectadas por él, que componen la infraestructura vial de la ciudad y que comprende: avenidas, calles, carreras, transversales, diagonales, calzadas, separadores viales, puentes vehiculares y peatonales o cualquier otra combinación de los mismos elementos que puedan extenderse entre una y otra línea de las edificaciones.
  - **Vinculación económica:** Se entiende que existe vinculación económica en todos los casos que definen las legislaciones comercial y tributaria. En caso de conflicto, se preferirá esta última.
  - **Zona:** Es el ámbito geográfico del municipio que constituye una unidad operativa para la prestación del servicio.

**CLAUSULA TERCERA – PARTES EN EL CONTRATO:** Son partes en el presente Contrato de Servicios Públicos Domiciliarios, la E.S.P. TRIBUNAS CÓRCEGA, quien en adelante se llamará la EMPRESA TRIBUNAS CÓRCEGA y el suscriptor y/o usuarios. Los usuarios serán partes del contrato, vinculados por el, y por lo tanto, suscriptores. Una vez celebrado el contrato, serán también suscriptores solidarios en los derechos y deberes del primero, el propietario del inmueble, o de la parte de éste en donde se preste el servicio; los poseedores y tenedores, en cuanto sean beneficiados del contrato, y por lo tanto usuarios; y los demás usuarios capaces, en los términos del Código Civil. Para los efectos de la ley 689 de 2001 en materia de corte los servicios públicos con respecto a la mora por el pago de los mismos, se expresa en el presente contrato por razón de la salubridad pública, por las responsabilidades del aseo de las áreas generales y por el pago de las contribuciones de solidaridad en los casos en que se causan conforme a la ley, no es posible invocar ni aplicar el corte del servicio en mención.

**CLÁUSULA CUARTA – OBJETO DEL CONTRATO:** El presente contrato tiene por objeto la prestación del servicio público domiciliario ordinario de aseo por parte de la E.S.P. TRIBUNAS

CÓRCEGA en favor del usuario, en un inmueble, dentro de la zona en la que la E.S.P. TRIBUNAS CÓRCEGA está dispuesta a prestar el servicio, siempre que las condiciones técnicas o el plan de inversiones de la E.S.P. TRIBUNAS CÓRCEGA lo permitan, a cambio de un precio en dinero, el cual se determinará de conformidad con la reglamentación tarifaria expedida por la Comisión de Agua Potable y Saneamiento Básico –CRA– vigente. De acuerdo con la normatividad vigente y acogiendo lo dispuesto en el Plan de Ordenamiento Territorial, la E.S.P. TRIBUNAS CÓRCEGA indicará la zona en la que está dispuesta a prestar el servicio y podrá excluir ciertas zonas o establecer que el inmueble tiene que cumplir con ciertas condiciones de acceso.

**CLAUSULA QUINTA – CONDICIONES DEL SUSCRIPTOR:** la E.S.P. TRIBUNAS CÓRCEGA está dispuesta a celebrar el contrato para prestar el servicio público domiciliario de aseo y, por lo tanto, a tener como suscriptor, a cualquier persona capaz que lo solicite, siempre que sea propietaria, poseedora o tenedora del inmueble, o de una parte de él, si ese inmueble o la parte respectiva, reúnen las condiciones a que se refieren las cláusulas cuarta (objeto) y sexta (condiciones de solicitud) de este contrato. Será así mismo suscriptor del servicio quien no tenga el carácter de propietario, tenedor o poseedor de un inmueble, pero que en virtud de su actividad comercial, industrial o de servicios genere residuos o desechos para ser entregados al servicio público de recolección de los mismos.

**CLAUSULA SEXTA – CONDICIONES DE LA SOLICITUD:** La solicitud para la prestación del servicio puede presentarse verbalmente o por escrito en las oficinas de la E.S.P. TRIBUNAS CÓRCEGA, bien de modo personal, por correo o por otros medios que permitan conocer la voluntad inequívoca del suscriptor potencial de recibir el servicio. Al recibir la solicitud, uno de los funcionarios dejará constancia escrita de ello, y de los datos pertinentes, en un formulario preparado para ese efecto. Los formularios se ofrecerán a los suscriptores que deseen completarlos directamente. Los formularios son gratuitos, pero si una solicitud implicara estudios particularmente complejos, su costo, justificado en detalle, podrá cobrarse al interesado, salvo que se trate de un usuario residencial perteneciente a los estratos 1, 2 y 3. La E.S.P. TRIBUNAS CÓRCEGA definirá, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud, si ésta se ajusta a las condiciones que se expresan arriba, y la fecha en que comienza la ejecución del contrato. Si se requiere la práctica de alguna prueba o informe o documento adicional para tomar esas definiciones, se deberá informar así al interesado, expresando los motivos y la fecha en que se resolverá o dará respuesta, y se comenzará la ejecución. La E.S.P. TRIBUNAS CÓRCEGA podrá negar la solicitud por razones técnicas. La E.S.P. TRIBUNAS CÓRCEGA en ningún caso tomará más de quince (15) días para dar respuesta. Con todo, la iniciación en la prestación del servicio solicitado no podrá superar de treinta (30) días hábiles contados desde el momento en el que La E.S.P. TRIBUNAS CÓRCEGA indique que está en posibilidad de prestar el servicio y el suscriptor o usuario ha atendido las condiciones uniformes. Los trámites y demás observancias y requisitos se regirán por lo dispuesto en el Reglamento Interno de prestación del servicio domiciliario de aseo.

**CLAUSULA SÉPTIMA – CELEBRACIÓN DEL CONTRATO:** el presente contrato se perfecciona cuando el propietario o quien utiliza un inmueble determinado o parte de él, solicita la prestación del servicio, siempre y cuando no exista otro contrato con el mismo objeto en relación con el mismo inmueble o sobre la misma parte de él y las condiciones técnicas o el plan de inversiones de la E.S.P. TRIBUNAS CÓRCEGA así lo permitan; o en el caso de haber recibido efectiva y legalmente la prestación del servicio objeto del contrato.

**CLAUSULA OCTAVA – CESIÓN DEL CONTRATO:** Salvo que las partes dispongan lo contrario, se entiende de que hay cesión del presente contrato cuando medie enajenación del bien raíz, al cual se le suministra el servicio público domiciliario de aseo. La cesión opera de pleno derecho. El propietario del inmueble vendido deberá informar a la E.S.P. TRIBUNAS CÓRCEGA oportunamente la cesión que efectúe del presente contrato. Siempre que una persona deje de ser parte en el contrato, La E.S.P. TRIBUNAS CÓRCEGA conservará el derecho a exigirle el cumplimiento de todas las obligaciones que se hicieron exigibles mientras fue parte de él, pues la cesión de éstas no se autoriza, salvo acuerdo especial.

La E.S.P. TRIBUNAS CÓRCEGA podrá ceder total o parcialmente el contrato, y en tal caso se obliga a dar aviso por medio de facturas y en medios de amplia divulgación a los suscriptores o

usuarios vinculados al mismo, los cuales podrán si lo desean, por medio de aviso escrito dado durante el mes siguiente a la comunicación, dar por terminado el contrato.

**CLAUSULA NOVENA – COBRO DE TARIFAS ADEUDADAS POR LA PRESTACION DEL SERVICIO:** Las deudas derivadas del presente contrato podrán ser cobradas ejecutivamente ante los jueces competentes o ejerciendo la jurisdicción coactiva. La factura expedida por la E.S.P. TRIBUNAS CÓRCEGA y firmada por el representante legal de la misma, prestará mérito ejecutivo, de acuerdo con las normas del Derecho Civil y Comercial.

**CLAUSULA DÉCIMA – OBLIGACIONES DEL OPERADOR DEL SERVICIO DE ASEO ORDINARIO:** La E.S.P. TRIBUNAS CÓRCEGA tendrá las siguientes obligaciones:

a) Prestar continuamente un servicio de aseo de buena calidad en el inmueble para el cual se hizo la solicitud, en los términos de la cláusula sexta, de acuerdo con las especificaciones de calidad, frecuencias, horarios y con las especificaciones técnicas determinadas por la E.S.P. TRIBUNAS CÓRCEGA, las cuales se encuentran contenidas en el Anexo 1 (Reglamento técnico operativo de la EMPRESA SERVICIOS PÚBLICOS TRIBUNAS CÓRCEGA E.S.P para la prestación del servicio ordinario de aseo), para residuos que tengan el volumen, peso y calidad descritos en el mismo anexo, a partir del momento en el que deba comenzar la ejecución del contrato, en los términos de la cláusula cuarta (objeto) de este documento.

b) Recolectar y transportar en forma permanente los residuos, provenientes de cada uno de los inmuebles, vías y áreas públicas objeto del servicio, de conformidad con las normas ambientales vigentes y sin perjuicio de las responsabilidades compartidas que existan por concurrencia histórica de diferentes operadores en los lugares de disposición.

c) Realizar el barrido de la vía que de Pereira conduce a Armenia en el tramo comprendido entre el Puente del Río Barbas y el Puente del Río Consota, además de los tramos: de la vía principal que de Pereira conduce a Armenia hasta el Santuario de La Virgen (en la Vereda El Jordán), desde la entrada al barrio Rocío Alto hasta la intersección entre el Poblado I y II y los tres kilómetros construidos de la construido de la variante sur.

d) Mantener uniforme la calidad del servicio, evitando sus fluctuaciones en el tiempo.

e) Garantizar la continuidad en la prestación del servicio para preservar la salud pública y el bienestar colectivo de los usuarios. La E.S.P. Tribunas Córcega no podrá suspender definitiva o temporalmente el servicio, salvo cuando existan razones de fuerza mayor o casos fortuitos (para los cuales se deben tener contingencias).

f) Mantener informados a los usuarios en el caso de presentarse interrupción del servicio por cualquier causa, e implementar las medidas transitorias requeridas. En caso de suspensiones programadas del servicio, la E.S.P. TRIBUNAS CÓRCEGA, deberá avisar a los usuarios con cinco (5) días de anticipación, a través de medio de difusión más efectivo de que se disponga en la población o sector atendido.

g) Realizar los aforos de la producción de residuos cuando lo solicite el usuario a su costo, siempre y cuando sea técnicamente posible. No habrá costos para el usuario en los casos de reclamación debidamente justificados.

h) Tener a disposición de los suscriptores, informes o tablas sobre los aforos de la producción de residuos sólidos.

i) Preparar y mantener a disposición de los suscriptores informaciones sobre las tarifas y actores con que estas se determinan, teniendo en cuenta lo dispuesto en la Ley 142 de 1994 y las decisiones de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

j) Tener a disposición de los usuarios una oficina de peticiones, quejas y reclamos y recursos para atender, tramitar y responder, las que presenten los suscriptores potenciales, los suscriptores y los usuarios vinculados al contrato; así como formularios que faciliten la presentación de los recursos. Los trámites serán los previstos en las normas vigentes sobre derecho de petición.



k) Llevar una relación detallada de las peticiones y recursos que presenten los suscriptores o usuarios vinculaos al contrato, y de las respuestas que se les dieron.

l) Abstenerse de cobrar derechos de suministro del servicio, formularios de solicitud y otros servicios o bienes semejantes. Pero si una solicitud de contrato implica estudios particularmente complejos, su costo, justificado en detalle, podrá cobrarse al interesado, salvo que se trate de un usuario residencial perteneciente a los estratos 1, 2 y 3.

m) Facturar el servicio de acuerdo con la normatividad vigente y en los tiempos señalados por la Ley 142 de 1994 o por la Comisión de regulación de Agua potable y Saneamiento Básico. Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, la E.S.P. TRIBUNAS CÓRCEGA no podrá cobrar bienes o servicios que no fueron facturados por error, omisión o en el caso de grandes productores, por investigación de la producción de residuos sólidos de consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario. Para efectos de las reclamaciones y recursos, se tomará como fecha de entrega de la factura aquella señalada para el primer vencimiento.

n) Entregar oportunamente las facturas a los suscriptores o usuarios, de conformidad con las normas legales vigentes y los contratos de facturación conjunta que se suscriben con la (las) Empresa(s) operadoras de los servicios de acueducto o energía, si es del caso. De igual forma discriminar en la factura cuando se cobren varios servicios, cada uno por separado.

o) Hacer los descuentos, reparar e indemnizar los perjuicios ocasionados como consecuencia de falla en la prestación del servicio, salvo que medie caso fortuito o fuerza mayor.

p) Permitir al suscriptor elegir libremente al proveedor de los bienes necesarios para la utilización del servicio.

q) Aplicar la normatividad vigente en materia de subsidios a los suscriptores de menos ingresos.

r) Disponer en la sede de la E.S.P. TRIBUNAS CÓRCEGA y en los sitios o dependencias destacadas para Atención al cliente siempre de copias legibles de las condiciones uniformes de este contrato y del reglamento de prestación de los servicios expedidos por la E.S.P. TRIBUNAS CÓRCEGA

s) Desarrollar planes y programas orientados a mantener activas y cercanas las relaciones con los usuarios del servicio.

t) Cumplir con las responsabilidades descritas por el decreto 1713 de 2002 o normas que lo modifiquen, aclaren o complementen.

u) De conformidad con el artículo 4.4.1.8 de la Resolución CRA 151 de 2001 o las normas que lo sustituyan o modifiquen, el prestador del servicio público domiciliario de aseo podrá establecer la realización de aforos permanente para determinar el precio a cobrar en atención a la producción establecida en el correspondiente periodo aforado, en cuyo caso estará obligado a obtener la firma de un representante autorizado de éste en la planilla de aforo y a entregarle copia de la misma a éste.

v) Dar a conocer los días y horarios de recolección que le correspondan a cada usuario.

x) Efectuar, de oficio o a petición del suscriptor o usuario, la devolución de los cobros no autorizados de conformidad con lo dispuesto en la Resolución CRA 294 de 2004.

y) Observar la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa prevista en el presente CSP.

z) 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.

aa) Entregar a los interesados en extinguir la solidaridad a la que se refiere el Artículo 15 de la Ley 820 de 2003 y el Decreto 3130 de 2003 y normas que lo modifiquen o sustituyan, un formato plenamente ajustado a las disposiciones contempladas en tal artículo y sus Decretos Reglamentarios.

ab) Aplicar al suscriptor y/o usuario el estrato correspondiente, de conformidad con el establecido para tal fin por la autoridad competente y asignar al inmueble objeto del servicio la categoría del uso correspondiente y modificarlo en los casos que corresponda.

ac) Cobrar las contribuciones de solidaridad y otorgar los subsidios de acuerdo con la ley.

ad) Asegurar la disposición final de los residuos sólidos, de conformidad con las normas sanitarias, ambientales y regulatorias vigentes.

ae) Remitir a la SSPD los expedientes para resolver el recurso de apelación de las reclamaciones de los suscriptores y/o usuarios, dentro de los 3 días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el recurso de reposición.

af) Las demás obligaciones contenidas en la Ley 142 de 1994, en el Decreto 1713 de 2002 y en las normas expedidas por las Autoridades Competentes.

**PARAGRAFO:** Para los suscriptores o usuarios actuales, la E.S.P. TRIBUNAS CÓRCEGA informará en las facturas que se emitan con posterioridad al envío de este contrato, al menos una vez al año, cómo conseguir copia del contrato o cómo consultarlo; el mismo informe se dará siempre que se modifique el contrato. La E.S.P. TRIBUNAS CÓRCEGA cobrará los valores que autoriza la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

**CLAUSULA DÉCIMA PRIMERA – OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR O USUARIO:** El suscriptor o usuario tendrá las siguientes obligaciones:

a) 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.

b) Hacer buen uso del servicio, de modo que no genere riesgos excepcionales o se constituya en una carga injustificada para la E.S.P. TRIBUNAS CÓRCEGA o los demás miembros de la comunidad. Todo usuario está en la obligación de facilitar la medición de los residuos que genera.

c) Dar aviso por escrito a la E.S.P. TRIBUNAS CÓRCEGA en los casos en los que se modifique la destinación de la edificación o el inmueble objeto del servicio, generando divisiones al interior del mismo o cambiando de destino el inmueble con el fin de que la E.S.P. TRIBUNAS CÓRCEGA pueda decidir si es necesario reacondicionar los servicios para poder continuar su prestación en forma adecuada conforme a las nuevas condiciones. Si se hicieran las modificaciones de que trata el presente artículo sin conocimiento de la E.S.P. TRIBUNAS CÓRCEGA, éste podrá implementar mecanismos correctivos hasta tanto se legalice la situación. Para adelantar estas gestiones la E.S.P. TRIBUNAS CÓRCEGA garantizará el respeto a los derechos de los usuarios al debido proceso, derecho de defensa observando estrictamente el procedimiento que le sea permitido.

d) En caso de no recibirse oportunamente, perderse o extraviarse la factura, el suscriptor y/o usuario deberá solicitar a la E.S.P. TRIBUNAS CÓRCEGA un duplicado. El hecho de no recibir la factura no libera al suscriptor y/o usuario de la obligación de atender el pago, salvo que la E.S.P. TRIBUNAS CÓRCEGA, no haya efectuado la facturación en forma oportuna o no haya enviado las cuentas de cobro oportunamente al suscriptor o usuario.

- e) Pagar oportunamente la tarifa asociada al servicio de aseo.
- f) Garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo, cuando la E.S.P. TRIBUNAS CÓRCEGA lo requiera.
- g) Dar aviso inmediatamente a la E.S.P. TRIBUNAS CÓRCEGA de la existencia de fallas en la prestación del servicio, cuando estas se presenten.
- h) La E.S.P. TRIBUNAS CÓRCEGA puede ejercer todos los demás derechos que las leyes y las condiciones uniformes del contrato le conceden, en evento de incumplimiento por parte del suscriptor o usuario. En este sentido, las conductas que realice la E.S.P. TRIBUNAS CÓRCEGA, bajo ninguna circunstancia pueden configurar un abuso de posición dominante en contra del suscriptor o usuario.
- i) Informar a la E.S.P. TRIBUNAS CÓRCEGA en caso de que se produzca cesión del presente contrato.
- j) El suscriptor y/o usuario deberá dar aviso a la E.S.P. TRIBUNAS CÓRCEGA cuando el predio vaya a estar desocupado por más de treinta (30) días, para de esta manera, dentro del modelo tarifario hacer el TDi igual a cero (0), lo que hará que la tarifa quede cargada solo con el rubro de barrido y limpieza de vías y áreas públicas, la disposición final de los residuos generados por esta actividad y los costos de comercialización y recaudo.
- k) El suscriptor y/o usuario deberá dar aviso a la E.S.P. TRIBUNAS CÓRCEGA en caso de demolición del predio y ponerse a paz y salvo por todo concepto.
- l) 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 persona prestadora del servicio y en la forma y tipos de recipientes prescritos en el Anexo Técnico.
- m) Mantener limpios y cerrados los lotes de terreno de su propiedad, así como las construcciones que amenacen ruina. Cuando por ausencia o deficiencia en el cierre y/o mantenimiento de estos se acumulen residuos sólidos en los mismos, la recolección y transporte hasta el sitio de disposición final será responsabilidad del propietario del lote, quien deberá contratarlo como servicio especial con la persona prestadora del servicio de aseo legalmente autorizada.

**PARAGRAFO:** En el evento de presentarse la anterior circunstancia, el propietario, tenedor o poseedor del inmueble deberá hacer a la E.S.P. TRIBUNAS CÓRCEGA una nueva solicitud de servicio. La solicitud de clausura del servicio deberá hacerse por escrito, adjuntando fotocopia de la cédula de ciudadanía y original del Certificado de Tradición del inmueble, donde conste que el solicitante tiene la calidad de propietario del inmueble. El Certificado de Tradición no podrá tener una vigencia superior a treinta (30) días.

- n) Acatar las reglamentaciones técnicas establecidas por la E.S.P. TRIBUNAS CÓRCEGA y por disposiciones legales, para tener derecho a la prestación del servicio de aseo.
- o) Abstenerse de dar un manejo inadecuado a los “residuos sólidos”, no arrojarlos sobre fuentes de agua, ni en depósitos temporales o permanentes en vías y/o áreas públicas, ni quemarlos.
- p) Abstenerse de entregar al servicio público domiciliario ordinario de aseo los residuos categorizados como especiales y/o peligrosos en el Decreto 1713 de 2002; tal es el caso de escombros o materiales provenientes de las actividades de construcción, lodos provenientes de cualquier tipo de sistema, residuos hospitalarios y similares, residuos radiactivos, residuos líquidos o excretas, residuos de poda o corte de césped, entre otros; los cuales requieren por su composición un tratamiento especial.

**PARÁGRAFO:** En caso de imputar al servicio ordinario de aseo los componentes que escapan a éste y se mencionan en el anterior numeral, el suscriptor o usuario deberá pagar los componentes adicionales a que hubiere lugar ante la factura de cobro que realice el prestador de dichos servicios especiales; ya que este tipo de residuos son responsabilidad directa del generador.

- q) Presentar los residuos sólidos para su recolección en las condiciones establecidas en:
- El artículo 125 numeral 4 del Decreto 1713 de 2002, o en las normas que lo modifiquen o deroguen.
  - El reglamento de prestación del servicio que expida la entidad operadora (E.S.P. TRIBUNAS CÓRCEGA).
  - La normativa vigente que reglamente la forma y tipo de recipientes para presentación de los residuos sólidos comunes.
- r) Mantener limpios y cerrados los lotes e terreno de su propiedad, así como las construcciones que amenacen ruina. Cuando por ausencia o deficiencia en el cierre y mantenimiento de éstos se acumule basura en los mismos, la recolección y transporte hasta el sitio de disposición final estará a cargo del propietario del lote. En caso de que la entidad de aseo proceda a la recolección este servicio podrá considerarse como especial y se hará con cargo al dueño o propietario del lote del terreno, previo acuerdo con éste.
- s) Para el caso de los usuarios o suscriptores de carácter oficial, deberán apropiarse las partidas para el pago oportuno del servicio ordinario de aseo, en los términos que lo establece la ley 142 de 1994 en concordancia con las normas orgánicas de presupuesto.
- t) Recoger los residuos sólidos originados por el cargue, descargue o transporte de cualquier mercancía.
- u) Colocar los recipientes de residuos sólidos en el andén o en las áreas destinadas para tal fin, de forma que se evite la obstrucción peatonal; de igual forma, presentar dichos recipientes únicamente en los días y horarios previamente determinados por la E.S.P. TRIBUNAS CÓRCEGA. Los recipientes no deberán permanecer en los sitios señalados durante días diferentes a los establecidos por la E.S.P. TRIBUNAS CÓRCEGA para la prestación del servicio.
- v) Pagar las multas impuestas asociadas al ineducado manejo de residuos sólidos, de acuerdo con las disposiciones vigentes.
- w) Cumplir los reglamentos y disposiciones fijados por la E.S.P. TRIBUNAS CÓRCEGA
- x) Las demás contenidas en la Ley 142 de 1994 y en las normas expedidas por las autoridades competentes.

**PARAGRAFO:** la E.S.P. TRIBUNAS CÓRCEGA no asumirá responsabilidades derivadas de la prestación del servicio de aseo asociadas al manejo de residuos especiales, ya que según la normatividad estos son responsabilidad directa de los generadores.

**CLAUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DISPOSICIONES APLICABLES A LOS INMUEBLES EN CALIDAD DE ARRENDAMIENTO.** Cuando un inmueble sea entregado en arrendamiento, mediante contrato verbal o escrito, y el pago de los servicios públicos corresponda al arrendatario, el arrendador del inmueble podrá mantener la solidaridad en los términos establecidos en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001 o atender el procedimiento señalado en la ley 820 y el Decreto 3130 de 2003, caso en el cual no será responsable solidariamente en el pago de los servicios públicos domiciliarios y el inmueble no quedará afecto al pago de los mismos.

**CLAUSULA DECIMA TERCERA – DERECHOS DE LAS PARTES EN EL CONTRATO:** Se

entienden incorporados en el presente contrato las normas legales que regulan la materia y los derechos que a favor de los suscriptores o usuarios y de las empresas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios se encuentran consagrados en la Ley 142 de 1994, y demás disposiciones concordantes y normas que las modifiquen, adicionen o subroguen.

En especial, los usuarios de los servicios públicos tienen derecho, además de las normas especiales que consagren derechos a su favor, siempre que no contradigan esta ley, a:

- a) Obtener de las personas prestadoras la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de plazos y términos que para los efectos fije la Comisión Reguladora, con atención a la capacidad técnica y financiera de las personas prestadoras o a las categorías de los municipios establecida por la ley. Para este efecto, los usuarios podrán solicitar que se afore su producción de residuos sólidos, siempre y cuando cubran los costos que se deriven. La E.S.P. TRIBUNAS CÓRCEGA debe estimar estos costos para darlos a conocer al usuario antes de prestar el servicio. No habrá costos para el usuario en los casos de reclamación debidamente justificados.
- b) 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.
- c) Solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna, sobre todas las actividades y operaciones directas o indirectas que se realicen para la prestación de los servicios públicos, siempre y cuando no se trate de información calificada como secreta o reservada por la ley y se cumplan los requisitos y condiciones que señale la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
- d) Derecho a asociarse con otros usuarios según regulación que expida la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico –CRA–.

**PARAGRAFO:** La E.S.P. TRIBUNAS CÓRCEGA se reserva el derecho de vigilar las condiciones de presentación de los residuos sólidos entregados a los operarios de recolección, y sus características físicas. Así mismo, las alternativas de manejo de basuras implementadas por algunos habitantes del sector que vayan en contra de medio ambiente y la salud de la comunidad aledaña.

#### **CLAUSULA DÉCIMA CUARTA – PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES Y RECURSOS:**

La E.S.P. TRIBUNAS CÓRCEGA en su calidad de entidad prestadora de servicios públicos tiene la obligación de tramitar las peticiones, quejas, reclamos y recursos de los usuarios de acuerdo con las normas vigentes, para ello la oficina encargada de esta labor tendrá en cuenta:

- a) El suscriptor o usuario tiene derecho a presentar peticiones, reclamos, quejas y recursos. Los recursos se presentarán, tramitarán y decidirán de conformidad con lo previsto en el Código Contencioso Administrativo y cuando no exista norma en dicho Código o en la Ley de los Servicios Públicos Domiciliarios, se tendrán en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela. Las quejas, peticiones y reclamos, se tramitarán sin formalidades en las oficinas organizadas para Atención al usuario, no requerirán presentación personal, ni intervención de abogado.
- b) Las peticiones y reclamaciones por concepto de facturación, serán atendidas en las instalaciones de la E.S.P. TRIBUNAS CÓRCEGA y no se exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con ella. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario vinculado al contrato deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o el valor del promedio de las facturas de los últimos cinco periodos. La E.S.P. TRIBUNAS CÓRCEGA deberá informar de dicho requisito al usuario.
- c) En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por la E.S.P. TRIBUNAS CÓRCEGA

- d) Si la decisión del reclamo por parte de la E.S.P. TRIBUNAS CÓRCEGA, es negativa, se le deberá indicar al usuario reclamante, las razones de hecho y de derecho que la motivaron, el término y las condiciones dentro de las cuales podrá interponer los recursos.
- e) De acuerdo con el Artículo 158 de la Ley 142 de 1994 la E.S.P. TRIBUNAS CÓRCEGA. tiene un término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación para responder la petición, queja o recurso. Pasado este término sin que la E.S.P. TRIBUNAS CÓRCEGA haya resuelto la reclamación, recurso o queja, se entenderá que ha sido resuelto en forma favorable al suscriptor y/o usuario, salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspició la demora o se haya requerido la práctica de pruebas. Para tal efecto la E.S.P. TRIBUNAS CÓRCEGA deberá declarar el silencio administrativo positivo, por medio de un acto motivado, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al vencimiento del término de los quince (15) días hábiles señalados, reiterándose que este evento se tipifica siempre y cuando no haya mediado demora auspiciada por el suscriptor, o se haya requerido la práctica de pruebas.
- f) Los actos que decidan las reclamaciones, peticiones, quejas y reclamos, deberán constar por escrito y se harán conocer y/o notificar del interesado en la misma forma como se hayan presentado, por escrito o verbalmente, por correo, por fax o por cualquier otro medio de comunicación similar. Aquellos actos que decidan los recursos y peticiones se notificarán de conformidad con lo previsto en el Código Contencioso Administrativo, o sea personalmente y cuando no fuera posible se hará por edicto. La E.S.P. TRIBUNAS CÓRCEGA no suspenderá, terminará o cortará el servicio, hasta tanto haya notificado al suscriptor o usuario la decisión sobre los recursos precedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna, salvo en los casos de suspensión en el Interés del servicio.
- g) La E.S.P. TRIBUNAS CÓRCEGA no está obligada a proporcionar a los usuarios aquella información que la ley en forma expresa califica como secreta o reservada.

**CLAUSULA DÉCIMA QUINTA – CONTENIDO 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.
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.

**CLAUSULA DÉCIMA SEXTA – DECISIÓN DE PETICIONES VERBALES.** Las peticiones verbales se resolverán en la misma forma e inmediatamente si fuere posible. Cuando no se 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.

**CLAUSULA DÉCIMA SEPTIMA – 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.

**CLAUSULA DÉCIMA OCTAVA – 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.

**CLAUSULA DÉCIMA NOVENA – 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.

**CLAUSULA VIGÉSIMA – 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 de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo contempla la ley.

3. El recurso de reposición debe interponerse por escrito, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a aquel en que la persona prestadora ponga el acto en conocimiento del suscriptor y/o usuario en las oficinas de E.S.P. TRIBUNAS CÓRCEGA , oficina de coordinación del servicio de aseo; el(los) funcionario(s) encargado(s) de resolverlo será el Gerente Comercial.

4. El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación 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 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 de la producción de residuos 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.

**CLAUSULA VIGÉSIMA PRIMERA – 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 auspicó 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.

**CLAUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA – 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, 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.

**CLAUSULA VIGÉSIMA TERCERA – FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO:** El incumplimiento de la E.S.P. TRIBUNAS CÓRCEGA en la prestación continua del servicio de aseo con la frecuencia y condiciones establecidos en el Anexo 1 (Reglamento técnico operativo de la EMPRESA SERVICIOS PÚBLICOS TRIBUNAS CÓRCEGA E.S.P para la prestación del servicio ordinario de aseo), del presente documento, se denomina falla en la prestación del servicio.

El acontecimiento de una falla en la prestación del servicio confiere el derecho al suscriptor o usuario, desde el momento en que se presente, a la resolución del contrato, o a su cumplimiento con las reparaciones de que trata el artículo 137 de la Ley 142 de 1994, en especial a que no se le cobre el servicio de recolección, transporte y disposición final de los residuos sólidos, si en cualquier lapso de treinta (30) 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.

**CLAUSULA VIGÉSIMA CUARTA – FACTURACIÓN:** La factura expedida por la E.S.P. TRIBUNAS CÓRCEGA deberá contener, como mínimo, los siguientes elementos:

- a. El nombre de la persona prestadora responsable de la prestación del servicio y su NIT.
- b. El nombre del suscriptor y/o usuario y dirección del inmueble receptor del servicio.



- c. La dirección del inmueble a donde se envía la factura o cuenta de cobro.
- d. El estrato socioeconómico, cuando el suscriptor y/o usuario sea residencial, y clase de uso del servicio.
- e. El período de facturación del servicio y fecha de expedición de la factura.
- f. 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.
- g. Discriminación de los cobros realizados de conformidad con la normatividad vigente.
- h. 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 dé aplicación a lo previsto en la Resolución CRA 352 de 2005.
- i. 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.
- j El valor y fechas de pago oportuno.
- k. La frecuencia de recolección de los residuos.

En la factura podrán incluirse otros cobros a los que la E.S.P. TRIBUNAS CÓRCEGA tenga derecho, relacionados con la prestación del servicio, pero éstos se distinguirán nítidamente y la razón de los mismos se explicará en forma precisa.

Podrán incluirse, igualmente, débitos o créditos derivados de cualquier clase de corrección a las facturas entregadas en los tres meses anteriores. Tales débitos o créditos deberán explicarse, y distinguirse, nítidamente, de los valores que correspondientes podrán incluirse en cualquiera de las facturas sucesivas, sin limitación de tiempo. En la factura del servicio se podrán cobrar los servicios especiales prestados al usuario.

La E.S.P. TRIBUNAS CÓRCEGA podrá convenir, bajo su responsabilidad, con otras personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios para que se efectúe conjuntamente la facturación y cobro del servicio domiciliario de aseo con la de aquellos servicios que ellas presten. La E.S.P. TRIBUNAS CÓRCEGA velará porque en dichos acuerdos se respete lo dicho atrás sobre el contenido de la factura. Cuando se facture el servicio de aseo público conjuntamente con otro servicio público domiciliario, no podrá cancelarse este último con independencia del servicio de aseo, salvo en aquellos casos en que exista prueba de mediar petición, queja o recurso debidamente interpuesto ante la entidad prestataria del servicio de aseo.

La factura expedida por la E.S.P. TRIBUNAS CÓRCEGA y debidamente firmada por el representante legal de la entidad, prestará mérito ejecutivo ante la jurisdicción ordinaria, de acuerdo a las normas del derecho civil y comercial.

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

Las facturas se entregarán conforme a la periodicidad que prevea la empresa con la cual se tiene suscrito el contrato de facturación conjunta o en forma directa cuando ello no sea factible en casos excepcionales, la cual deberá informarse a los usuarios. En todo caso, la factura deberá ponerse en conocimiento de los suscriptores y usuarios vinculados al contrato conforme a las reglas del servicio de facturación conjunta con la empresa que preste dicho servicio, con cinco (5) días de antelación a la fecha de primer vencimiento, mediante los mecanismos de reparto y sectorización que garanticen su entrega oportuna. En las zonas urbanas, las facturas se entregarán en la

dirección del inmueble receptor del servicio, salvo que el suscriptor registre para efectos dirección diferente, a cualquier hora y en cualquier día hábil al residente permanente que se encuentre en el predio. Las fallas imputables a la empresa que presta el servicio de facturación no constituirán fallas del prestador del servicio de aseo.

Si las condiciones técnicas lo permiten en el contrato de facturación conjunta con la empresa que provea tal servicio, se incluirá la frecuencia de recolección semanal.

**CLAUSULA VIGÉSIMA QUINTA – ESTIMACIÓN DE LA PRODUCCIÓN PARA GRANDES PRODUCTORES.** El servicio de aseo a los grandes productores de residuos sólidos se cobrará por metro cúbico recolectado por la E.S.P. TRIBUNAS CÓRCEGA. Para efectos de facturación, la E.S.P. TRIBUNAS CÓRCEGA liquidará un volumen determinado de basuras, calculado para periodos anuales, a partir de estadísticas confiables de producción promedia de las mismas. Dicho volumen podrá ser revisado antes del año, si las circunstancias lo aconsejan o si el suscriptor o usuario lo solicitan.

**CLAUSULA VIGÉSIMA SEXTA – INTERESES DE MORA:** En el evento en que el suscriptor se encuentre en mora en el pago de las tarifas por concepto de la prestación del servicio objeto del presente contrato, la E.S.P. TRIBUNAS CÓRCEGA podrá aplicar el interés establecido por la Ley Civil y Comercial. Igual interés deberá reconocer la E.S.P. TRIBUNAS CÓRCEGA al usuario sobre cobros no autorizados.

**PARAGRAFO:** No se generará mora respecto del aporte del USUARIO al Fondo de Capitalización Social.

**CLAUSULA VIGÉSIMA SEPTIMA – ACUERDOS ESPECIALES:** El suscriptor potencial que no estuviese de acuerdo con alguna de las condiciones del contrato, podrá manifestarlo así y hacer una petición con la contra propuesta del caso. Si la E.S.P. TRIBUNAS CÓRCEGA la acepta, se convertirá en suscriptor con acuerdo especial, sin que por ello deje de ser un contrato uniforme de servicio público. Salvo lo previsto en ese acuerdo, a tal suscriptor se aplicarán las demás condiciones uniformes que contiene este documento. Cuando haya conflicto entre las condiciones uniformes y las condiciones especiales se preferirán éstas.

**CLAUSULA VIGÉSIMA OCTAVA – VIGENCIA DEL CONTRATO:** El presente contrato se entiende celebrado por un término indefinido, salvo que las partes decidan darlo por terminado por las causales previstas en el presente contrato y en la ley.

**CLAUSULA VIGÉSIMA NOVENA – TERMINACION DEL CONTRATO.** Las partes podrán terminar por mutuo acuerdo el contrato con el cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y de este contrato, cuando lo soliciten un suscriptor o usuario vinculado al contrato, so convienen en ello la E.S.P. TRIBUNAS CÓRCEGA y los terceros que puedan resultar afectados. Para el efecto, quien manifieste su intención de terminar el contrato deberá dar un preaviso a la contraparte con una antelación de dos meses a la fecha en la que se desea dar por terminado el contrato con los requisitos y procedimientos previstos en este contrato. En todo caso, la E.S.P. TRIBUNAS CÓRCEGA exigirá una constancia de que el suscriptor o usuario pasará a otro sistema de recolección y manejo de residuos sólidos.

**CLAUSULA TRIGESIMA – 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. 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 de este CSP.

La persona prestadora podrá ceder el contrato cuando en este se identifique al cesionario. Igualmente, la persona prestadora 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 ha recibido manifestación explícita al respecto.

**CLAUSULA TRIGESIMA PRIMERA – REGIMEN LEGAL DEL CONTRATO:** El presente contrato se rige por la ley de adhesión y hacen parte de él, no sólo sus estipulaciones escritas, sino todas las que la E.S.P. TRIBUNAS CÓRCEGA aplica de manera uniforme en la prestación del servicio de aseo, la Ley 142 de 1994, las disposiciones concordantes y las demás normas que las modifiquen, adicionen, sustituyan y las reglamenten, las disposiciones de la Comisión Reguladora de Agua Potable y Saneamiento Básico, el Reglamento de Usuarios expedido por la E.S.P. TRIBUNAS CÓRCEGA y las normas del Código Civil y del Código de Comercio que no sean contrarias. Las partes conservan el derecho de pactar cláusulas adicionales o especiales.

**PARAGRAFO:** La E.S.P. TRIBUNAS CÓRCEGA expedirá para áreas de condiciones homogéneas, las condiciones y requisitos técnicos que deberán cumplir los inmuebles para que se les pueda prestar el servicio domiciliario de aseo. Estas condiciones y requisitos podrán ser modificados y adicionados por la E.S.P. TRIBUNAS CÓRCEGA en el momento en que técnicamente se requieran. En virtud de la ley, la E.S.P. TRIBUNAS CÓRCEGA no puede establecer cláusulas o condiciones que configuren prácticas discriminatorias, abusivas o restrictivas contempladas en la ley 142 de 1994 en su artículo 34, o de abuso de posición dominante en contra del suscriptor o usuario, contempladas en el artículo 133 de la mencionada ley.

**CLAUSULA TRIGÉSIMA SEGUNDA – 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.

**CLAUSULA TRIGÉSIMA TERCERA – SOLUCION DE CONTROVERSIAS:** Para solucionar las diferencias que surjan entre la E.S.P. TRIBUNAS CÓRCEGA 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 éste contiene sobre recursos, la E.S.P. TRIBUNAS CÓRCEGA podrá 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 incidir en su prestación oportuna, cobertura o calidad (Art. 79.15 de la ley 142 de 1994).

**CLAUSULA TRIGÉSIMA CUARTA – ANEXOS:** Hacen parte del contrato, y son obligatorios, de acuerdo con lo dispuesto en las cláusulas anteriores, los siguientes Anexos:

**ANEXO 1. REGLAMENTO TÉCNICO OPERATIVO DE LA EMPRESA SERVICIOS PÚBLICOS TRIBUNAS CÓRCEGA E.S.P PARA LA PRESTACIÓN DEL DEL SERVICIO ORDINARIO DE ASEO**

## **A.1 SERVICIO DE ASEO COMPONENTE DE RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE**

**A.1.1 CONTINUIDAD EN LA PRESTACION DEL SERVICIO:** La E.S.P. TRIBUNAS CÓRCEGA prestará el servicio de aseo dos veces por semana en cada sector, con las siguientes excepciones:

- a) Derrumbes o averías sobre las vías por donde se prestará el servicio de recolección de las basuras.

**NOTA:** Cuando por razones técnicas la vía continúe cerrada por más de tres días, los suscriptores se comprometen a entregar sus residuos en una zona aledaña a los sectores de la contingencia, sin causar perjuicio a la comunidad vecina.

- b) Suspensiones del servicio.

**NOTA:** La E.S.P. TRIBUNAS CÓRCEGA se compromete avisar con antelación la suspensión y presentara a través de los medios de comunicación, el plan de contingencia para la recolección de las basuras.

- c) En los casos de fuerza mayor.
- d) En todos aquellos sectores de desarrollo subnormal, el servicio de aseo se prestará de acuerdo con las posibilidades viales del sector.

**A.1.2 CALIDAD DEL SERVICIO:** La E.S.P. TRIBUNAS CÓRCEGA prestará el servicio de aseo cumpliendo todas las reglamentaciones de calidad estipuladas en las normas nacionales.

## **A.2 SERVICIO DE ASEO COMPONENTE DE DISPOSICIÓN FINAL**

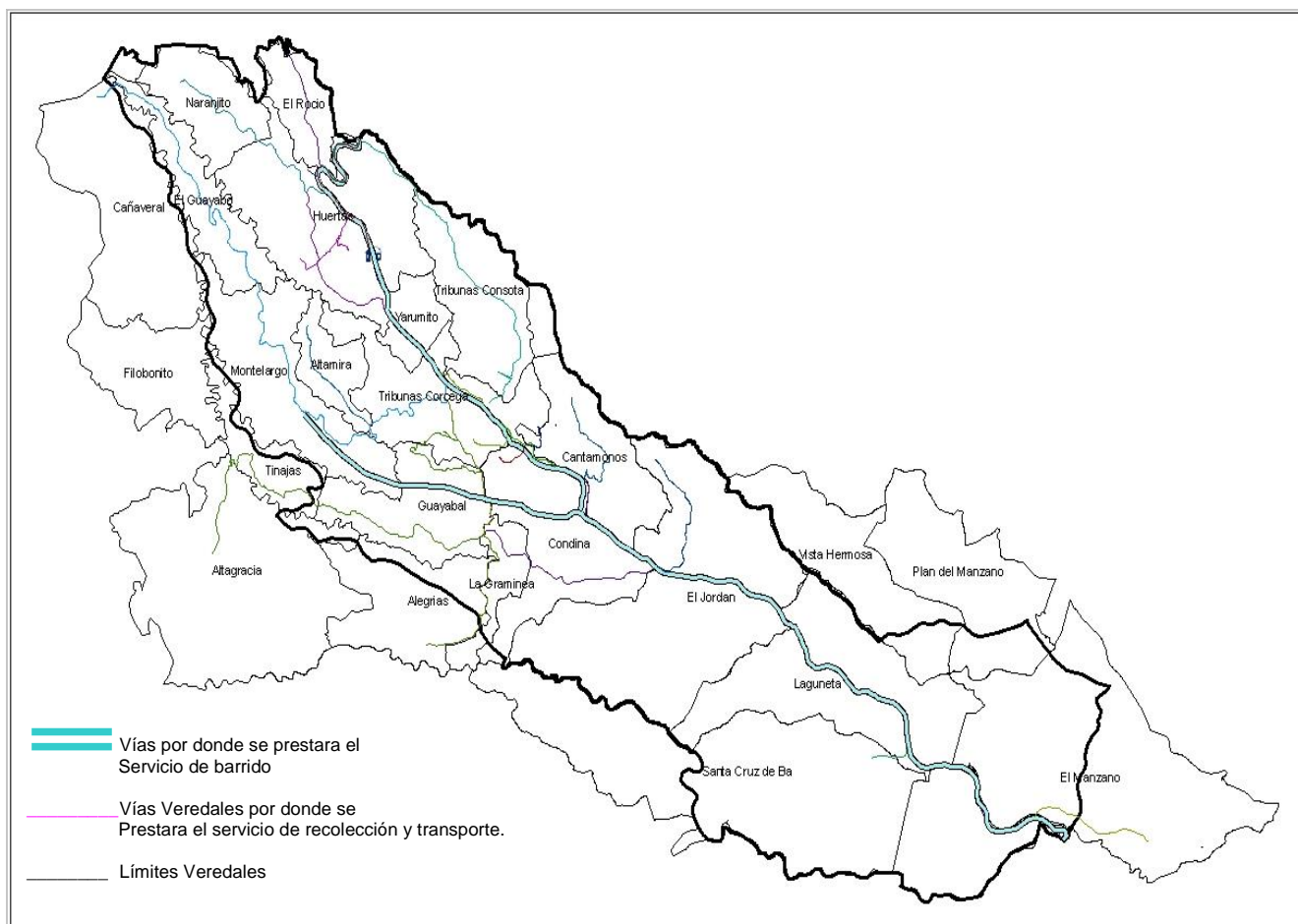
La disposición de la totalidad de los residuos sólidos comunes generados al interior del área de influencia de la E.S.P. TRIBUNAS CÓRCEGA, se llevará a cabo en un relleno sanitario que cumpla con los criterios establecidos en el Reglamento Técnico del sector Agua Potable y Saneamiento Básico –RAS 2000– y los Decretos o Resoluciones que lo modifiquen o aclaren, incluido el Decreto 838 de 2005.

## **A.3 SERVICIO DE ASEO COMPONENTE DE BARRIDO Y LIMPIEZA DE VÍAS Y ÁREAS PÚBLICAS**

**A.3.1 CONTINUIDAD EN LA PRESTACION DEL SERVICIO:** La frecuencia del servicio de barrido y limpieza de vías y áreas públicas será de una (1) vez por semana para cada sector; dicho servicio se prestará sobre la vía principal que del municipio de Pereira conduce a Armenia en el tramo comprendido entre los Puentes del Río Consota y el del Río Barbas; de igual forma se prestará el servicio de barrido sobre los tres kilómetros construidos de la Variante Sur. En las vías secundarias

**A.3.2 CALIDAD DEL SERVICIO:** La E.S.P. TRIBUNAS CÓRCEGA prestará el servicio de barrido de vías y áreas públicas cumpliendo todas las reglamentaciones de calidad estipuladas en las normas nacionales.

**A. 4 MAPA IDENTIFICACIÓN DE VÍAS POR DONDE LA E.S.P. TRIBUNAS CÓRCEGA PRESTARÁ EL SERVICIO DE ASEO EN LOS COMPONENTES DE REOLECCIÓN, TRANSPORTE, BARRIDO Y LIMPIEZA DE VÍAS Y ÁREAS PÚBLICAS.**



De las cargas pecuniarias por uso irregular del servicio y del debido proceso. Para todos los efectos legales se tendrá como domicilio la E.S.P. TRIBUNAS CÓRCEGA En constancia de lo cual suscribo este original, en mi calidad de Representante legal de la E.S.P. TRIBUNAS CÓRCEGA, en el mes de febrero del año 2009 donde se realiza los ajustes y las modificación respectivas.

*Oscar Fdo Gomez*

**OSCAR FERNANDO GOMEZ RAMÍREZ**

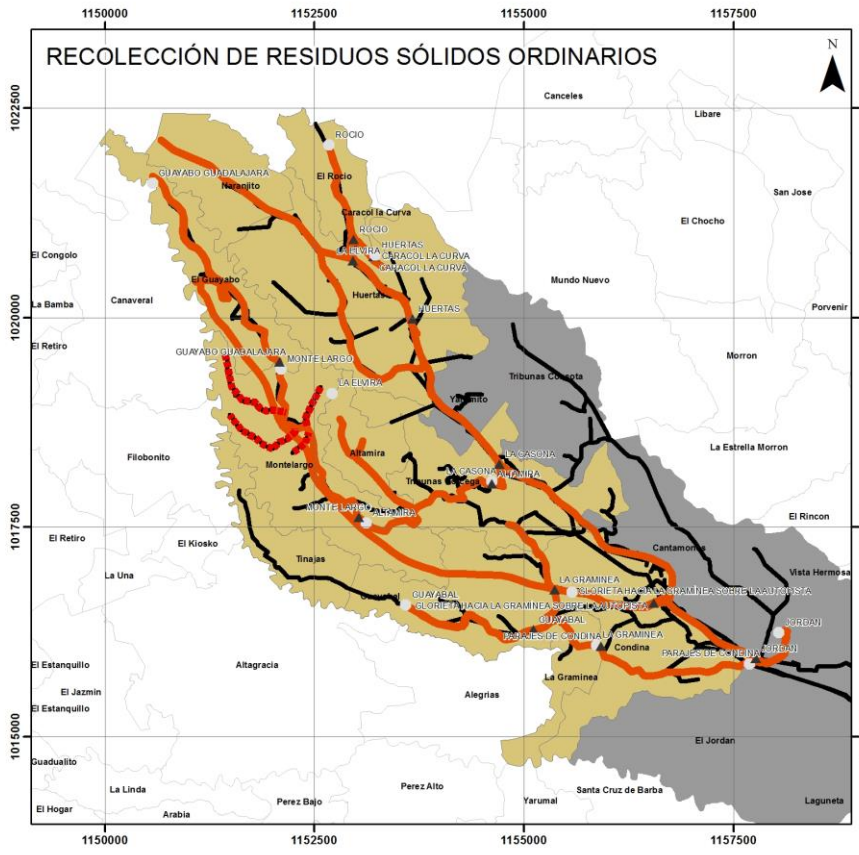
Gerente

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS TRIBUNAS CÓRCEGA E.S.P.

**Anexo técnico**  
**Rutas de Recolección**

<b>FRECUENCIA LUNES Y JUEVES</b>	
<b>VIA PEREIRA - ARMENIA CARRIL DERECHO</b>	
<b>VEREDA O SECTOR</b>	<b>HORA</b>
Vda. Yarumito Alto Y Bajo	07:00 a.m.
Vda. Tribunas Córcega (Sector Xochimilco)	07:20 a.m.
GUACARI (La Lolita, Plazoleta Villa Luz"- Canchas)	07:45 a.m.
Vda. Condina (Entrada Por Los Trasmisores)	08:30 a.m.
Laguneta	08:45 a.m.
Vda. Manzano (Puente barbas, entrada por Condominio la minifalda hacia bocatomas acueducto)	09:00 a.m.
<b>RETORNO HACIA PEREIRA POR EL OTRO CARRIL</b>	
Vda. Manzano (Entrada El Kaibil A Bosques De Balsora)	10:00 a.m.
Vda. Laguneta (Entrada Condominios Por Restaurante Casa Campo)	10:30 a.m.
Vda. Condina (Caserío -Por La Escuela – Hogar Claret- Ancianato)	10:55 a.m.
Vda. Cantamonos	11:00 a.m.
Vda. Tribunas (Sector Villa Amparo Por La Iglesia)	11:30 a.m.
Vda. Tribunas Consota (Entrada Frente Al Cementerio De Los Bohíos Hasta La Juliana)	12:30 p.m.
TRIBUNAS CORCEGA (Desde Los Bohíos Detrás Del Colegio Galán, Condominio Pital, Restaurantes, Central Vía Principal, Escuela Yarumito.)	01:30 p.m.
Ramales Vda. Montelargo (de la aguacatera, escuela, el Dr Andrade, por los galpones, por el gas)	02:00p.m.

<b>FRECUENCIA MARTES Y VIERNES</b>	
<b>VEREDA O SECTOR</b>	<b>HORA</b>
Vda. Huertas (Liceo francés, Palladium, villa carolina, san isidro)	07:00 a.m.
Rocio	07:25 a.m.
Sector Heriberto Herrera	07:35 a.m.
La Elvira (entrada frente al periódico la tarde a salir a potro rojo)	07:50 a.m.
Vda. Altamira (entrada a la casona, madrigal, Vallarta, escuela)	08:30 a.m.
Vda. Montelargo	09:20 a.m.
Vda. Guayabo Guadalajara	09:40 a.m.
Regreso Por La Autopista Del Café Entrada a la vereda la Gramínea	10:20 a.m.
VDA GUAYABAL (Ramales El Papayo, La Panelera, Los Díaz)	10:30 a.m.
Vda Gramínea (Por la inspección, cancha) y PARAJES DE CONDINA	11:00 a.m.
Vda. Jordan (casarillo Jordán bajo)	11:25 a.m.
Retorno Punto Treinta tomando la Autopista Del Café Entrada Gramínea Por Falda Parra	12:00 a.m.
Entrada a la Gramínea por falda de Parra a salir a la CASONA	12:15 p.m.



Corregimiento de Tribunas Córcega
   
  
**RECOLECCIÓN**
  
**DÍAS MARTES Y VIERNES**

FRECUENCIA MARTES Y VIERNES	VEREDA O SECTOR	HORA
MARTES - VIERNES	Vía Huertas (Luzo francés, Paladium, Vía Carolina, San Isidro)	07:00 a.m.
	Rocio	07:25 a.m.
	Sector Heriberto Herrera	07:30 a.m.
	La Elvira (entrada frente al periódico la tarde a salir a pedro rojo)	07:50 a.m.
	Vía Altamira (entrada a la vivienda Graminea, mastilero, Vialta's, escuela)	08:30 a.m.
	Vía Montelargo	09:20 a.m.
	Vía Guayabal Guastagaria	09:40 a.m.
	Rogreño Por La Autopista Del Café Entrada a la vivienda Graminea	10:20 a.m.
	VIA GUAYABAL (Ramales El Pajaro, La Panadera, Los Diaz)	10:30 a.m.
	Vía Graminea (Por la inspección, cantina) Y PASAJES DE CONDINA	11:00 a.m.
Vía Jordan (Cacacero, Jordan bajo)	11:25 a.m.	
Retorno Punto Tiente tomando la Autopista Del Café Entrada Graminea Por Pasajes Para	12:00 a.m.	
Entrada a la Graminea por faja de Parra a salir a la CASOCHA	12:15 p.m.	

**CONVENCIONES**
  
 VEREDAS PEREIRA RECORRIDOS
   
 VEREDAS TRIBUNAS TIPO
   
 RED VIAL TRIBUNAS INICIO
   
 FIN
   
 FRECUENCIA
   
 MARTES - VIERNES
   
 RECORRIDO M-V
   
 RAMALES
   
 Escala 1:50,000
   
 Imprimir tamaño carta
   
 Soporte Cartográfico: Enzo Quintero
   
 Adm. Ambiental
   
 Diciembre 22 de 2014



Corregimiento de Tribunas Córcega
   
  
**RECOLECCIÓN**
  
**DÍAS LUNES Y JUEVES**

FRECUENCIA LUNES Y JUEVES	VEREDA O SECTOR	HORA
LUNES - JUEVES	VIA PEREIRA - ARVENIA CARRIL DERECHO	
	Vía Yaramillo Alto Y Bajo	07:00 a.m.
	Vía Tribunas Córcega (Sector Kochimilio)	07:20 a.m.
	GUACARÍ (La Lotta, Plazuela Villa Luz - Cantina)	07:45 a.m.
	Vía Condina (Entrada Por Los Trasmontes)	08:30 a.m.
	Laguneta	08:45 a.m.
	Vía Manzano (Puente baratas, entrada por Condominio la manatita hacia doctores al rededor)	09:00 a.m.
	RETORNO HACIA PEREIRA POR EL OTRO CARRIL	
	Vía Manzano (Entrada El Kabia)	10:50 a.m.
	Botiques De Barason	10:30 a.m.
Vía Laguneta (Entrada Condominos Por Restaurante Casa Campo)	10:30 a.m.	
Vía Condina (Calleto - Por La Escuela - Hogar Ciudad - Arcunato)	10:55 a.m.	
Vía Caratmonos	11:00 a.m.	
Vía Tribunas Sector Vía Amparo Por La Prensa	11:30 a.m.	
Vía Tribunas Cometa (Entrada Frente Al Cementerio De Los Bonitos Hasta La Julieta)	12:30 p.m.	
TRIBUNAS CORCEGA (Desde Los Bonitos Detrás Del Colegio Galán, Condominio Hiel, Restaurantes, Contra Vía Principal, Escuela Yaramillo)	01:30 p.m.	
Ramales: Vía Montelargo (de la agüetería, escuela, el Sr. Andrade por los galpones, por el gas)	02:00 p.m.	

**CONVENCIONES**
  
 VEREDAS PEREIRA RECORRIDOS
   
 VEREDAS TRIBUNAS TIPO
   
 RED VIAL TRIBUNAS INICIO
   
 FIN
   
 FRECUENCIA
   
 LUNES - JUEVES
   
 RECORRIDO L-J
   
 RAMALES
   
 Escala 1:50,000
   
 Imprimir tamaño carta
   
 Soporte Cartográfico: Enzo Quintero
   
 Adm. Ambiental
   
 Diciembre 22 de 2014