



## CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ASEO PRESTADO POR SEACOL SAS ESP

Municipio de Maicao - DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA

Persona Prestadora: **SEACOL SAS ESP**

NIT: 901.137.169-3

Dirección: Carrera 5 # 6-40

Municipio: Carmen De Apicala

Departamento: LA GUAJIRA

Línea de Atención Comercial: 3184274717

### DISPOSICIONES GENERALES

**CLÁUSULA 1. OBJETO.** El presente contrato tiene como finalidad primordial que la PERSONA PRESTADORA suministre el servicio público domiciliario de aseo y sus diversas actividades complementarias a favor del SUScriptor Y/O USUARIO. Dicha prestación se ejecutará tanto en inmuebles de carácter urbano como en aquellos localizados en zonas rurales que se encuentren comprendidos dentro de la delimitación geográfica del área de prestación de servicios (APS) establecida por la empresa. El cumplimiento de esta obligación se llevará a cabo en las zonas indicadas técnicamente por el prestador, siempre y cuando las condiciones técnicas y de acceso del predio así lo permitan. Como contraprestación por el servicio recibido, el usuario se compromete al pago de un precio en dinero, el cual será determinado siguiendo estrictamente el marco de la regulación tarifaria vigente, específicamente bajo los parámetros establecidos en la Resolución CRA 853 de 2018 para el segundo segmento.

**CLÁUSULA 2. ESQUEMA O SEGMENTO.** La prestación del servicio público de aseo se realizará bajo los criterios regulatorios del siguiente segmento o esquema de la **Resolución CRA 853 de 2018** o la que la adicione, modifique o derogue:

- Esquema de prestación regional en donde todas las APS se encuentran en municipios con hasta 5.000 suscriptores

**CLÁUSULA 3. EL SERVICIO.** La PERSONA PRESTADORA prestará las siguientes actividades del servicio público de aseo:

- Recolección y transporte de residuos no aprovechables
- Disposición Final

Pero en todo caso, realizará actividades de corte de césped, barrido y limpieza de vías y áreas públicas, instalación y mantenimiento de cestas; y todas las demás actividades que se requieran para cumplir con nuestro objeto social y compromiso con el bienestar de la comunidad.



**CLÁUSULA 4. INMUEBLE.** La PERSONA PRESTADORA prestará el servicio en inmuebles rurales y urbanos.

**PARÁGRAFO.** *No habrá más de un contrato con el mismo objeto en relación con el mismo inmueble.*

**CLÁUSULA 5. ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO - APS.** La PERSONA PRESTADORA prestará el servicio público de aseo y sus actividades complementarias en el municipio de Maicao del DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA.

**CLÁUSULA 6. VIGENCIA.** El presente acuerdo se entiende celebrado por un término de duración indefinida, cuya vigencia iniciará formalmente a partir del momento en que se produzca el perfeccionamiento del vínculo contractual. Esta condición de permanencia se mantendrá vigente de manera ininterrumpida, salvo que las partes, de común acuerdo o de manera unilateral, decidan darlo por terminado en virtud de las causales de finalización específicamente previstas tanto en el cuerpo de este documento como en las disposiciones legales aplicables; de igual forma en caso de que exista un acuerdo entre las partes, el contrato podrá celebrarse a término fijo, el cual no podrá superar los dos (2) años, cumpliendo para ello lo establecido en la normatividad aplicable al caso.

**CLÁUSULA 7. RÉGIMEN LEGAL DEL CONTRATO.** El contrato se rige por la normatividad vigente de los contratos de servicios públicos y, en particular, por la Ley 142 de 1994 y los decretos reglamentarios, las normas del Código de Comercio y del Código Civil, la regulación de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA(1), las condiciones uniformes y los acuerdos especiales que pacten las partes. Cuando haya conflicto entre las condiciones uniformes y las condiciones especiales, se preferirán estas últimas.

**PARÁGRAFO:** *La modificación de la normatividad que hace parte presente contrato del servicio público de aseo se entenderá incluida en el mismo, desde el momento en que entre en vigencia la modificación respectiva.*

**CLÁUSULA 8. PARTES.** Son partes en el contrato la PERSONA PRESTADORA del servicio y el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**. Se entiende por suscriptor aquella persona con la cual se celebra el contrato y por usuario aquella 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.

**CLÁUSULA 9. SOLICITUD DEL SERVICIO.** La solicitud para la prestación del servicio puede presentarse verbalmente o por escrito en las oficinas de la persona prestadora, bien de modo personal, por correo o por otros medios que permitan



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

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

La persona prestadora definirá, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud, si esta se ajusta a las condiciones que se expresan en este CSP, y la fecha en que comienza la ejecución del contrato.

Si se requiere la práctica de alguna prueba o informe o documento adicional para tomar esas decisiones, se deberá informar así al interesado, expresando los motivos y la fecha en que se resolverá o dará respuesta, y se comenzará la ejecución.

La persona prestadora podrá negar la solicitud por encontrarse el inmueble fuera del área de prestación del servicio definida por la persona prestadora, de conformidad con lo establecido en el Anexo Técnico.

Con todo, la iniciación en la prestación del servicio solicitado no podrá superar 15 días hábiles contados desde el momento en el que la persona prestadora indique que está en posibilidad de prestar el servicio y el suscriptor y/o usuario ha atendido las condiciones establecidas por la persona prestadora en el contrato de condiciones uniformes.

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

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

**CLÁUSULA 10. PERFECCIONAMIENTO.** El Contrato del Servicios Público se perfecciona cuando la persona prestadora define las condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio y el propietario o quien utiliza un inmueble determinado, solicita recibir allí el servicio, si el solicitante y el inmueble se encuentran en las condiciones previstas por la persona prestadora. Del mismo modo se entenderá que existe y/o que se ha perfeccionado el Contrato de Servicio



Público, en el caso de haber recibido efectiva y legalmente la prestación del servicio objeto del presente contrato de servicio público.

**CLÁUSULA 11. SOLIDARIDAD.** Los propietarios o poseedores del inmueble en el que se prestan los servicios y los suscriptores y/o usuarios son solidarios en los derechos y obligaciones del contrato.

**CLÁUSULA 12. PUBLICIDAD.** La PERSONA PRESTADORA asegurará la debida transparencia y conocimiento del Contrato de Servicios Públicos (CSP) tanto para los suscriptores y usuarios efectivos como para los potenciales, empleando los medios de difusión necesarios para garantizar su accesibilidad. Con este propósito, la empresa mantendrá a disposición del público en su página web oficial, centros de atención y oficinas de peticiones, quejas y recursos, la información detallada que se relaciona a continuación, incluyendo las explicaciones requeridas para su correcta interpretación y comprensión.

### **RÉGIMEN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES**

**CLÁUSULA 13. DERECHOS Y OBLIGACIONES.** Son derechos y obligaciones del SUScriptor Y/O USUARIO y de la PERSONA PRESTADORA todos aquellos contenidos en la legislación, reglamentación y regulación vigente. Para efectos de las condiciones uniformes, los derechos y obligaciones generales de las partes se enlistan, de manera enunciativa, en las cláusulas que a continuación se presentan, y los específicos se consagran a lo largo del presente contrato.

**CLÁUSULA 14. DERECHOS DEL SUScriptor Y/O USUARIO.** Son derechos del SUScriptor Y/O USUARIO los siguientes:

1. A ser tratado dignamente por la persona prestadora.
2. A no ser discriminado por la persona prestadora y a recibir un trato igualitario.
3. Al debido proceso y de defensa y contradicción.
4. A obtener información completa, precisa y oportuna, entre otras cosas, sobre: sus obligaciones y las consecuencias de incumplirlas; los asuntos relacionados con la prestación del servicio; los requisitos jurídicos o técnicos de las peticiones, actuaciones, solicitudes o quejas; el estado de los trámites adelantados ante la persona prestadora, en los que tengan la condición de interesados; el contenido de la factura y las condiciones uniformes del contrato. Igualmente, a obtener copias a su costa de los trámites o documentos que requiera y que no estén sujetos a reserva.
5. A la libre elección de la persona prestadora del servicio.
6. A no presentar documentos que no sean exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.
7. A ser protegido contra el abuso de posición dominante contractual de las personas prestadoras, para lo cual se debe tener en cuenta las causales que presumen abuso de la posición dominante, previstas en el artículo 133 de la Ley 142 de 1994.



8. A la prestación continua de un servicio de buena calidad y a las reparaciones por falla en la prestación del servicio, de conformidad con el artículo 137 de la Ley 142 de 1994.
9. A participar en los comités de desarrollo y control social.
10. A que la persona prestadora mantenga la reserva de sus datos personales y garantice su derecho al habeas data.
11. A recibir la prestación del servicio bajo condiciones de calidad, continuidad y eficiencia.

**PARÁGRAFO.** *El derecho contenido en el numeral 5 de la presente cláusula no se aplica cuando la prestación del servicio se realice bajo la figura de Área de Servicio Exclusivo.*

**CLÁUSULA 15. DERECHOS DE LA PERSONA PRESTADORA.** Son derechos de la PERSONA PRESTADORA los siguientes:

1. Cobrar y recibir el pago del valor de los servicios prestados, luego de aplicar la tarifa resultante de la normatividad vigente e incluir los servicios especiales y/o de mejora sustancial ofrecidos, ya sea por escrito o verbalmente.
2. Incluir dentro de la facturación cualquier obligación a favor o en contra del suscriptor y/o usuario, derivada de la prestación del servicio público de aseo o de los aforos solicitados por el suscriptor, conforme con la normatividad vigente.

**CLÁUSULA 16. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.** Son obligaciones del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO las siguientes:

1. 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.
2. Hacer el pago por la prestación del servicio, en los términos descritos en la cláusula 20 y subsiguientes del presente contrato.
3. Hacer buen uso del servicio, de modo que no genere riesgos o se constituya en un obstáculo para la prestación del servicio a los demás miembros de la comunidad.
4. Informar de inmediato a la persona prestadora sobre cualquier cambio en las características, identificación o uso de los inmuebles reportados o la variación del propietario, dirección u otra novedad que implique modificación de los datos registrados con la persona prestadora o en el sistema de información comercial.
5. Facilitar la medición periódica de los residuos sólidos de conformidad con las normas de aforo vigentes. (En caso que aplique).
6. Almacenar y presentar los residuos sólidos de acuerdo con lo dispuesto en la normatividad vigente, en el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos de los municipios o distritos, en el respectivo programa para la prestación del servicio público de aseo y en el presente contrato de servicios públicos.
7. Trasladar los residuos sólidos hasta el sitio determinado por la persona prestadora del servicio público de aseo, cuando las condiciones de las



urbanizaciones, barrios o agrupaciones de viviendas o demás predios impidan la circulación de los vehículos de recolección o cuando en los municipios donde el servicio público de aseo se presta bajo el esquema de zonas de difícil acceso se haya definido un sitio de recolección colectiva.

8. Mantener limpios y cerrados los lotes de terreno de su propiedad, así como las construcciones que amenacen ruina. Cuando por ausencia o deficiencia en el cierre o mantenimiento de estos se acumulen residuos sólidos en los mismos, el propietario del predio deberá contratar la recolección, transporte y disposición final con una persona prestadora del servicio público de aseo.

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

10. En caso de ser multiusuario, cumplir los requisitos de presentación de residuos y demás procedimientos contemplados en la regulación vigente para la aplicación de dicha opción tarifaria.

11. Dar aviso a la persona prestadora del servicio de la existencia de fallas en el servicio cuando estas se presenten.

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

13. Verificar que la factura remitida corresponda al inmueble receptor del servicio. En caso de irregularidad, el suscriptor y/o usuario deberá informar de tal hecho a la persona prestadora.

14. Realizar reclamaciones en los términos y lineamientos que establece la Ley 142 de 1994 en caso de no estar de acuerdo con los valores liquidados en la facturación.

15. Permitir que las actividades inherentes a la prestación del servicio de aseo puedan ser cumplidas a cabalidad por la empresa prestadora, sin restricciones ni obstáculos, de acuerdo a las frecuencias y condiciones pactadas

**CLÁUSULA 17. OBLIGACIONES DE LA PERSONA PRESTADORA.** Son obligaciones de la PERSONA PRESTADORA las siguientes:

1. Reportar al municipio o distrito el Área de Prestación del Servicio – APS que corresponde a la zona geográfica del municipio, debidamente delimitada, donde ofrece y presta el servicio público de aseo.

2. Suministrar continuamente un servicio de buena calidad, de acuerdo con los parámetros normativos vigentes de carácter obligatorio fijados por las autoridades competentes, las especificaciones técnicas y los estándares de servicio definidos en el programa de prestación del servicio y en el contrato de servicios públicos.

3. Informar a los suscriptores y/o usuarios sobre la manera de utilizar los servicios con eficiencia y seguridad, y adelantar campañas masivas de divulgación sobre el particular.

4. Responder por las actividades de barrido y limpieza de vías y áreas públicas y aquellas actividades de limpieza urbana que correspondan al segmento o esquema que le aplique, según la Resolución CRA 853 de 2018, en el Área de Prestación del Servicio que haya consignado en el presente contrato, y de conformidad con las normas sanitarias, ambientales y regulatorias vigentes.





5. Respetar el debido proceso y el derecho de defensa del suscriptor y/o usuario en todas las actuaciones frente al prestador, con observancia de la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa previstas en la Constitución Política, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en las demás normas que sean aplicables.
6. Aplicar al suscriptor y/o usuario la estratificación adoptada por el municipio.
7. Asignar al inmueble objeto de los servicios la categoría de uso correspondiente y modificarla en los casos que corresponda.
8. Mantener la reserva de los datos personales del suscriptor y/o usuario y garantizar su derecho al habeas data.
9. Realizar la medición periódica de la producción de residuos de conformidad con las normas de aforo vigentes. (En caso que aplique)
10. Ejecutar las medidas de mitigación y corrección pertinentes, en caso de presentarse un evento de riesgo.
11. Aplicar la tarifa ajustada para inmuebles desocupados a aquellos inmuebles que sean acreditados, bien sea por los suscriptores y/o usuarios o por la persona prestadora, según lo establecido en la Resolución CRA 853 de 2018, para el segmento o esquema que le aplique.
12. Recibir y trasladar las peticiones, quejas, reclamos y recursos – PQR relacionadas con la actividad de aprovechamiento. Igualmente, tramitar en su integralidad aquellas PQR de aprovechamiento relacionadas con la facturación.
13. Trasladar a la persona prestadora de la actividad de aprovechamiento las PQR relacionadas con las cantidades de residuos aprovechables facturadas, aforos y aspectos operativos relacionadas con horarios y frecuencias de recolección de residuos aprovechables. (En caso que aplique).
14. Contar con un estudio de costos que soporte las tarifas aplicadas a los suscriptores y/o usuarios, debidamente aprobado por la entidad tarifaria local y publicadas de conformidad con las normas vigentes.

**PARÁGRAFO 1.** *Si la persona prestadora suministra el servicio bajo el esquema de zonas de difícil acceso, la obligación contenida en el numeral 3 corresponderá a: informar a los suscriptores y/o usuarios sobre las condiciones diferenciales y la gradualidad en las que se prestarán las actividades del servicio y sobre la manera de utilizar los servicios con eficiencia y seguridad para lo cual adelantará campañas masivas de divulgación.*

**PARÁGRAFO 2.** *Si la persona prestadora suministra el servicio bajo el esquema de zonas de difícil acceso, la obligación contenida en el numeral 4 corresponderá a: responder por las actividades de barrido y limpieza de vías y áreas públicas y aquellas actividades de limpieza urbana que se presten en las condiciones de gradualidad definidas en el programa de prestación del servicio, y de conformidad con las normas sanitarias, ambientales y regulatorias aplicables.*

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



**CLÁUSULA 18. CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.** Para la prestación del servicio público de aseo y sus actividades complementarias, las partes del presente contrato deberán cumplir las condiciones establecidas en los Capítulos 1 y 2 del Título 2 y el Capítulo 2 del Título 7 de la Parte 3 del Decreto 1077 de 2015, modificado y adicionado por el Decreto 1784 de 2017 y por el Decreto 1272 de 2017, en lo referente a:

1. Recipientes para el almacenamiento y presentación de residuos no aprovechables.
2. Recolección de residuos ordinarios generados en plazas de mercado, mataderos, cementerios, puntos de ventas de áreas públicas.
3. Permanencia de los residuos de barrido en las calles.
4. Información sobre los cambios en las rutas, horarios o frecuencias de prestación de las actividades del servicio.
5. Actividades que efectivamente realice la persona prestadora según el segmento o esquema que le aplique, de conformidad con la Resolución CRA 853 de 2018:
  - a) Instalación y mantenimiento de cestas.
  - b) Limpieza de playas costeras o ribereñas.
  - c) Lavado de áreas públicas.
  - d) Corte de césped en las áreas verdes públicas.
  - e) Poda de árboles en las áreas públicas.

Las anteriores actividades se prestarán en el caso en el que las mismas puedan llevarse a cabo, y en todo caso, se prestarán TODAS las actividades necesarias para prestar un servicio continuo, ininterrumpido, de calidad y diferencial.

6. Frecuencia y horario para la prestación de las diferentes actividades del servicio público de aseo.

## **COBRO DEL SERVICIO DE ASEO Y ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS**

**CLÁUSULA 20. TARIFA DEL SERVICIO DE ASEO.** El precio o tarifa cobrado por el servicio de aseo, si bien encuentra sus precios máximos y mínimos en la metodología tarifaria establecida en la resolución CRA 853 de 2018, corresponderá al servicio efectivamente prestado, con las mejoras sustanciales que se hayan implementado en el(los) periodo(s).

No obstante lo anterior, la tarifa del servicio público de aseo y sus actividades complementarias está compuesta por un cargo fijo y un cargo variable, que serán calculados por el prestador acorde con lo establecido en la metodología tarifaria vigente expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA o del contrato respectivo, cuando esta se haya definido contractualmente.

Cuando sea el caso, para la estimación de la producción de residuos correspondiente a cada suscriptor y/o usuario, las personas prestadoras de recolección y transporte de residuos no aprovechables deberán calcular el promedio mensual del año fiscal anterior de las toneladas de residuos de: barrido y limpieza,





limpieza urbana, recolección y transporte de residuos no aprovechables, rechazos de aprovechamiento y rechazos de tratamiento en los casos en que aplique. Así mismo, deberán recibir con una frecuencia mensual, por parte de las personas prestadoras de aprovechamiento, el cálculo de las toneladas efectivamente aprovechadas, de conformidad con la metodología tarifaria vigente.

La tarifa para los suscriptores y/o usuarios clasificados como grandes productores, se calculará a partir de los resultados de los aforos que realice la persona prestadora, de conformidad con lo definido en la Resolución CRA 151 de 2001 o la que la modifique, adicione, aclare o derogue.

La tarifa para los suscriptores y/o usuarios a quienes aplique la opción tarifaria de multiusuarios se calculará a partir de los resultados de los aforos que realice la persona prestadora de conformidad con lo definido en las Resoluciones CRA 233 y 236 de 2002 o la que las modifique, adicione, aclare o derogue.

**CLÁUSULA 21. FACTURACIÓN DEL SERVICIO.** La PERSONA PRESTADORA facturará el servicio público de aseo de forma directa o conjunta con cualquiera de los servicios públicos a los que se refiere la Ley 142 de 1994. En este caso, no podrán pagarse estos últimos servicios con independencia del servicio público de aseo, salvo en aquellos casos en que exista prueba de mediar petición, queja o recurso debidamente interpuesto ante la persona prestadora del servicio de aseo. El prestador del servicio para los residuos no aprovechables facturará de manera integral el servicio público de aseo junto con la actividad de aprovechamiento, cuando aplique, de acuerdo con la tarifa resultante de la aplicación de la metodología tarifaria vigente o del contrato respectivo, cuando la tarifa se hubiere definido contractualmente y con la periodicidad señalada en el presente contrato. La factura del servicio público de aseo contendrá, dentro de sus anexos o en la información propia de dicho documento, como mínimo, la siguiente información:

1. El nombre de la persona prestadora responsable de la prestación del servicio y su NIT.
2. El nombre del suscriptor y/o usuario y dirección del inmueble receptor del servicio.
3. La dirección del inmueble a donde se envía la factura o cuenta de cobro.
4. El estrato socioeconómico, cuando el suscriptor y/o usuario sea residencial, y clase de uso del servicio.
5. El período de facturación del servicio y fecha de expedición de la factura.
6. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos. El pago que se haga en las oficinas de la persona prestadora siempre será aceptable.
7. Discriminación de los cobros realizados de conformidad con la normatividad vigente.
8. El cálculo de las toneladas imputables al suscriptor y/o usuario durante el periodo de facturación y durante los dos periodos inmediatamente anteriores, cuando se de aplicación a lo previsto en la Resolución CRA 352 de 2005.



9. La comparación entre el valor del servicio facturado con el de los tres períodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral y seis periodos, si la facturación es mensual.
10. 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.
11. El valor y fechas de pago oportuno.
12. La frecuencia de recolección de los residuos.

En la factura podrán incluirse otros cobros a los que la persona prestadora tenga derecho, relacionados con la prestación del servicio, pero éstos se distinguirán de los que originan los servicios facturados y la razón de los primeros se explicará en forma precisa. En las facturas expedidas por la persona prestadora, ésta cobrará el servicio público domiciliario de aseo, prestado directamente. La persona prestadora podrá convenir, bajo su responsabilidad, con otras personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios para que se efectúe conjuntamente la facturación y cobro el servicio domiciliario de aseo con la de aquellos servicios que ellas presten. La persona prestadora velará porque en dichos acuerdos se respete lo establecido en el presente CSP sobre el contenido de la factura. Cuando se facture el servicio de aseo, 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. Es deber del prestador de aseo, comunicar de manera oficial y oportuna al prestador con quien factura conjuntamente, las novedades que se presenten en el periodo a facturar.

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

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

**CLÁUSULA 22. CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR.** La PERSONA PRESTADORA podrá recuperar los consumos dejados de facturar por causas imputables al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, garantizando, en todo caso, su derecho de defensa y contradicción, con base en:

1. Consumos promedios de otros periodos del mismo suscriptor y/o usuario.
2. Consumos promedios de suscriptores y/o usuarios que estén en circunstancias similares.
3. Aforos individuales.



**CLÁUSULA 23. COBROS NO AUTORIZADOS.** La PERSONA PRESTADORA no cobrará servicios no prestados, tarifas, ni conceptos diferentes a los previstos en las condiciones uniformes de este contrato.

Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado la factura, la PERSONA PRESTADORA no podrá cobrarle al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO bienes o servicios que no facturó por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.

La devolución de cobros no autorizados al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO observará lo dispuesto en la Resolución CRA 659 de 2013 o aquellas que la modifiquen, adicionen, sustituyan o deroguen.

**CLÁUSULA 24. COBRO DE INTERESES.** La PERSONA PRESTADORA podrá aplicar intereses de mora sobre saldos insolutos de conformidad con la tasa de interés moratorio señalada en el Código Civil, cuando los SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS incurran en mora en el pago de las facturas por concepto de la prestación de los servicios objeto del contrato de servicios públicos domiciliarios. 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, 26,74% efectivo anual.

### **DEFENSA DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**

**CLÁUSULA 25. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y RECURSOS.** El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO tiene el derecho inalienable de presentar ante la PERSONA PRESTADORA peticiones, quejas, reclamos y recursos relacionados con la ejecución del contrato de servicios públicos, la facturación, el estrato aplicado o el uso asignado al inmueble. Estas reclamaciones se tramitarán de manera ágil y sin formalidades innecesarias a través de las oficinas organizadas para la atención al usuario, resaltando que en ningún caso se exigirá la cancelación previa de la factura como requisito indispensable para atender o procesar la reclamación.

Para facilitar el ejercicio de este derecho, el usuario podrá formular sus peticiones de manera verbal o por escrito, utilizando cualquier sistema disponible como fax, Internet u otros medios electrónicos, sin que se requiera para ello la presentación personal del interesado ni la intervención obligatoria de un abogado, incluso si se actúa mediante un mandatario. La PERSONA PRESTADORA dispondrá de un término máximo de quince (15) días hábiles para resolver de fondo las solicitudes, contados a partir de su presentación. Si vencido este plazo no se ha notificado una decisión, operará el silencio administrativo positivo, entendiéndose que la reclamación ha sido resuelta a favor del usuario, salvo que medie necesidad de práctica de pruebas o demora imputable al solicitante.



Dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes al vencimiento del término legal de respuesta, la entidad deberá reconocer formalmente los efectos de dicho silencio administrativo. En caso de actos relacionados con la negativa del contrato, suspensión, terminación o facturación, el SUScriptor Y/O USUARIO podrá interponer el recurso de reposición y, en subsidio, el de apelación, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al conocimiento de la decisión. Si se interpone el recurso de apelación, la empresa remitirá el expediente completo a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión de reposición para que dicha autoridad resuelva lo pertinente. Todo el procedimiento aquí descrito se regirá por las disposiciones de la Ley 142 de 1994, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA) y las normas que las complementen o modifiquen.

**PARÁGRAFO.** En lo relativo a peticiones, quejas, reclamos y recursos se aplicarán las disposiciones de la Ley 142 de 1994, del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y de aquellas que las modifiquen, adicionen, sustituyan o deroguen.

**CLÁUSULA 26. FORMA DE PRESENTACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y RECURSOS. EI SUScriptor Y/O USUARIO** En garantía del derecho fundamental de petición y en cumplimiento de la normativa de servicios públicos domiciliarios, el SUScriptor Y/O USUARIO podrá interponer ante la PERSONA PRESTADORA peticiones, quejas, reclamos y recursos, de manera verbal o escrita, a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Para tal efecto, la empresa dispone de una estructura de atención integral que permite la radicación física en sus puntos de atención, así como el uso de líneas telefónicas, fax, correo electrónico y correo certificado.

Específicamente, el usuario podrá acudir a la oficina de atención principal ubicada en la **Carrera 5 # 6-40, en el municipio de Carmen de Apicalá del departamento de Tolima**, donde se brindará atención presencial en el horario de **8:00 a. m. a 5:00 p. m.** Asimismo, se encuentran habilitados los canales de contacto telefónico **3003313531 (Línea Comercial)** y **322354879 (Línea Operativa)**, el portal web oficial **seacol.com.co** y la dirección electrónica [seacolsas@hotmail.com](mailto:seacolsas@hotmail.com). La responsabilidad de resolver de fondo las solicitudes presentadas recae sobre el **Ingeniero Operativo**, quien actuará como el funcionario competente para emitir las decisiones administrativas correspondientes en los términos de ley.

**CLÁUSULA 27. SUSPENSIÓN EN INTERÉS DEL SERVICIO.** En caso de presentarse suspensión en interés de 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 los usuarios con cinco (5) días hábiles de



anticipación, a través del medio de difusión más efectivo que disponga la población o sector atendido.

**CLÁUSULA 28. FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.** El incumplimiento de la persona prestadora en la prestación continua del servicio público de aseo 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 o su cumplimiento, con las reparaciones consagradas en el artículo 137 de la Ley 142 de 1994.

**PARÁGRAFO.** *La falla en la prestación del servicio para los prestadores del esquema de prestación en zonas de difícil acceso aplicará conforme con las condiciones diferenciales con las que la PERSONA PRESTADORA se compromete a prestar los servicios, de acuerdo con su programa de prestación del servicio.*

#### **MODIFICACIÓN, CESIÓN Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO**

**CLÁUSULA 29. MODIFICACIÓN.** El presente contrato puede ser modificado en las siguientes circunstancias: (i) por acuerdo entre las partes; (ii) por parte de la PERSONA PRESTADORA, siempre y cuando hubiere informado la modificación propuesta con antelación de un mes y, (iii) por decisión de autoridad competente.

**PARÁGRAFO.** Lo dispuesto en el numeral 2 de la presente cláusula no se aplica en el 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 30. CESIÓN.** La cesión del contrato opera de pleno derecho e incluye la propiedad de los bienes utilizados para los servicios, cuando ocurre la venta del inmueble al que se le suministran los servicios. 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 dos (2) meses, no haya recibido manifestación explícita al respecto.

**CLÁUSULA 31. TERMINACIÓN.** El presente contrato puede terminarse por mutuo acuerdo o de manera unilateral por parte de la PERSONA PRESTADORA, ante el incumplimiento del contrato en los casos dispuestos en el régimen legal vigente.

**CLÁUSULA 32. TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO.** El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO del servicio público de aseo tiene derecho a terminar anticipadamente el contrato, para lo cual deberá cumplir los siguientes requisitos:

1. Presentar solicitud ante la persona prestadora, en la que manifieste la voluntad de desvincularse, con un término de preaviso no superior a dos (2) meses.
2. Acreditar que va a celebrar un nuevo contrato con otra persona prestadora que preste las mismas actividades del servicio de las que desea desvincularse 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 las actividades del servicio público de aseo al solicitante, con la identificación del predio que será atendido.



3. 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 con lo establecido en el parágrafo del artículo 16 de la Ley 142 de 1994. La Superintendencia de Servicios Públicos será la entidad competente para determinar si la alternativa propuesta no causa perjuicios a la comunidad. Adicionalmente, las actividades de barrido y limpieza de vías y áreas públicas, las incluidas en el componente de limpieza urbana y la de aprovechamiento deberán ser atendidas por alguna persona prestadora del servicio público de aseo.

4. Estar a paz y salvo por las obligaciones asociadas a la prestación del servicio con la persona prestadora a la cual solicita la terminación anticipada del contrato, o haber celebrado un convenio de pago respecto de tales obligaciones económicas.

Si a la fecha de solicitud de terminación del contrato el suscriptor se encuentra a paz y salvo, sólo será necesario acreditar el pago de la última factura del servicio público de aseo y suscribir el acuerdo de pago de las obligaciones asociadas a la prestación del servicio pendientes o que puedan generarse respecto a la fecha efectiva de terminación del contrato. En los eventos de acuerdo de pago, el prestador expedirá la paz y salvo al momento de la solicitud de la terminación.

Los suscriptores y/o usuarios podrán autorizar por escrito al nuevo prestador para que solicite la terminación anticipada del contrato del servicio público de aseo con el cumplimiento, en todo caso, de lo dispuesto en la presente cláusula.

Los prestadores del servicio de aseo 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 del servicio público de aseo deberá tramitar y resolver de fondo la solicitud de terminación anticipada del contrato en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, de conformidad con lo previsto en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, subrogado por el artículo 123 del Decreto 2150 de 1995, y con los efectos allí previstos en caso de configurarse el silencio administrativo positivo.

La PERSONA PRESTADORA no podrá negar la terminación anticipada del contrato con el argumento de que la nueva persona prestadora no está en capacidad de prestarlo.

**PARÁGRAFO 1.** *Al momento de la terminación anticipada del contrato no podrá verse afectada la facturación integral del servicio prevista en el Decreto 1077 de 2015.*





**PARÁGRAFO 2.** *Al momento de la terminación anticipada del contrato, la PERSONA PRESTADORA del servicio público de aseo deberá notificar a la persona prestadora con la que tiene el convenio de facturación conjunta, sobre la desvinculación del suscriptor y/o usuario.*

**CLÁUSULA 33. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.** Las diferencias que surjan entre la PERSONA PRESTADORA del servicio público de aseo y de las actividades complementarias y el SUScriptor Y/O USUARIO, con ocasión de la celebración, ejecución y terminación del presente contrato, y que no hayan podido resolverse con la aplicación de las normas que el contrato contiene sobre interposición de recursos, podrán resolverse a través de la conciliación (se sugiere como medio alternativo a la resolución de conflictos) de conflictos previstos en la ley.

**PARÁGRAFO.** En aquellos casos en los que se hubiere pactado cláusula compromisoria, cuando opere la cesión del contrato en los términos del artículo 129 de la Ley 142 de 1994, no se entenderá incluida dicha cláusula dentro de las condiciones objeto de cesión.

#### **FIRMA**

Para todos los efectos legales y regulatorios, la firma del presente documento reposa en el ejemplar original debidamente firmado, bajo custodia de la empresa prestadora.

## ANEXO I.

El municipio de Maicao, ubicado en el departamento de La Guajira en la República de Colombia, forma parte de la división político-administrativa del país. Su territorio limita con los municipios de Albania, Manaure, Riohacha, Uribia, conforme a la delimitación oficial establecida por el Estado colombiano y registrada en la división político administrativa nacional.



## **ANEXO II**

### **CONDICIONES TÉCNICAS Y DE ACCESO DEL SERVICIO DE ASEO**

#### **SERVICIO PÚBLICO DE ASEO:**

El servicio público domiciliario de aseo corresponde a la modalidad destinada a la gestión integral de los residuos sólidos generados en actividades residenciales, así como aquellos residuos que por sus condiciones físicas y volumen puedan ser manejados conforme a la capacidad operativa del prestador y que no estén catalogados como servicios especiales.

Incluye las actividades de recolección, transporte, transferencia, tratamiento y disposición final de los residuos provenientes de dichas fuentes.

La prestación se realizará bajo la modalidad ordinaria, en cumplimiento del Decreto 1077 de 2015 y las normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan. Para acceder al servicio en zona urbana, el inmueble deberá ubicarse dentro del APS reportado por la empresa.

Los usuarios deberán almacenar y presentar los residuos en condiciones que no generen riesgos sanitarios ni ambientales, ni afecten al personal operativo. La presentación deberá realizarse dentro de las tres (3) horas anteriores al horario establecido para la ruta correspondiente.

En el caso de grandes generadores, la entrega podrá realizarse en áreas internas previamente acordadas con la empresa prestadora.

Recolección industrial y comercial: Los residuos ordinarios generados en actividades industriales y comerciales harán parte del servicio ordinario y serán facturados conforme a la clasificación tarifaria vigente.

Recolección en plazas de mercado, mataderos y cementerios: Los residuos generados en estos establecimientos serán gestionados mediante cajas estacionarias ubicadas en puntos técnicamente definidos para tal efecto.

**PARÁGRAFO 1:** *La PERSONA PRESTADORA está obligada a informar a los suscriptores y/o usuarios de la macrorruta, con mínimo quince (15) días calendario de anticipación, sobre cuándo realizará las actividades de poda de árboles y corte de césped, en su página web, en los centros de atención al usuario y en las oficinas de peticiones, quejas, reclamos y recursos, en los casos donde aplique.*

**PARÁGRAFO 2:** *La PERSONA PRESTADORA incluida en el primer segmento deberá definir las frecuencias y horarios de prestación de las actividades, para cada una de las macrorrutas definidas para la prestación del servicio público de aseo en el APS atendida, las cuales serán publicadas en la página web.*

### **ANEXO III**

## **CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO ORDINARIO DE ASEO**

### **3.1. FRECUENCIA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.**

Recolección y Transporte: La prestación del servicio de recolección y transporte de residuos sólidos no aprovechables se realizará en el municipio de Maicao perteneciente al DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA., conforme a las frecuencias definidas contractualmente con los USUARIOS dentro del APS y establecidas en el PGIRS (Plan de Gestión Integral de Residuos) y su última actualización adoptada por la administración municipal mediante Resolución o las solicitadas por los mismos usuarios siempre y cuando éstas no sean inferiores a las establecidas en la normatividad y el mismo PGIRS.

### **3.2. DIVULGACIÓN DE RUTAS Y HORARIOS.**

La recolección de residuos sólidos se efectuará conforme a los horarios y frecuencias previamente establecidos, los cuales serán divulgados a los usuarios mediante mecanismos idóneos tales como perifoneo, material informativo y medios de comunicación de cobertura local. Cualquier modificación será comunicada con una antelación mínima de tres (3) días, salvo en situaciones de caso fortuito o fuerza mayor debidamente justificadas.

### **3.5. SERVICIO ESPECIAL DE ASEO**

Corresponde a las actividades de recolección, transporte y tratamiento de residuos que, por su naturaleza, composición, volumen o peso, no puedan ser atendidos bajo la modalidad ordinaria.

CLUS: Incluye corte de césped, poda de árboles en área designada por el usuario, lavado de áreas intervenidas y gestión integral de los residuos generados en dichas actividades, así como actividades de aprovechamiento los cuales se prestarán mediante contratación especial.

### **3.6. PLAN DE CONTINGENCIA PARA ASEGURAR LA CONTINUIDAD EN CASOS DE EMERGENCIA**

La empresa cuenta con procedimientos previamente estructurados para garantizar la continuidad del servicio ante situaciones que afecten la operación, conforme a los lineamientos del RAS.

El plan contempla asignación de responsabilidades, activación de protocolos, inventario de recursos disponibles, comunicación institucional, recuperación progresiva del servicio y realización de simulacros periódicos.

### **3.7. MEDIDAS DE REDUCCIÓN DE RIESGOS**

Las medidas de intervención se fundamentan en el análisis de vulnerabilidad previamente realizado, priorizando riesgos con niveles de impacto medio, alto y muy alto.

En los componentes de recolección y transporte se implementarán capacitaciones periódicas, inspecciones preoperacionales, fortalecimiento de protocolos de



seguridad, coordinación con autoridades ante cierres viales y formación en técnicas adecuadas de levantamiento de carga.

Asimismo, se establecerá un esquema de personal polivalente que permita garantizar la continuidad del servicio ante contingencias operativas menores.