

## **CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ASEO PRESTADO POR MONTERREY SAS ESP PARA LA PRESTACIÓN DE LA ACTIVIDAD DE RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE**

**Cláusula 1. OBJETO.** El presente contrato de condiciones uniformes tiene por objeto la prestación de las siguientes actividades que hacen parte del servicio público de aseo:

- Recolección y transporte de residuos sólidos no aprovechables.

La empresa **MONTERREY SAS ESP** con **901379144-8**, se compromete a prestar el servicio en favor del suscriptor y/o usuario, a cambio de un precio en dinero, el cual se determinará de conformidad con la normatividad vigente.

**Cláusula 2. PARTES.** Son partes en el contrato de condiciones uniformes, la persona prestadora del servicio para residuos no aprovechables y el suscriptor y/o usuario.

**Cláusula 3. SOLIDARIDAD.** Los propietarios o poseedores del inmueble en el que se presta el servicio y los suscriptores y/o usuarios son solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos.

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

**Cláusula 4. RÉGIMEN LEGAL.** Este contrato de condiciones uniformes se registrará por lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, por sus decretos reglamentarios, por la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, por la Resolución CRA 720 de 2015 modificada por la Resolución CRA 751 de 2016, por el Decreto 1077 de 2015 modificado por el Decreto 596 de 2016, la Resolución 276 de 2016, Resolución CRA 853 de 2018, por las condiciones especiales y/o adicionales que pacten las partes, por las normas del Código de

### **Contactos:**

✉ [monterreysasesp@hotmail.com](mailto:monterreysasesp@hotmail.com)

☎ 3133790742

🏠 Transversal 11 # 12-18 Nueva Candelaria - Piedecuesta Sder

Nit: 901.379.144-8

Comercio y del Código Civil, normativa que se entiende incorporada al presente contrato de condiciones uniformes.

Parágrafo 1. Se entiende incorporada en el contrato de servicios públicos, toda la normatividad vigente aplicable al contrato de servicios públicos.

Parágrafo 2. Cuando haya conflicto entre las condiciones uniformes y las condiciones especiales, se preferirán éstas. Se tendrá en cuenta que, a pesar de tener condiciones uniformes, el contrato de servicios públicos resulta celebrado con cada suscriptor y/o usuario en particular.

**Cláusula 5. VIGENCIA:** El contrato de condiciones uniformes se pacta a término indefinido.

## DEFINICIONES

**Cláusula 6. DEFINICIONES.** Para los efectos del contrato de servicios públicos, se aplicarán las siguientes definiciones de conformidad con lo establecido en el Decreto 1077 de 2015, la Resolución CRA 720 de 2015, Resolución CRA 376 de 2006 y Resolución CRA 845 de 2018:

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

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

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

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

## Contactos:

✉ monterreysasesp@hotmail.com

☎ 3133790742

🏠 Transversal 11 # 12-18 Nueva Candelaria - Piedecuesta Sder

Nit: 901.379.144-8

En ese sentido la persona prestadora podrá incluir en el contrato de condiciones uniformes, cláusulas adicionales siempre y cuando no contravengan aspectos regulados por la ley, los decretos reglamentarios y la regulación vigente.

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

El suscriptor y/o usuario potencial que no estuviere de acuerdo con alguna de las condiciones del contrato de condiciones uniformes para la prestación de la actividad de recolección y transporte podrá manifestarlo así, y hacer una petición con la contrapropuesta del caso a la persona prestadora.

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

En caso de pactarse cláusulas especiales, su alcance deberá incluirse en el apartado correspondiente.

**6.- Descuentos asociados a la calidad del servicio:** Descuentos a los que tienen derecho los suscriptores y/o usuarios, asociados al nivel del cumplimiento de las metas de calidad del servicio público de aseo, por parte de las personas prestadoras del servicio.

**7.- Estándares del servicio:** Requisitos mínimos de calidad en la prestación del servicio público de aseo que deben cumplir las personas prestadoras, de conformidad con los indicadores y metas establecidos por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico –CRA, en la Resolución CRA 720 de 2015.

**8.- Grandes generadores o productores:** Son los suscriptores y/o usuarios no residenciales que generan y presentan para la recolección residuos sólidos en volumen igual o superior a un metro cúbico mensual.

**9.- Macrorruta:** Es la división geográfica de la ciudad, zona o área de prestación del servicio para la distribución de los recursos y equipos a fin de optimizar la prestación de las diferentes actividades que componen el servicio público de aseo.

## Contactos:

✉ monterreysasesp@hotmail.com

☎ 3133790742

🏠 Transversal 11 # 12-18 Nueva Candelaria - Piedecuesta Sder

Nit: 901.379.144-8

**10.- Microrruta:** Es la descripción detallada a nivel de las calles y manzanas del trayecto de un vehículo o cuadrilla, para la prestación de las diferentes actividades del servicio público de aseo.

**11. Multiusuarios del servicio público de aseo:** Son todos aquellos suscriptores agrupados en unidades inmobiliarias, centros habitacionales, conjuntos residenciales, condominios o similares bajo el régimen de propiedad horizontal vigente o concentrados en centros comerciales o similares, que se caracterizan porque presentan en forma conjunta sus residuos sólidos a la persona prestadora del servicio en los términos del presente decreto o las normas que lo modifiquen, sustituyan o adicionen y que hayan solicitado el aforo de sus residuos para que esta medición sea la base de la facturación del servicio público 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.

**12.- Pequeños generadores o productores:** Son los suscriptores y/o usuarios no residenciales que generan y presentan para la recolección residuos sólidos en volumen menor a un metro cúbico mensual.

**13.- Plan de gestión integral de residuos sólidos (PGIRS):** Es el instrumento de planeación municipal o regional que contiene un conjunto ordenado de objetivos, metas, programas, proyectos, actividades y recursos definidos por uno o más entes territoriales para el manejo de los residuos sólidos en su jurisdicción.

**14.- Programa de Prestación del Servicio:** Programa que las personas prestadoras del servicio de aseo y/o sus actividades complementarias deben formular e implementar, en el cual definirán los objetivos, metas, estrategias, campañas educativas, actividades y cronogramas, costos y fuentes de financiación. Este programa igualmente deberá definir todos los aspectos operativos de las diferentes actividades del servicio que atienda el operador, en concordancia con lo definido en el PGIRS, la regulación vigente y lo establecido en el Decreto 1077 de 2015.

**15.- Residuo sólido no aprovechable:** Material o sustancia sólida de origen orgánico e inorgánico, putrescible o no, proveniente de actividades domésticas, industriales, comerciales, institucionales, de servicios, que no son objeto de la actividad de aprovechamiento.

**16.- Unidad Habitacional:** Apartamento o casa de vivienda independiente con acceso a la vía pública o a las zonas comunes del conjunto multifamiliar y separada

## Contactos:

✉ [monterreysasesp@hotmail.com](mailto:monterreysasesp@hotmail.com)

☎ 3133790742

🏠 Transversal 11 # 12-18 Nueva Candelaria - Piedecuesta Sder

Nit: 901.379.144-8

de las otras viviendas, de tal forma que sus ocupantes puedan acceder sin pasar por las áreas privadas de otras viviendas.

**17.- Unidad Independiente:** Apartamento o casa de vivienda, local u oficina independiente con acceso a la vía pública o a las zonas comunes de la unidad inmobiliaria.

**18.- Usuario no residencial:** Es la persona natural o jurídica que produce residuos sólidos derivados de la actividad comercial, industrial y los oficiales que se benefician con la prestación del servicio público de aseo.

**19.- Usuario residencial:** Es la persona que produce residuos sólidos derivados de la actividad residencial y se beneficia con la prestación del servicio público de aseo. Se consideran usuarios residenciales a los ubicados en locales que ocupen menos de veinte (20) metros cuadrados de área, exceptuando los que produzcan más de un metro cúbico mensual.

**20.- Ventaja sustancial:** Beneficio que el prestador ofrece a los suscriptores y/o usuarios en la prestación del servicio público de aseo en la actividad de recolección y transporte de residuos no aprovechables, en aspectos adicionales asociados a la calidad del servicio y/o las mejoras tecnológicas que no estén incluidas en la metodología tarifaria, y que, por constituirse como una decisión empresarial, no pueden cobrarse a los suscriptores y/o usuarios en la misma.

Para tal efecto, se debe especificar el periodo de tiempo durante el cual se otorgará la ventaja sustancial.

El ofrecimiento de precios inferiores a los precios techo de las actividades que regulatoriamente conforman la tarifa del servicio público de aseo también puede constituirse en una ventaja sustancial.

## **CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DE LA ACTIVIDAD DE RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE EN EL MARCO DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO.**

**Cláusula 7. ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO (APS).** El Área de Prestación del Servicio (APS) corresponde tanto en el área rural (veredas, centros poblados, corregimientos, etc.) como urbana y de expansión urbana del municipio de **FLORENCIA** del **DEPARTAMENTO DE CAQUETÁ**, conforme al APS reportado en el RUPS; donde **MONTERREY SAS ESP** presta la actividad de \*recolección y transporte de residuos no aprovechables\*.

## **Contactos:**

✉ monterreysasesp@hotmail.com

☎ 3133790742

🏠 Transversal 11 # 12-18 Nueva Candelaria - Piedecuesta Sder

Nit: 901.379.144-8

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

1. El contrato de condiciones uniformes, cuyas copias deberán ser enviadas al suscriptor y/o usuario, una vez el prestador se acoja al presente formato de contrato de condiciones uniformes, así como cuando se pretenda la modificación del mismo.
2. El mapa del Área de Prestación del Servicio –APS- dentro de la cual se compromete a cumplir los estándares de servicio establecidos en el estudio de costos vigente, producto de la aplicación de la metodología tarifaria vigente, o la que la modifique, adicione o aclare. En dicho mapa se deberán delimitar de forma clara las macrorrutas y microrrutas en las que se dividió el APS, para la prestación del servicio público de aseo.
3. Las metas anuales de los estándares de servicio y de eficiencia establecidas por la persona prestadora, así como el avance en el cumplimiento de las mismas.
4. Línea de Atención y servicio al cliente.
5. Oficina de atención de Peticiones quejas y Reclamos.
6. Las tarifas vigentes.
7. Rutas, horarios y frecuencias de Recolección de residuos para cada macrorruta
8. Sitio, horario y la forma en la que los suscriptores y/o usuarios deben presentar los residuos sólidos para su recolección.

**Cláusula 9. OBLIGACIONES DE LA PERSONA PRESTADORA. SON OBLIGACIONES DE LA PERSONA PRESTADORA.** de la actividad de recolección y transporte, aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente para las personas prestadoras del servicio público de aseo y en particular, las siguientes:

1. Reportar al municipio y/o distrito el área de prestación del servicio – APS, que corresponde a la zona geográfica del municipio, debidamente delimitada, donde ofrece y presta el servicio público de aseo.
2. Suministrar continuamente un servicio de buena calidad en los inmuebles atendidos, de acuerdo con los parámetros normativos vigentes de carácter obligatorio fijados por las autoridades competentes y las especificaciones técnicas

## Contactos:

✉ [monterreysasesp@hotmail.com](mailto:monterreysasesp@hotmail.com)

☎ 3133790742

🏠 Transversal 11 # 12-18 Nueva Candelaria - Piedecuesta Sder

Nit: 901.379.144-8

determinadas por la persona prestadora previstas en el programa de prestación del servicio y en el contrato de condiciones uniformes.

3. Dar a conocer al suscriptor y/o usuario las frecuencias y horarios de prestación de las actividades de recolección y transporte.

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

5. Realizar los aforos de la producción de residuos según los términos definidos en las Resoluciones CRA 233 de 2002 y 236 de 2002 para el caso de la solicitud de la opción de Multiusuario o en los términos definidos en la Resolución CRA 151 de 2001 cuando los suscriptores y/o usuarios son Grandes Productores.

6. Aplicar al suscriptor y/o usuario la estratificación adoptada por el ente territorial.

7. Asignar al inmueble objeto del servicio la categoría de uso correspondiente y modificarla en los casos que corresponda.

8. En caso de presentarse un evento de riesgo la persona prestadora del servicio deberá ejecutar las medidas de mitigación y corrección pertinentes.

9. Entregar la factura al suscriptor y/o usuario en el sitio pactado en el contrato de condiciones uniformes.

10. Aplicar al suscriptor y/o usuario los descuentos en el cargo fijo y en el cargo variable, originados por el incumplimiento de los estándares de calidad del servicio establecidos por la persona prestadora.

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 el artículo 45 de la Resolución CRA 720 de 2015. Cobrar al suscriptor y/o usuario la contribución de solidaridad y otorgar los subsidios de acuerdo con la ley.

12. En el caso de inmuebles urbanos, entregar a los interesados en extinguir la solidaridad a la que se refiere el artículo 15 de la Ley 820 de 2003, un formato plenamente ajustado a las disposiciones contempladas en el artículo 5 del Decreto 3130 de 2003, o la norma que lo modifique, adicione o aclare.

13. Devolver al suscriptor y/o usuario los cobros no autorizados, de conformidad con la Resolución CRA 659 de 2013 o la norma que la modifique, adicione o aclare.

## Contactos:

✉ [monterreysasesp@hotmail.com](mailto:monterreysasesp@hotmail.com)

☎ 3133790742

🏠 Transversal 11 # 12-18 Nueva Candelaria - Piedecuesta Sder

Nit: 901.379.144-8

En todo caso, el interés que se aplicará a la devolución de los cobros no autorizados será el interés simple.

14. Constituir una oficina de peticiones, quejas y recursos. Cuando la persona prestadora opere en varios municipios, deberá garantizar en cada uno de ellos, los medios necesarios para que el suscriptor y/o usuario pueda presentarlas personalmente o por cualquier otro medio electrónico o tecnológico.

15. Respetar el debido proceso y derecho de defensa y contradicción al suscriptor y/o usuario en todas sus actuaciones frente a estos, observando la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa previstas en la Constitución Política, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y las demás normas que le sean aplicables.

16. Disponer de formatos y demás medios que faciliten a los suscriptores y/o usuarios presentar peticiones, quejas y recursos.

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

18. Suministrar al suscriptor la información que le permita evaluar el servicio prestado en los términos establecidos en el artículo 9.4 de la Ley 142 de 1994.

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

20. No exigir la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con esta. Sin embargo, el prestador deberá recibir el pago de las sumas que no son objeto de reclamación, por el servicio de los últimos cinco períodos conforme lo establece el artículo 155 de la Ley 142 de 1994, siempre y cuando corresponda a valores no cuestionados por el suscriptor y/o usuario.

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

22. No reportar a las centrales de riesgo información del suscriptor y/o usuario sin el consentimiento expreso y escrito de los mismos.

23. Garantizar bajo las condiciones técnicas establecidas en la reglamentación y regulación tarifaria vigentes, la prestación del servicio público de aseo, en condiciones uniformes a todos los suscriptores y/o usuarios que lo requieran.

## Contactos:

✉ [monterreysasesp@hotmail.com](mailto:monterreysasesp@hotmail.com)

☎ 3133790742

🏠 Transversal 11 # 12-18 Nueva Candelaria - Piedecuesta Sder

Nit: 901.379.144-8

24. Está prohibido a las personas prestadoras en todos sus actos y contratos, discriminar o conceder privilegios a ningún suscriptor y/o usuario.

25. Cuando en las unidades inmobiliarias, centros habitacionales, conjuntos residenciales, condominios o similares bajo el régimen de propiedad horizontal vigente o concentrados en centros comerciales o similares, sus suscriptores y/o usuarios no se constituyan en multiusuarios y se encuentren vinculados a dos o más prestadores del servicio público de aseo, definir y dar a conocer la forma como se presentarán los residuos sólidos, de manera que cada uno de los prestadores de recolección y transporte de residuos no aprovechables pueda identificar los residuos de sus suscriptores y/o usuarios, conforme con lo dispuesto en el artículo 2.3.2.2.2.16 del Decreto 1077 de 2015. Aspectos que deben estar definidos en el Contrato de Servicios Públicos.

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

1. Almacenar y presentar los residuos sólidos, de acuerdo con lo dispuesto en la normatividad vigente, en el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos de los municipios o distritos y en el respectivo programa para la prestación del servicio público de aseo y en el contrato de condiciones uniformes.
2. Presentar para la recolección, los residuos sólidos en horarios definidos por la persona prestadora del servicio público de aseo.
3. No arrojar residuos sólidos o residuos de construcción y demolición al espacio público o en sitios no autorizados.
4. Realizar la separación de residuos en la fuente, tal como lo establezca el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos del respectivo municipio o distrito para su adecuado almacenamiento y posterior presentación.
5. No presentar para recolección dentro de los residuos domésticos, animales muertos o sus partes, diferentes a los residuos de alimentos.
6. No realizar quemas de residuos sin los controles y autorizaciones ambientales definidas en la normatividad vigente.

## Contactos:

✉ [monterreysasesp@hotmail.com](mailto:monterreysasesp@hotmail.com)

☎ 3133790742

🏠 Transversal 11 # 12-18 Nueva Candelaria - Piedecuesta Sder

Nit: 901.379.144-8

7. Presentar los residuos sólidos para la recolección en recipientes retornables o desechables, de acuerdo con lo establecido en el PGIRS de forma tal que facilite la actividad de recolección por parte del prestador.
8. Almacenar en los recipientes la cantidad de residuos, tanto en volumen como en peso, acorde con la tecnología utilizada para su recolección.
9. Trasladar los residuos sólidos hasta el sitio determinado por la persona prestadora del servicio público de aseo, cuando las condiciones de las urbanizaciones, barrios o agrupaciones de viviendas y/o demás predios impidan la circulación de vehículos de recolección.
10. No interferir o dificultar las actividades de recolección, transporte realizadas por la persona prestadora del servicio.
11. Mantener limpios y cerrados los lotes de terreno de su propiedad, así como las construcciones que amenacen la ruina. Cuando por ausencia o deficiencia en el cierre y/o mantenimiento de estos se acumulen residuos sólidos en los mismos, la recolección y transporte hasta el sitio de tratamiento y/o disposición final, será responsabilidad del propietario del lote, quien deberá contratarlo como servicio especial con la persona prestadora del servicio de aseo legalmente autorizada.
12. Recoger los residuos sólidos originados por el cargue, descargue o transporte de cualquier mercancía.
13. No cambiar la destinación del inmueble receptor del servicio sin el lleno de los requisitos exigidos por las autoridades competentes.
14. Informar de inmediato a 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 a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicios públicos y/o en el sistema de información comercial.
15. Verificar que la factura remitida corresponda al inmueble receptor del servicio. En caso de irregularidad, el suscriptor y/o usuario deberá informar de tal hecho a la persona prestadora.
16. Pagar oportunamente las facturas. El no recibir la factura no lo exonera del pago, salvo que la persona prestadora no haya efectuado la facturación en forma oportuna.
17. Solicitar la factura a la persona prestadora cuando aquella no haya llegado oportunamente, cuya copia será gratuita.

## Contactos:

✉ [monterreysasesp@hotmail.com](mailto:monterreysasesp@hotmail.com)

☎ 3133790742

🏠 Transversal 11 # 12-18 Nueva Candelaria - Piedecuesta Sder

Nit: 901.379.144-8

18. En el caso de suscriptores y/o usuarios no residenciales, garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo en los eventos que señale la persona prestadora, siempre y cuando los mismos guarden relación directa con la prestación del servicio.

19. En caso de ser multiusuario, cumplir los requisitos de presentación de residuos y demás procedimientos contemplados por la regulación vigente para la aplicación de la opción tarifaria. No depositar sustancias líquidas, excretas ni residuos considerados especiales, en recipientes destinados para la recolección en el servicio público de aseo.

20. Los suscriptores y/o usuarios no residenciales o aquellos que hayan optado por la opción de multiusuarios, están en la obligación de facilitar la medición periódica de sus residuos sólidos conforme a lo definido en las Resoluciones CRA 151 de 2001, 233 de 2002 y 236 de 2002 y/o aquellas que la adicionen, modifiquen o aclaren.

21. Los suscriptores y/o usuarios no residenciales o aquellos que hayan optado por la opción de multiusuarios, están obligados a asumir los costos del aforo de los residuos sólidos, de conformidad con la normatividad vigente. La persona prestadora debe estimar estos costos para darlos a conocer al suscriptor y/o usuario antes de prestar el servicio. No habrá costos para el suscriptor y/o usuario en los casos de reclamación debidamente justificados.

22. Cuando haya servicio público de aseo disponible será obligatorio vincularse como usuario y cumplir con los deberes respectivos, o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad.

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

**Cláusula 11. DERECHOS DE LA PERSONA PRESTADORA.** Se entienden incorporados en el contrato de condiciones uniformes los derechos que a favor de

## Contactos:

✉ monterreysasesp@hotmail.com

☎ 3133790742

🏠 Transversal 11 # 12-18 Nueva Candelaria - Piedecuesta Sder

Nit: 901.379.144-8

las personas prestadoras del servicio público de aseo consagra la Constitución Política, la Ley 142 de 1994, los decretos reglamentarios y la regulación vigente, así como los siguientes:

1. Cobrar el valor de los servicios prestados de acuerdo con la tarifa resultante de aplicación de la metodología tarifaria vigente o del contrato respectivo cuando aquella se hubiere definido contractualmente, con la periodicidad señalada en el contrato de condiciones uniformes.
2. Solicitar a los suscriptores y/o usuarios no residenciales una garantía adicional de pago para el suministro del servicio.
3. Incluir dentro de la facturación cualquier obligación a favor o en contra del suscriptor y/o usuario, derivada de la prestación del servicio público de aseo o de los aforos solicitados por el suscriptor, conforme a la normatividad vigente.
4. Verificar que los suscriptores y/o usuarios del servicio no depositen sustancias líquidas, excretas, ni residuos de los contemplados para el servicio especial, en recipientes destinados para la recolección en el servicio público de aseo.
5. Cobrar ejecutivamente el valor del servicio público prestado o ejercer el cobro coactivo si está facultado legalmente para ello.
6. La persona prestadora podrá aplicar intereses de mora sobre saldos insolutos de conformidad con la tasa de interés moratorio aplicable en el Código Civil. Para el caso de inmuebles no residenciales la tasa de interés moratorio aplicable será la que se determine convencionalmente o, supletoriamente, la que corresponda al régimen comercial, esto es, una y media veces del interés bancario corriente certificado por la Superintendencia Financiera, sin exceder el límite de usura.

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

1. A ser tratado dignamente por la persona prestadora.
2. Al debido proceso, al derecho de defensa y contradicción.
3. A no ser discriminado por la persona prestadora y a recibir trato igualitario.
4. A ser informado clara y oportunamente de sus obligaciones y de las consecuencias de incumplirlas.

## Contactos:

✉ [monterreysasesp@hotmail.com](mailto:monterreysasesp@hotmail.com)

☎ 3133790742

🏠 Transversal 11 # 12-18 Nueva Candelaria - Piedecuesta Sder

Nit: 901.379.144-8

5. A presentar reclamaciones contra la factura sin que sea obligado al pago de las sumas reclamadas.
6. A la libre elección de la persona prestadora del servicio
7. A que se le apliquen los descuentos por el incumplimiento de la persona prestadora en los estándares de calidad técnica e indicadores del servicio a los que está obligada en los términos de la Resolución CRA 720 de 2015 o la que la modifique, adicione o aclare.
8. A obtener información completa, precisa y oportuna sobre asuntos relacionados con la prestación del servicio.
9. A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a las peticiones, actuaciones, solicitudes o quejas que se propongan realizar, así como a llevarlas a cabo.
10. A conocer, en cualquier momento, el estado de los trámites adelantados ante la persona prestadora en los que tengan la condición de interesados y a obtener copias a su costa.
11. A no presentar documentos que no sean exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.
12. A reclamar cuando la persona prestadora aplique un estrato diferente al establecido por la respectiva entidad territorial competente para tales fines.
13. A reclamar en contra del uso asignado por la persona prestadora al inmueble objeto del servicio.
14. Conocer las condiciones uniformes del contrato.
15. A ser protegido contra el abuso de posición dominante contractual de las personas prestadoras de servicios públicos, para lo cual se deben tener en cuenta las causales que presumen abuso de la posición dominante previstas en el artículo 133 de la Ley 142 de 1994.
16. A la prestación continua de un servicio de buena calidad y a las reparaciones por falla en la prestación del servicio, de conformidad con el artículo 137 de la Ley 142 de 1994.
17. A obtener información clara, completa, precisa y oportuna del contenido de las facturas.

**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS**  
MONTERREY S.A.S E.S.P

## Contactos:

✉ [monterreysasesp@hotmail.com](mailto:monterreysasesp@hotmail.com)

☎ 3133790742

🏠 Transversal 11 # 12-18 Nueva Candelaria - Piedecuesta Sder

Nit: 901.379.144-8

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

19. A recibir la factura a su cargo por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuna señalada en la misma.

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

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

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

23. A que la persona prestadora no reporte a las centrales de riesgo su información sobre el incumplimiento de las obligaciones pecuniarias sin su consentimiento expreso y escrito. 24. Pactar libremente con la persona prestadora del servicio público de aseo el precio por el servicio para el manejo de residuos de construcción y demolición, así como de otros residuos especiales.

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

**Cláusula 13. CONDICIONES TÉCNICAS.** Para la prestación de la actividad de recolección y transporte en el marco del servicio público de aseo, las partes del presente contrato, deberán cumplir con las condiciones técnicas establecidas en los capítulos 1, 2 y 5 del Título 2 del Decreto 1077 de 2015, modificado y adicionado por el Decreto 596 de 2016, en lo referente a:

- Recipientes para el almacenamiento y presentación de residuos no aprovechables.
- Frecuencias, horarios y rutas de recolección de residuos no aprovechables.
- Recolección de residuos especiales (Plazas de mercado, mataderos y cementerios, animales muertos, residuos de construcción y demolición, residuos de eventos y espectáculos masivos).

## Contactos:

✉ monterreysasesp@hotmail.com

☎ 3133790742

🏠 Transversal 11 # 12-18 Nueva Candelaria - Piedecuesta Sder

Nit: 901.379.144-8

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

- La presentación de los residuos sólidos no aprovechables para recolección deberá hacerse con una anticipación no mayor de tres (3) horas previas a las frecuencias y horarios de recolección establecidos por la persona prestadora.
- Los residuos no aprovechables deben ser recogidos por la persona prestadora, como mínimo dos (2) veces por semana. Sin embargo, en situaciones especiales se determinará dicha frecuencia en un acuerdo mutuo con los suscriptores y/o usuarios, teniendo en cuenta la incidencia y el volumen de residuos generados.
- La recolección de los residuos no aprovechables por macrorrutas y microrrutas deberá realizarse en las frecuencias y horarios establecidos en el presente contrato.
- Todo cambio en las rutas, horarios o frecuencias deberá ser comunicado con tres (3) días de anterioridad a los suscriptores y/o usuarios afectados, salvo caso fortuito o de fuerza mayor, utilizando medios masivos de difusión de amplia circulación local y página web.

## **COBRO DE LA ACTIVIDAD DE RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE**

**Cláusula 15. TARIFA DEL SERVICIO DE ASEO.** La tarifa del servicio público de aseo y sus actividades complementarias, está compuesto por un cargo fijo y un cargo variable, que serán calculados por el prestador, acorde a lo establecido en la Resolución CRA 720 de 2015, o aquella que la modifique, adicione o aclare.

Para la estimación de la producción de residuos correspondiente a cada suscriptor y/o usuario, las personas prestadoras de recolección y transporte de residuos no aprovechables deberán calcular mensualmente las toneladas de residuos de: recolección y transporte de residuos no aprovechables.

Para efectos tarifarios, la condición de gran generador se define desde 1 m<sup>3</sup>/mes; la posibilidad de solicitar aforo para pactar libremente aplica desde 6 m<sup>3</sup>/mes, conforme a la regulación vigente, podrán solicitar a su costo, que el prestador realice aforo de los residuos producidos con el fin de pactar libremente las tarifas correspondientes a la recolección y transporte. No habrá costo para el suscriptor y/o usuario en los casos de reclamación debidamente justificados y en los casos que así lo permita la regulación vigente.

## **Contactos:**

✉ [monterreysasesp@hotmail.com](mailto:monterreysasesp@hotmail.com)

☎ 3133790742

🏠 Transversal 11 # 12-18 Nueva Candelaria - Piedecuesta Sder

Nit: 901.379.144-8

**Cláusula 16. FACTURACIÓN.** El servicio público de aseo se facturará de forma conjunta con cualquiera de los servicios públicos a los que se refiere la Ley 142 de 1994, y no podrá pagarse este último con independencia del servicio público de aseo, salvo en aquellos casos en que exista prueba de mediar petición, queja o recurso debidamente interpuesto ante la persona prestadora del servicio de aseo.

La factura del servicio público de aseo deberá contener la información señalada en el artículo 148 de la Ley 142 de 1994 y la definida por la metodología tarifaria vigente:

- Costo Fijo Total
- Costo variable de residuos no aprovechables
- Toneladas de residuos no aprovechables por suscriptor.
- Toneladas de residuos no aprovechables aforados por suscriptor (Grandes generadores, Multiusuarios).
- Factor de contribución o subsidio correspondiente a cada suscriptor. La factura será entregada por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago señalada en la misma indicando la fecha máxima de entrega de la factura.

La periodicidad en la entrega de la factura será MENSUAL, y la fecha máxima de entrega será entre el día veinte (20) y veinticinco (25) de cada mes.

Parágrafo. En caso que sea necesario para la adecuada facturación del servicio prestado, la persona prestadora podrá ajustar su período de facturación. Tal ajuste no excluirá la obligación de poner en conocimiento la factura al usuario y/o suscriptor en los términos establecidos en la presente cláusula.

## **CALIDAD Y DESCUENTOS**

**Cláusula 17. DESCUENTOS ASOCIADOS A LA CALIDAD DEL SERVICIO.** De conformidad con lo establecido en el Título IV de la Resolución CRA 720 de 2015 o la que la modifique, adicione o aclare; la persona prestadora deberá realizar los descuentos por el incumplimiento de las metas de calidad del servicio público de aseo. Dicho descuento se restará del valor total de la factura, después de haber aplicado los subsidios y contribuciones a que haya lugar.

## **Contactos:**

✉ monterreysasesp@hotmail.com

☎ 3133790742

🏠 Transversal 11 # 12-18 Nueva Candelaria - Piedecuesta Sder

Nit: 901.379.144-8

La persona prestadora cuenta con un plazo máximo de seis (6) meses para hacer efectivo el descuento total en la factura de los suscriptores y/o usuarios afectados, el cual empezará a contar, una vez finalice el semestre objeto de evaluación. La persona prestadora deberá cumplir con los estándares de calidad técnica del servicio, en su área de prestación del servicio desde la entrada en vigencia de la Resolución CRA 720 de 2015 o aquella que la modifique, adicione o aclare.

suscriptores y/o usuarios tendrán derecho a descuentos en la tarifa del servicio público de aseo cuando se presenten las siguientes fallas en la prestación del servicio:

- Cuando la recolección de residuos no aprovechables no se realice puerta a puerta, los suscriptores y/o usuarios tendrán un descuento del 10% (Descuento conforme al art. 44 Res. CRA 720/2015) en el precio máximo correspondiente a la actividad de recolección y transporte.
- Cuando en la microrruta, no se realiza la recolección de los residuos en la frecuencia definida en el presente contrato de condiciones uniformes.
- Cuando se presentan retrasos en la recolección de residuos en la macrorruta, superiores a tres horas con respecto al horario definido en el presente contrato de condiciones uniformes.
- Cuando la persona prestadora reciba un número de reclamos comerciales por facturación resueltos a favor del suscriptor y/o usuario en segunda instancia, superior a la meta establecida para el periodo de medición.

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

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

**Cláusula 19. FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.** El incumplimiento de la persona prestadora en la prestación continua de la actividad de recolección y transporte 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

## Contactos:

✉ monterreysasesp@hotmail.com

☎ 3133790742

🏠 Transversal 11 # 12-18 Nueva Candelaria - Piedecuesta Sder

Nit: 901.379.144-8

presente, a la resolución del contrato de condiciones uniformes o su cumplimiento con las reparaciones consagradas en el artículo 137 de la Ley 142 de 1994, esto es, a que no se le haga cobro alguno por conceptos distintos del consumo o de la adquisición de bienes y servicios recibidos y a la indemnización de perjuicios.

## **PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES Y RECURSOS**

**Cláusula 20. PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS.** Los suscriptores y/o usuarios tienen derecho a presentar ante la persona prestadora, peticiones, quejas y recursos por cualquiera de los siguientes medios: físico en los puntos de atención, líneas telefónicas, fax, correo electrónico, correo certificado. El término máximo que tiene la persona prestadora para responder es quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación y si la respuesta no ocurre en este plazo se produce el silencio administrativo positivo. Las peticiones, quejas y recursos serán tramitados de conformidad con el Título VIII Capítulo VII de la Ley 142 de 1994, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y la Ley 1755 de 2015.

Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación y facturación que realice la persona prestadora, procede el recurso de reposición y el de apelación el cual deberá presentarse simultáneamente.

El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas.

De los recursos de reposición y apelación contra los demás actos de la persona prestadora que enumera el inciso primero del artículo 154 de la Ley 142 de 1994, debe hacerse uso dentro de los cinco (5) días siguientes a aquel en que persona prestadora ponga el acto en conocimiento del suscriptor y/o usuario.

Los recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado, aunque se emplee un mandatario.

**Cláusula 21. LUGAR DE PRESENTACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS.** El suscriptor y/o usuario podrá presentar peticiones, quejas y recursos en la siguiente:

### **Contactos:**

✉ [monterreysasesp@hotmail.com](mailto:monterreysasesp@hotmail.com)

☎ 3133790742

🏠 Transversal 11 # 12-18 Nueva Candelaria - Piedecuesta Sder

Nit: 901.379.144-8

Dirección: Carrera 6 8-75 local 205, Piedecuesta, Santander

Teléfono: 3019194463

Correo electrónico: [monterreysasesp@gmail.com](mailto:monterreysasesp@gmail.com)

Página Web: [monterreysas.com.co](http://monterreysas.com.co)

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

**Cláusula 22. CESIÓN DEL CONTRATO.** Salvo que las partes dispongan lo contrario, cuando medie enajenación del bien raíz al cual se le suministra el servicio, se entiende que hay cesión del contrato, la cual opera de pleno derecho e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para usar el servicio. En tal caso se tendrá como nuevo suscriptor y/o usuario al cesionario a partir del momento en que adquiera la propiedad.

Sin perjuicio de lo anterior, la persona prestadora conservará el derecho a exigir al cedente el cumplimiento de todas las obligaciones que se hicieron exigibles mientras fue parte del contrato, pues la cesión de estas no se autoriza, salvo acuerdo especial entre las partes.

La persona prestadora podrá ceder el contrato de condiciones uniformes cuando en este se identifique al cesionario. Igualmente, se podrá ceder cuando, habiendo informado al suscriptor y/o usuario de su interés en cederlo con una antelación de por lo menos dos (2) meses, la persona prestadora no haya recibido manifestación explícita del suscriptor y/o usuario.

**Cláusula 23. MODIFICACIÓN DEL CONTRATO.** El contrato sólo podrá ser modificado en los siguientes eventos:

1. Por acuerdo entre las partes.
2. Por parte de 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.

## **Contactos:**

✉ [monterreysasesp@hotmail.com](mailto:monterreysasesp@hotmail.com)

☎ 3133790742

🏠 Transversal 11 # 12-18 Nueva Candelaria - Piedecuesta Sder

Nit: 901.379.144-8

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

**Cláusula 24. TERMINACIÓN DEL CONTRATO.** La persona prestadora puede terminar el contrato de servicio público por mutuo acuerdo o por incumplimiento del contrato de servicios públicos domiciliarios únicamente en los casos dispuestos en el régimen legal vigente.

**Cláusula 25. TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO.** Todo suscriptor y/o usuario de la actividad de recolección y transporte tiene derecho a terminar anticipadamente el contrato, para lo cual el suscriptor y/o usuario deberá cumplir los siguientes requisitos:

- Presentar solicitud ante la persona prestadora, en la cual manifieste su voluntad de desvincularse de la actividad de recolección y transporte, con un término de preaviso, el cual no podrá ser superior a dos (2) meses.
- Acreditar que va a celebrar un nuevo contrato con otra persona prestadora que preste la misma actividad de recolección y transporte y en la misma APS. En este caso, la solicitud de desvinculación deberá ir acompañada de la constancia del nuevo prestador en la que manifieste su disponibilidad para prestar la actividad de recolección y transporte al solicitante determinando la identificación del predio que será atendido.
- En los casos en que no se vaya a vincular a un nuevo prestador, acreditar que dispone de otras alternativas que no causen perjuicios a la comunidad, conforme a lo establecido en parágrafo del artículo 16 de la Ley 142 de 1994.
- Estar a paz y salvo con la persona prestadora a la cual solicita la terminación anticipada del contrato o haber celebrado un convenio de pago respecto de obligaciones económicas a su cargo. Si a la fecha de solicitud de terminación del contrato la persona se encuentra a paz y salvo, pero se generan obligaciones con respecto a la fecha efectiva de terminación del contrato, el pago de tales obligaciones deberá pactarse en un acuerdo de pago y expedir el respectivo paz y salvo al momento de solicitud de terminación.

## Contactos:

✉ [monterreysasesp@hotmail.com](mailto:monterreysasesp@hotmail.com)

☎ 3133790742

🏠 Transversal 11 # 12-18 Nueva Candelaria - Piedecuesta Sder

Nit: 901.379.144-8

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

La persona prestadora no podrá solicitar requisitos adicionales a los previstos en el Decreto 1077 de 2015.

La persona prestadora de la actividad de recolección y transporte deberá tramitar y resolver de fondo la solicitud de terminación anticipada del contrato, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, so pena de imposición de sanciones por parte la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

La persona prestadora no podrá negar la terminación anticipada del contrato argumentando que la nueva persona prestadora no está en capacidad de prestarlo.

## **CLÁUSULAS ADICIONALES GENERALES**

### **Cláusula 26. CLÁUSULAS ESPECIALES Y ADICIONALES.**

**SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.** Las diferencias que surjan entre las personas prestadoras del servicio público de aseo y el suscriptor y/o usuario, con ocasión de la celebración, ejecución y terminación del contrato de servicios públicos domiciliarios, y que no hayan podido resolverse aplicando las normas que éste contiene sobre recursos, se someterán a la decisión judicial. Lo anterior, sin perjuicio de que las partes puedan acudir a otros mecanismos alternativos de solución de conflictos previstos en la ley, caso en el cual la cláusula compromisoria debe ser autorizada de manera expresa y por escrito por el suscriptor. La negativa a suscribir por parte del suscriptor no será motivo para negar la celebración del contrato de servicios públicos.

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

### **Firma Gerente**

## **Contactos:**

✉ [monterreysasesp@hotmail.com](mailto:monterreysasesp@hotmail.com)

☎ 3133790742

🏠 Transversal 11 # 12-18 Nueva Candelaria - Piedecuesta Sder

Nit: 901.379.144-8

La firma válida se encuentra en el documento original.

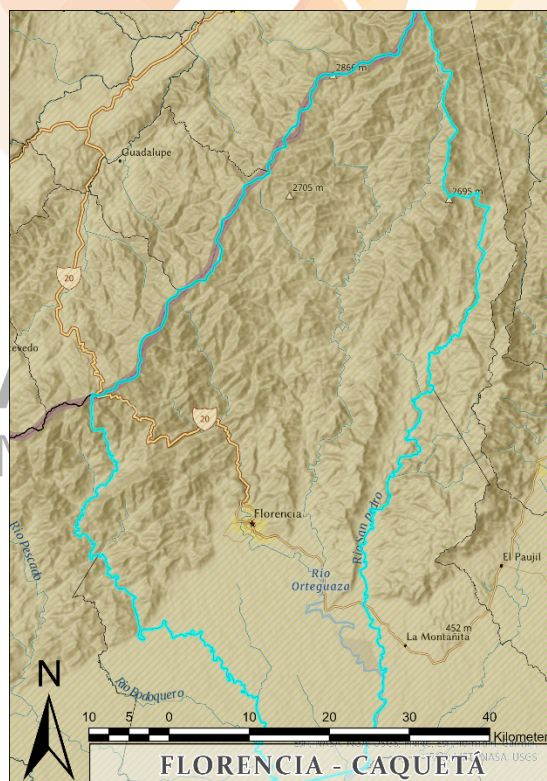
**REPRESENTANTE LEGAL**

**MONTERREY SAS ESP**

## **CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES**

### **ANEXO I.**

Zona de prestación del servicio: **MONTERREY SAS ESP** manifiesta que cuenta con la capacidad técnica, operativa y logística requerida para garantizar la adecuada prestación del servicio público domiciliario de aseo en el municipio de **FLORENCIA** perteneciente al **DEPARTAMENTO DE CAQUETÁ**.



**Ilustración 1. ÁREA DE PRESTACIÓN DEL MONTERREY SAS ESP**

### **Contactos:**

✉ [monterreysasesp@hotmail.com](mailto:monterreysasesp@hotmail.com)

☎ 3133790742

🏠 Transversal 11 # 12-18 Nueva Candelaria - Piedecuesta Sder

Nit: 901.379.144-8

El municipio de Florencia, ubicado en el departamento de Caquetá en la República de Colombia, forma parte de la división político-administrativa del país. Su territorio limita con los municipios de Belén De Los Andaquíes, El Doncello, El Paujíl, La Montañita, Milán, Morelia, Valparaíso, Acevedo, Garzón, Guadalupe, Suaza, 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.

El esquema operativo será puerta a puerta en aquellos sectores donde las condiciones de acceso permitan la circulación adecuada de los vehículos recolectores. Cuando por condiciones físicas, urbanísticas, de infraestructura, fuerza mayor o caso fortuito no sea posible el ingreso, la recolección se efectuará en el punto técnicamente viable más cercano definido por la empresa, hasta donde puedan operar los equipos. En estos eventos, el usuario deberá trasladar los residuos al sitio indicado.

Si por razones estrictamente técnicas no resulta viable la modalidad puerta a puerta, los suscriptores y/o usuarios tendrán derecho a un descuento equivalente al diez por ciento (10%) del valor máximo del componente de recolección y transporte, conforme al artículo 44 de la Resolución CRA 720 de 2015.

## **Contactos:**

✉ [monterreysasesp@hotmail.com](mailto:monterreysasesp@hotmail.com)

☎ 3133790742

🏠 Transversal 11 # 12-18 Nueva Candelaria - Piedecuesta Sder

Nit: 901.379.144-8

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.

Para usuarios residenciales y pequeños generadores, los residuos deberán disponerse frente al inmueble, sobre el andén, sin afectar la movilidad peatonal o vehicular y asegurando fácil acceso.

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.

### **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 **FLORENCIA** del **DEPARTAMENTO DE CAQUETA**, 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

## **Contactos:**

✉ monterreysasesp@hotmail.com

☎ 3133790742

🏠 Transversal 11 # 12-18 Nueva Candelaria - Piedecuesta Sder

Nit: 901.379.144-8

una antelación mínima de tres (3) días, salvo en situaciones de caso fortuito o fuerza mayor debidamente justificadas.

### **3.3. CARACTERÍSTICAS DE LOS RECIPIENTES.**

En atención al sistema de recolección implementado, los residuos deberán presentarse en bolsas plásticas debidamente cerradas, a fin de facilitar su manipulación y minimizar riesgos sanitarios y ambientales. Las bolsas no podrán ser de color rojo, por encontrarse este reservado para residuos hospitalarios y peligrosos.

Los recipientes reutilizables deberán ser de material impermeable, resistente, liviano y de fácil limpieza, garantizando condiciones adecuadas de higiene y manipulación. Su mantenimiento será responsabilidad exclusiva del usuario.

Las cajas estacionarias estarán destinadas a generadores de alto volumen, tales como conjuntos residenciales, hoteles o edificaciones institucionales, previa solicitud formal. Sus especificaciones técnicas deberán ser compatibles con los vehículos y equipos empleados por la empresa.

Las dimensiones dependen del tipo de generador, la frecuencia del servicio y el volumen producido. La instalación y costos asociados serán asumidos por el usuario correspondiente.

Los recipientes deberán ajustarse a lo dispuesto en el Anexo 8 de la Resolución CRA 151 de 2001 y no podrán exceder la siguiente carga:

MAXIMA CARGA AUTORIZADA: 25 kg por operario.

### **3.4. TIPO Y CARACTERIZACIÓN DEL RECIPIENTE**

Las dimensiones del recipiente deberán garantizar capacidad suficiente para almacenar los residuos generados, considerando la frecuencia de recolección establecida.

Se recomienda una capacidad máxima de 30 litros para uso doméstico. Con una densidad promedio de 250 kg/m<sup>3</sup>, el peso estimado sería de 7,5 kg.

Para actividades comerciales e industriales, el peso máximo no deberá superar los 50 kg.

CAPACIDAD VOLUMÉTRICA: 0,4 m<sup>3</sup>

## **Contactos:**

✉ [monterreysasesp@hotmail.com](mailto:monterreysasesp@hotmail.com)

☎ 3133790742

🏠 Transversal 11 # 12-18 Nueva Candelaria - Piedecuesta Sder

Nit: 901.379.144-8

## MÁXIMA CARGA PERMITIDA

BOLSA: Doméstica / Semi Industrial

Los valores señalados corresponden al peso máximo manipulable por una pareja de operarios o mediante sistema mecánico.

Los vehículos destinados al transporte deberán cumplir con lo establecido en el ARTÍCULO 2.3.2.2.2.3.36. Características de los vehículos de recolección y transporte de residuos sólidos. del Decreto 1077 de 2015, incluyendo identificación institucional, equipos de comunicación, sistema de compactación cuando aplique, y cumplimiento de normatividad ambiental y de tránsito.

Las cajas compactadoras deberán ser cerradas, evitar derrames de lixiviados y contar con sistemas de descarga seguros. Los vehículos deberán permitir cargue y descargue sin dispersión de residuos y, cuando no cuenten con compactación, deberán transportar los residuos debidamente cubiertos.

Las especificaciones técnicas deberán ser compatibles con las condiciones viales y cumplir estándares de seguridad y salud en el trabajo, incluyendo dotación contra incendios y dispositivos de control de ruido en zonas sensibles.

Cuando las condiciones de acceso o topografía impidan el uso de vehículos convencionales, la autoridad competente podrá autorizar tipologías diferentes conforme a la normativa vigente.

### **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.

## Contactos:

✉ monterreysasesp@hotmail.com

☎ 3133790742

🏠 Transversal 11 # 12-18 Nueva Candelaria - Piedecuesta Sder

Nit: 901.379.144-8

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.



**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS**  
MONTERREY S.A.S E.S.P

#### **Contactos:**

✉ [monterreysasesp@hotmail.com](mailto:monterreysasesp@hotmail.com)

☎ 3133790742

🏠 Transversal 11 # 12-18 Nueva Candelaria - Piedecuesta Sder

Nit: 901.379.144-8