



**EMPRESA DE ASEO  
DE SANTANDER S.A. E.S.P.**

**NIT 900116115-2**

**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO  
DE ASEO**

**Dirección: Calle 3 No. 4-29 Los Santos- Santander**

**Mail: [empresadeaseodesder@gmail.com](mailto:empresadeaseodesder@gmail.com) teléfonos: 3115208303- OFI. SANGIL-3232154576**



# EMPRESA DE ASEO DE SANTANDER S.A. E.S.P.

NIT 900116115-2

## CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ASEO DEL MUNICIPIO DE LOS SANTOS

### CAPÍTULO I Disposiciones generales

**CLAUSULA PRIMERA. NATURALEZA JURÍDICA:** El contrato del servicio público ordinario de aseo es un contrato uniforme y consensual, por tratarse de un servicio que se presta en las condiciones y características definidas por la **EMPRESA DE ASEO DE SANTANDER S.A. E.S.P.** para ofrecerlas a los usuarios y suscriptores del servicio.

**CLAUSULA SEGUNDA. DEFINICIONES:** Para efecto de la interpretación y aplicación del presente documento, se aplicaran las definiciones consagradas en la Ley 142 de 1994, en sus decretos reglamentarios, los actos administrativos de carácter general expedidos por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico- CRA y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, En especial se aplicaran las siguientes definiciones:

|| **Actividad complementaria de un servicio público. Ley 142 de 1994.** Son las actividades a las que también se aplica la ley de servicios públicos, según la precisión que se hace adelante, al definir cada servicio público. Cuando en la ley se mencionen los servicios públicos, sin hacer precisión especial, se entienden incluidas tales actividades.

|| **Aforador de aseo.- Resolución CRA 271 de 2003.** Es la persona debidamente autorizada por la persona prestadora del servicio público domiciliario de aseo, para realizar los aforos de producción de residuos sólidos.

|| **Aforo de residuos sólidos.- Resolución CRA 271 de 2003.** Determinación puntual de la cantidad de residuos sólidos presentados para la recolección por un usuario determinado.

|| **Aforo extraordinario de aseo.- Resolución CRA 271 de 2003.** Es el realizado por la persona prestadora del servicio público domiciliario de aseo, de oficio o a petición del usuario, cuando alguno de ellos encuentre que ha variado la cantidad de residuos producidos durante la vigencia del aforo ordinario, o dentro de los procedimientos de reclamación y/o recurso.

|| **Aforo ordinario de aseo.- Resolución CRA 271 de 2003.** Es el realizado de oficio por la persona prestadora del servicio público domiciliario de aseo, para incorporar nuevos usuarios o actualizar el aforo correspondiente al período anterior.

**Dirección:** Calle 3 No. 4-29 Los Santos- Santander

**Mail:** [empresadeaseodesder@gmail.com](mailto:empresadeaseodesder@gmail.com) **teléfonos:** 3115208303- OFI. SANGIL-3232154576



# EMPRESA DE ASEO DE SANTANDER S.A. E.S.P.

NIT 900116115-2

|| **Aforo permanente de aseo.- Resolución CRA 271 de 2003.** Es el que decide realizar la persona prestadora del servicio público domiciliario de aseo cada vez que se preste el servicio de recolección a los usuarios grandes productores.

|| **Almacenamiento.- Decreto 1713 de 2002.** Es la acción del usuario de colocar temporalmente los residuos sólidos en recipientes, depósitos contenedores retornables o desechables mientras se procesan para su aprovechamiento, transformación, comercialización o se presentan al servicio de recolección para su tratamiento o disposición final.

|| **Año base.- Resolución CRA 271 de 2003.** Entiéndase como “año” el período de doce meses, el cual puede coincidir o no con una vigencia fiscal, que es utilizado por la persona prestadora, con el fin de hacer las comparaciones y verificaciones que corresponda, para calcular los costos de prestación del servicio, tomando como base, el más cercano al momento del cálculo, del cual se tenga información completa y ajustada al comportamiento típico de sus costos o el que defina la Comisión. Las personas prestadoras que tengan menos de un año de operación, podrán establecer los costos del año base, proyectando los costos del servicio, con base en la información del tiempo durante el cual hayan operado y teniendo en cuenta el diseño que deben realizar para la prestación del servicio. En este caso, deben informar a la Comisión de Regulación los supuestos empleados.

|| **Aprovechamiento en el marco de la gestión Integral de residuos Sólidos.- Decreto 1505 de 2003.** Es el proceso; mediante el cual, a través de un manejo integral de los residuos sólidos, los materiales recuperados se reincorporan al ciclo económico y productivo en forma eficiente, por medio de la reutilización, el reciclaje, la incineración con fines de generación de energía, el compostaje o cualquier otra modalidad que conlleve beneficios sanitarios, ambientales, sociales y/o económicos".

|| **Aprovechamiento en el marco del servicio público domiciliario de aseo.- Decreto 1505 de 2003.** Es el conjunto de actividades dirigidas a efectuar la recolección, transporte y separación, cuando a ello haya lugar, de residuos sólidos que serán sometidos a procesos de reutilización, reciclaje o incineración con fines de generación de energía, compostaje, lombricultura o cualquier otra modalidad que conlleve beneficios sanitarios, ambientales, sociales y/o económicos en el marco de la Gestión Integral de los Residuos Sólidos".

|| **Área de aislamiento.- Decreto 838 de 2005.** Corresponde al área perimetral de un relleno sanitario, ubicada en su entorno, en donde se establecerán plantaciones que permitan la reducción de impactos sobre este. Es decir, corresponde al área de transición entre el área en donde se realizará la disposición final de residuos sólidos, mediante la tecnología de relleno sanitario, y su entorno.

**Dirección:** Calle 3 No. 4-29 Los Santos- Santander

**Mail:** [empresadeaseodesder@gmail.com](mailto:empresadeaseodesder@gmail.com) **teléfonos:** 3115208303- OFI. SANGIL-3232154576



# EMPRESA DE ASEO DE SANTANDER S.A. E.S.P.

NIT 900116115-2

|| **Área pública.- Decreto 1713 de 2002.** Es aquella destinada al uso, recreo o tránsito público exceptuando aquellos espacios cerrados y con restricciones de acceso.

|| **Barrido y limpieza manual.- Decreto 1713 de 2002.** Es la labor realizada mediante el uso de fuerza humana y elementos manuales, la cual comprende el barrido para que las áreas públicas queden libres de papeles, hojas, arenilla acumulada en los bordes del andén y de cualquier otro objeto o material susceptible de ser removido manualmente.

|| **Barrido y limpieza mecánica.- Decreto 1713 de 2002.** Es la labor realizada mediante el uso de equipos mecánicos. Se incluye la aspiración y/o el lavado de áreas públicas.

|| **Barrido y limpieza.- Decreto 1713 de 2002.** Es el conjunto de actividades tendientes a dejar las áreas públicas libres de todo residuo sólido esparcido o acumulado.

|| **Bienes Aportados Bajo Condición a Personas prestadoras de servicios públicos.- Resolución CRA 271 de 2003.** Son los aportes que se realizan a las personas prestadoras de servicios públicos (y los derechos que dichos aportes confieren sobre el resto del patrimonio), con la condición de que los rendimientos que normalmente habrían producido, no se incluyan en el cálculo de las tarifas que se hayan de cobrar a los usuarios subsidiables en sus consumos básicos.

|| **Caja de almacenamiento.- Decreto 1713 de 2002.** Es el recipiente metálico o de otro material técnicamente apropiado, para el depósito temporal de residuos sólidos de origen comunitario, en condiciones herméticas y que facilite el manejo o remoción por medios mecánicos o manuales.

|| **Calidad del servicio de aseo.- Decreto 1713 de 2002.** Se entiende por calidad del servicio público domiciliario de aseo, la prestación con continuidad, frecuencia y eficiencia a toda la población de conformidad con lo establecido en este decreto; con un debido programa de atención de fallas y emergencias, una atención al usuario completa, precisa y oportuna; un eficiente aprovechamiento y una adecuada disposición de los residuos sólidos; de tal forma que se garantice la salud pública y la preservación del medio ambiente, manteniendo limpias las zonas atendidas.

|| **Caracterización de los residuos.- Decreto 838 de 2005.** Determinación de las características cualitativas y cuantitativas de los residuos sólidos, identificando sus contenidos y propiedades.

|| **Catastro de usuarios.- Resolución CRA 271 de 2003.** Es el listado de la respectiva persona prestadora, que contiene los usuarios del servicio con sus datos identificadores.

**Dirección:** Calle 3 No. 4-29 Los Santos- Santander

**Mail:** [empresadeaseodesder@gmail.com](mailto:empresadeaseodesder@gmail.com) **teléfonos:** 3115208303- OFI. SANGIL-3232154576



# EMPRESA DE ASEO DE SANTANDER S.A. E.S.P.

NIT 900116115-2

|| **Celda de seguridad.- Decreto 838 de 2005.** Infraestructura que podrá ser ubicada en las áreas donde se realizará la disposición final de residuos sólidos, mediante la tecnología de relleno sanitario, donde se confinarán y aislarán del ambiente los residuos peligrosos previo cumplimiento de las normas ambientales y sanitarias en materia de residuos peligrosos.

|| **Celda.- Decreto 838 de 2005.** Infraestructura ubicada en el relleno sanitario, donde se esparcen y compactan los residuos durante el día para cubrirlos totalmente al final del mismo.

|| **Cobros no autorizados.- Resolución CRA 271 de 2003.** Es el valor cobrado a los usuarios que incumple la normatividad vigente.

|| **Comisión de regulación de agua potable y saneamiento básico – CRA.- Resolución CRA 271 de 2003.** Es una Unidad Administrativa Especial, con independencia administrativa, técnica y patrimonial, adscrita al Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, cuya facultad es la de regular los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, mediante la expedición de normas de carácter general o particular, para someter la conducta de las personas que prestan los mencionados servicios a las reglas, principios y deberes establecidos en la ley y los reglamentos.

|| **Componente de barrido y limpieza del servicio ordinario.- Resolución CRA 271 de 2003.** Es el conjunto de actividades que componen el servicio ordinario de aseo, asociado con las actividades de barrido y limpieza de áreas públicas, con el objeto de dejarlas libres de todo residuo sólido diseminado o acumulado.

|| **Componente de tratamiento y disposición final.- Resolución CRA 271 de 2003.** Es el conjunto de actividades relacionadas con el tratamiento y la disposición final de residuos sólidos, que forma parte del servicio integral de aseo.

|| **Componente domiciliario del Servicio Ordinario.- Resolución CRA 271 de 2003.** Es la parte del servicio ordinario de aseo conformada por las actividades de recolección, transporte, transferencia y disposición final de residuos sólidos.

|| **Contaminación.- Decreto 1713 de 2002.** Es la alteración del medio ambiente por sustancias o formas de energía puestas allí por la actividad humana o de la naturaleza en cantidades, concentraciones o niveles capaces de interferir con el bienestar y la salud de las personas, atentar contra la flora y/o la fauna, degradar la calidad del medio ambiente o afectar los recursos de la Nación o de los particulares.

|| **Continuidad en el servicio de aseo.- Decreto 1713 de 2002.** Es la prestación del servicio con la frecuencia definida en el contrato de condiciones uniformes, de acuerdo con la ley.

**Dirección:** Calle 3 No. 4-29 Los Santos- Santander

**Mail:** [empresadeaseodesder@gmail.com](mailto:empresadeaseodesder@gmail.com) **teléfonos:** 3115208303- OFI. SANGIL-3232154576



# EMPRESA DE ASEO DE SANTANDER S.A. E.S.P.

NIT 900116115-2

|| **Costo económico de referencia del servicio.- Resolución CRA 271 de 2003.** Es el resultante de aplicar los criterios y las metodologías que defina la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico de acuerdo con las disposiciones de la Ley 142 de 1994.

|| **Costo medio de operación, mantenimiento y administración del componente domiciliario (CMD) .- Resolución CRA 271 de 2003.** Es el valor mensual por usuario facturado (\$/usuario facturado), asociado con los gastos de operación, mantenimiento y administración propios de las actividades que conforman el componente domiciliario del servicio de aseo.

|| **Costo medio de operación, mantenimiento y administración del componente de barrido y limpieza (CMB).- Resolución CRA 271 de 2003.** Es el valor mensual por usuario facturado (\$/usuario facturado), asociado con los gastos de operación, mantenimiento y administración propios del barrido y limpieza de vías, aceras, parques y plazas públicas.

|| **Costos adicionales de facturación conjunta.- Resolución CRA 271 de 2003.** Son los que se generan como resultado de la facturación conjunta del proceso periódico de facturación. Estos costos estarán a cargo del solicitante, en caso de ser prestado el servicio de facturación por un tercero, éste deberá ofrecer las mismas condiciones económicas y comerciales de la persona prestadora concedente a la persona prestadora solicitante y ésta acogerse a ellas.

|| **Costos de facturación.- Resolución CRA 271 de 2003.** Son aquellos en que incurre la persona prestadora del servicio público domiciliario para generar la factura, distribuirla a sus usuarios y hacer el recaudo.

|| **Costos de modificación por novedades.- Resolución CRA 271 de 2003.** Son los derivados de la modificación o actualización de las bases de datos y/o registros en que incurre la persona prestadora concedente por actualizar la información de los usuarios de los servicios de agua potable y saneamiento básico, a petición de la persona prestadora solicitante.

|| **Costos de recuperación de cartera.- Resolución CRA 271 de 2003.** Son los incurridos por la persona prestadora concedente en programas de recuperación de cartera de los que se beneficia directamente la persona prestadora solicitante.

|| **Costos de vinculación.- Resolución CRA 271 de 2003.** Son los que se generan por vincular al sistema de facturación a la persona prestadora de servicios públicos solicitante. Son los necesarios para modificar el sistema de facturación existente de la persona prestadora a la cual se solicita la vinculación. Estos costos sólo se cobrarán por una vez y no podrán incluir valores como primas o derechos de vinculación, entre otros.

**Dirección:** Calle 3 No. 4-29 Los Santos- Santander

**Mail:** [empresadeaseodesder@gmail.com](mailto:empresadeaseodesder@gmail.com) **teléfonos:** 3115208303- OFI. SANGIL-3232154576



# EMPRESA DE ASEO DE SANTANDER S.A. E.S.P.

NIT 900116115-2

|| **Cultura de la no basura.- Decreto 1713 de 2002.** Es el conjunto de costumbres y valores de una comunidad que tiendan a la reducción de las cantidades de residuos generados por sus habitantes en especial los no aprovechables y al aprovechamiento de los residuos potencialmente reutilizables.

|| **Dato puntual.- Resolución CRA 271 de 2003.** Es el registro realizado en una visita por el aforador de la producción de residuos presentados por el usuario, y constituye la base para determinar la producción semanal de residuos sólidos en el procedimiento de aforo.

|| **Disposición final de residuos sólidos.- Decreto 838 de 2005.** Es el proceso de aislar y confinar los residuos sólidos en especial los no aprovechables, en forma definitiva, en lugares especialmente seleccionados y diseñados para evitar la contaminación, y los daños o riesgos a la salud humana y al ambiente.

|| **Disposición final de residuos.- Decreto 1713 de 2002.** Es el proceso de aislar y confinar los residuos sólidos en especial los no aprovechables, en forma definitiva, en lugares especialmente seleccionados y diseñados para evitar la contaminación, y los daños o riesgos a la salud humana y al medio ambiente.

|| **Economías de escala.- Decreto 1713 de 2002.** Es la óptima utilización de la mano de obra, del capital invertido y de los equipos adecuados para la prestación del servicio, traducidos en menores costos y tarifas para los usuarios.

|| **Eliminación.- Decreto 1713 de 2002.** Es cualquiera de las operaciones que pueden conducir a la disposición final o a la recuperación de recursos, al reciclaje, a la regeneración, al compostaje, la reutilización directa y a otros usos. En todo caso, la gravedad del error de cálculo en los costos económicos de referencia, se presenta en la medida en que la omisión, incorrecta inclusión, inadecuada aplicación o inapropiado diseño de los costos económicos de referencia, lesionan injustamente los intereses de los usuarios o de la persona prestadora.

|| **Empresa de servicios públicos mixta.- Ley 142 de 1994.** Es aquella en cuyo capital la Nación, las entidades territoriales, o las entidades descentralizadas de aquella o éstas tienen aportes iguales o superiores al 50%.

|| **Empresa de servicios públicos oficial.- Ley 142 de 1994.** Es aquella en cuyo capital la Nación, las entidades territoriales, o las entidades descentralizadas de aquella o estas tienen el 100% de los aportes.

|| **Empresa de servicios públicos privada.- Ley 142 de 1994.** Es aquella cuyo capital pertenece mayoritariamente a particulares, o a entidades surgidas de convenios internacionales que deseen someterse íntegramente para estos efectos a las reglas a las que se someten los particulares.

**Dirección:** Calle 3 No. 4-29 Los Santos- Santander

**Mail:** [empresadeaseodesder@gmail.com](mailto:empresadeaseodesder@gmail.com) **teléfonos:** 3115208303- OFI. SANGIL-3232154576



# EMPRESA DE ASEO DE SANTANDER S.A. E.S.P.

NIT 900116115-2

|| **Entidad tarifaria local.- Resolución CRA 271 de 2003.** Es la persona natural o jurídica que tiene la facultad de definir las tarifas de los servicios de acueducto, alcantarillado y/o aseo, a cobrar en un municipio para su mercado de usuarios. De acuerdo con lo previsto en el inciso anterior, son entidades tarifarias locales: a. El alcalde municipal, cuando sea el municipio el que preste directamente el servicio, o la Junta a que hace referencia el inciso 6 del Artículo 6 de la Ley 142 de 1994. b. La junta directiva de la persona prestadora, o quien haga sus veces, de conformidad con lo establecido en sus estatutos o reglamentos internos, cuando el responsable de la prestación del servicio sea alguno de los prestadores señalados en el Artículo 15 de la Ley 142 de 1994. En ningún caso, el concejo municipal es entidad tarifaria local, y por lo tanto, no puede definir tarifas.

|| **Escombros.- Decreto 1713 de 2002.** Es todo residuo sólido sobrante de las actividades de construcción, reparación o demolición, de las obras civiles o de otras actividades conexas, complementarias o análogas.

|| **Estaciones de transferencia.- Decreto 1713 de 2002.** Son las instalaciones dedicadas al manejo y traslado de residuos sólidos de un vehículo recolector a otro con mayor capacidad de carga, que los transporta hasta su sitio de aprovechamiento o disposición final.

|| **Estratificación socioeconómica.- Ley 142 de 1994.** Es la clasificación de los inmuebles residenciales de un municipio, que se hace en atención a los factores y procedimientos que determina la ley.

|| **Estratos subsidiables.- Resolución CRA 271 de 2003.** Se consideran subsidiables los usuarios pertenecientes a los estratos 1 y 2. Se podrán asignar subsidios al estrato 3, en caso de cobertura efectiva del servicio mayor al 95% en la localidad para la cual se hace el aporte, a la fecha en la cual éste se realiza.

|| **Estudios de factibilidad de proyectos.- Resolución CRA 271 de 2003.** Se entiende por Estudios de Factibilidad de Proyectos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, para fines regulatorios de esta Comisión, aquellos que contienen los aspectos económicos, financieros, geológicos, ambientales e hidrológicos, que permiten estimar el valor del proyecto. Para ser considerados en el cálculo de tarifas, los proyectos a nivel de factibilidad deben corresponder a un plan de inversión de costo mínimo.

|| **Estudios particularmente complejos.- Resolución CRA 271 de 2003.** Son todos aquellos estudios necesarios para atender una solicitud de conexión de un inmueble o grupo de inmuebles al servicio que, dadas las razones técnicas, económicas y las características particulares del sitio de ubicación de la conexión, son adicionales a los normalmente realizados por la persona prestadora. Estos estudios deben estar plenamente justificados por la persona prestadora y a disponibilidad de las verificaciones que realice la Superintendencia

**Dirección:** Calle 3 No. 4-29 Los Santos- Santander

**Mail:** [empresadeaseodesder@gmail.com](mailto:empresadeaseodesder@gmail.com) **teléfonos:** 3115208303- OFI. SANGIL-3232154576



# EMPRESA DE ASEO DE SANTANDER S.A. E.S.P.

NIT 900116115-2

de Servicios Públicos Domiciliarios, en cumplimiento de sus funciones de inspección, vigilancia y control.

|| **Factor de contribución.- Resolución CRA 271 de 2003.** Es el excedente que paga un usuario o suscriptor sobre el valor del servicio, para un servicio público domiciliario.

|| **Factor de subsidio.- Resolución CRA 271 de 2003.** Es el descuento que se le hace a un usuario o suscriptor sobre el valor del servicio en el rango de consumo básico, para un servicio público domiciliario.

|| **Factura conjunta.- Resolución CRA 271 de 2003.** Es el documento en que se cobran dos o más servicios, los cuales deben ser cancelados en forma conjunta, salvo en la situación prevista en el parágrafo del Artículo 147 de Ley 142 de 1994.

|| **Factura de servicios públicos.- Decreto 1713 de 2002.** Cuenta que un prestador de servicios públicos entrega o remite al usuario, por causa del consumo y demás servicios inherentes en desarrollo de un contrato de prestación de servicios públicos.

|| **Facturación conjunta.- Resolución CRA 271 de 2003.** Es el conjunto de actividades tendientes a garantizar el recaudo de pagos por la prestación de los servicios de saneamiento básico y, consecuentemente, la continuidad de los mismos.

|| **Formato de aforo.- Resolución CRA 271 de 2003.** Es el documento en el cual en cada una de las visitas efectuadas para medición o aforo se registran, entre otros, los siguientes datos: nombre de la persona prestadora, nombre del usuario, fecha en la que se realiza la toma del dato puntual, los tipos de recipientes en los cuales se presentan los residuos, el dato puntual, la conversión en metros cúbicos, nombre y firma del aforador y del usuario o el testigo.

|| **Frecuencia del servicio.- Decreto 1713 de 2002.** Es el número de veces por semana que se presta el servicio de aseo a un usuario.

|| **Frecuencia modal de barrido.- Resolución CRA 271 de 2003.** Es aquella con la cual se presta el servicio de barrido al mayor número de usuarios.

|| **Frente de trabajo.- Decreto 838 de 2005.** Sitio en el relleno sanitario donde se realizan los procesos de descargue, acomodación, compactación y cobertura de los residuos sólidos entregados para disposición final.

**Dirección:** Calle 3 No. 4-29 Los Santos- Santander

**Mail:** [empresadeaseodesder@gmail.com](mailto:empresadeaseodesder@gmail.com) **teléfonos:** 3115208303- OFI. SANGIL-3232154576



# EMPRESA DE ASEO DE SANTANDER S.A. E.S.P.

NIT 900116115-2

|| **Gas generado en el relleno.- Decreto 838 de 2005.** Es el gas producido durante el proceso de fermentación anaerobia y/o aerobia, o por efectos de reacciones químicas de los residuos sólidos dispuestos.

|| **Generador o productor.- Decreto 1713 de 2002.** Persona que produce residuos sólidos y es usuario del servicio.

|| **Gestión integral de residuos sólidos.- Decreto 1713 de 2002.** Es el conjunto de operaciones y disposiciones encaminadas a dar a los residuos producidos el destino más adecuado desde el punto de vista ambiental, de acuerdo con sus características, volumen, procedencia, costos, tratamiento, posibilidades de recuperación, aprovechamiento, comercialización y disposición final.

|| **Gradualidad.- Resolución CRA 271 de 2003.** Es el progresivo ajuste en las tarifas, de tal manera que en cada año se avance en el logro del objetivo de alcanzar las tarifas resultantes de la aplicación de las metodologías definidas por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

|| **Grandes generadores o productores.- Decreto 1713 de 2002.** Son los usuarios no residenciales que generan y presentan para la recolección residuos sólidos en volumen superior a un metro cúbico mensual.

|| **Grave error de cálculo en la fórmula tarifaria.- Resolución CRA 271 de 2003.** Es la omisión o la incorrecta inclusión o aplicación de cualesquiera de los elementos de las fórmulas tarifarias vigentes para obtener los costos de referencia base para el cálculo de las tarifas de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo. Igualmente, se entiende como error de cálculo en la fórmula tarifaria el inapropiado diseño de la misma, porque no reflejen o desvirtúen los principios del régimen tarifario vigente. En todo caso, la gravedad del error de cálculo en la fórmula tarifaria se presenta en la medida en que la omisión, incorrecta inclusión, inadecuada aplicación o inapropiado diseño, lesionan injustamente los intereses de los usuarios o de la persona prestadora.

|| **Grave error de cálculo en los costos económicos de referencia.- Resolución CRA 271 de 2003.** Es la omisión, la incorrecta inclusión o aplicación de cualesquiera de los valores o parámetros que sirven de base para el cálculo de las tarifas de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo. Igualmente, se entiende como grave error de cálculo en los costos económicos de referencia, el inapropiado cálculo o estimación de los valores o parámetros definidos, cuando éstos no reflejen o desvirtúen los principios del régimen tarifario vigente.

|| **Incorporación al sistema de facturación.- Resolución CRA 271 de 2003.** Consiste en incorporar la información disponible en bases de datos o en cualquier otro medio que permita

**Dirección:** Calle 3 No. 4-29 Los Santos- Santander

**Mail:** [empresadeaseodesder@gmail.com](mailto:empresadeaseodesder@gmail.com) **teléfonos:** 3115208303- OFI. SANGIL-3232154576



# EMPRESA DE ASEO DE SANTANDER S.A. E.S.P.

NIT 900116115-2

elaborar la cuenta de cobro del nuevo usuario, la cual deberá expedirse de conformidad con las disposiciones del Artículo 1.3.21.2 de la resolución 271 de 2003.

|| **Interrupción en la prestación del servicio de Aseo.- Resolución CRA 271 de 2003.** Por interrupción en el servicio de aseo, la no disponibilidad del servicio en forma permanente, o temporal que implique una reducción en más de un cincuenta por ciento (50%) de la frecuencia semanal de prestación del servicio, derivada del incumplimiento del contrato.

|| **Invitación pública.- Resolución CRA 271 de 2003.** El procedimiento establecido en el Artículo 1.3.5.1, acompañado de una invitación hecha por el municipio a través de los medios de divulgación de la Cámara de Comercio más cercana a la entidad, a personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, a municipios, al departamento del cual haga parte, a la Nación o a otras personas públicas o privadas, en el orden establecido en la Ley 142 de 1.994, y de una publicación en periódico de amplia circulación en la zona, dirigida a las personas antes enunciadas, constituyen la invitación pública de que trata el Artículo 6 de dicha ley.

|| **Lavado de áreas públicas.- Decreto 1713 de 2002.** Es la actividad de remoción de residuos sólidos de áreas públicas mediante el empleo de agua a presión.

|| **Libertad regulada.- Ley 142 de 1994.** Régimen de tarifas mediante el cual la comisión de regulación respectiva fijará los criterios y la metodología con arreglo a los cuales las empresas de servicios públicos domiciliarios pueden determinar o modificar los precios máximos para los servicios ofrecidos al usuario o consumidor.

|| **Libertad vigilada.- Ley 142 de 1994.** Régimen de tarifas mediante el cual las empresas de servicios públicos domiciliarios pueden determinar libremente las tarifas de venta a medianos y pequeños consumidores, con la obligación de informar por escrito a las comisiones de regulación, sobre las decisiones tomadas sobre esta materia.

|| **Limpieza de áreas públicas.- Decreto 1713 de 2002.** Es la remoción y recolección de residuos sólidos presentes en las áreas públicas mediante proceso manual o mecánico. La limpieza podrá estar asociada o no al proceso de barrido.

|| **Lixiviado.- Decreto 838 de 2005.** Líquido residual generado por la descomposición biológica de la parte orgánica o biodegradable de los residuos sólidos bajo condiciones aeróbicas y anaeróbicas y/o como resultado de la percolación de agua a través de los residuos en proceso de degradación.

|| **Local desocupado.- Resolución CRA 271 de 2003.** Es un inmueble destinado al desarrollo de un negocio comercial, industrial o de servicios, en el cual no se está realizando ninguna de estas actividades.

**Dirección:** Calle 3 No. 4-29 Los Santos- Santander

**Mail:** [empresadeaseodesder@gmail.com](mailto:empresadeaseodesder@gmail.com) **teléfonos:** 3115208303- OFI. SANGIL-3232154576



# EMPRESA DE ASEO DE SANTANDER S.A. E.S.P.

NIT 900116115-2

|| **Lodo.- Decreto 838 de 2005.** Suspensión de materiales en un líquido proveniente del tratamiento de aguas residuales, del tratamiento de efluentes líquidos o de cualquier actividad que lo genere.

|| **Macro ruta.- Decreto 1713 de 2002.** Es la división geográfica de una ciudad, población o zona para la distribución de los recursos y equipos a fin de optimizar el servicio.

|| **Manejo.- Decreto 1713 de 2002.** Es el conjunto de actividades que se realizan desde la generación hasta la eliminación del residuo o desecho sólido. Comprende las actividades de separación en la fuente, presentación, recolección, transporte, almacenamiento, tratamiento y/o la eliminación de los residuos o desechos sólidos.

|| **Material de cobertura.- Decreto 838 de 2005.** Material de origen natural o sintético, utilizado para cubrir los residuos sólidos depositados en un relleno sanitario.

|| **Membrana.- Decreto 838 de 2005.** Barrera constituida por material sintético, arcillas u otros materiales de baja permeabilidad, destinadas a impermeabilizar el fondo de un relleno sanitario.

|| **Micro ruta.- Decreto 1713 de 2002.** Es la descripción detallada a nivel de las calles y manzanas del trayecto de un vehículo o cuadrilla, para la prestación del servicio de recolección o del barrido manual o mecánico, dentro del ámbito de una frecuencia predeterminada.

|| **Minimización de residuos en procesos productivos.- Decreto 1713 de 2002.** Es la optimización de los procesos productivos tendiente a disminuir la generación de residuos sólidos.

|| **Monitoreo.- Decreto 838 de 2005.** Actividad consistente en efectuar observaciones, mediciones y evaluaciones continuas de una característica, elemento, parámetro o de un proceso en un sitio y período determinados, con el objeto de verificar los impactos y riesgos potenciales hacia el ambiente y la salud pública.

|| **Multiusuarios del servicio público domiciliario de aseo.- Decreto 1713 de 2002.** Son todos aquellos usuarios agrupados en unidades inmobiliarias, centros habitacionales, conjuntos residenciales, condominios o similares bajo el régimen de propiedad horizontal vigente o concentrados en centros comerciales o similares, que se caracterizan porque presentan en forma conjunta sus residuos sólidos a la persona prestadora del servicio en los términos del presente decreto o las normas que lo modifiquen, sustituyan o adicionen y que hayan solicitado el aforo de sus residuos para que esta medición sea la base de la facturación del servicio ordinario de aseo. La persona prestadora del servicio facturará a cada inmueble en forma individual, en un todo de acuerdo con la regulación que se expida para este fin. La

**Dirección:** Calle 3 No. 4-29 Los Santos- Santander

**Mail:** [empresadeaseodesder@gmail.com](mailto:empresadeaseodesder@gmail.com) **teléfonos:** 3115208303- OFI. SANGIL-3232154576



# EMPRESA DE ASEO DE SANTANDER S.A. E.S.P.

NIT 900116115-2

Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico -CRA implementará la forma de cobro de esta opción tarifaria en el término de diez (10) meses, contados a partir de la vigencia del presente decreto, para estos usuarios, habida cuenta de las economías de escala del proceso técnico de prestación, teniendo en cuenta la preservación del principio de solidaridad, suficiencia financiera y extensión de los servicios generales que hacen parte del servicio.

|| **Pequeños generadores o productores.- Decreto 1713 de 2002.** Es todo usuario no residencial que genera residuos sólidos en volumen menor a un metro cúbico mensual.

|| **Persona prestadora concedente.- Resolución CRA 271 de 2003.** Es la persona prestadora que, a juicio de la persona prestadora solicitante, brinda o tiene las condiciones para poder facturar en forma conjunta.

|| **Persona prestadora del componente o del servicio de tratamiento y disposición final.- Resolución CRA 271 de 2003.** Es la persona natural o jurídica que presta el componente o el servicio de tratamiento y la disposición final de residuos sólidos en un municipio.

|| **Persona prestadora del servicio público de aseo.- Decreto 1713 de 2002.** Es aquella encargada de todas, una o varias actividades de la prestación del servicio público de aseo, en los términos del artículo 15 de la Ley 142 de 1994

|| **Persona prestadora del servicio público domiciliario de aseo.- Resolución CRA 271 de 2003.** Es la persona natural o jurídica, encargada de todas, una o varias actividades de la prestación del servicio público domiciliario de aseo.

|| **Persona prestadora solicitante.- Resolución CRA 271 de 2003.** Es la persona prestadora que presta el o los servicios de saneamiento básico y que requiere facturar en forma conjunta con otra persona prestadora de acuerdo con lo establecido en el Artículo 147 de la Ley 142 de 1994.

|| **Plan de trabajo y construcción.- Decreto 838 de 2005.** Es el documento que debe llevar diariamente el operador, en donde se detallan las actividades realizadas, fecha de inicio y de terminación, persona responsable y personal utilizado para su ejecución, cumplimiento del reglamento operativo, presupuesto, maquinaria y equipo utilizado con el respectivo rendimiento, inconvenientes y soluciones adoptadas, condiciones climáticas y cumplimiento de las medidas de control, mitigación, prevención y compensación ejecutadas.

|| **Plazo del Aforo.- Resolución CRA 271 de 2003.** Es el tiempo máximo del que dispone la persona prestadora, para realizar el número de visitas requeridas para establecer el aforo.

|| **Presentación.- Decreto 1713 de 2002.** Es la actividad del usuario de envasar, empacar e identificar todo tipo de residuos sólidos para su almacenamiento y posterior entrega a la

**Dirección:** Calle 3 No. 4-29 Los Santos- Santander

**Mail:** [empresadeaseodesder@gmail.com](mailto:empresadeaseodesder@gmail.com) **teléfonos:** 3115208303- OFI. SANGIL-3232154576



# EMPRESA DE ASEO DE SANTANDER S.A. E.S.P.

NIT 900116115-2

entidad prestadora del servicio de aseo para aprovechamiento, recolección, transporte, tratamiento y disposición final.

|| **Prestación eficiente del servicio público de aseo.- Decreto 1713 de 2002.** Es el servicio que se presta con la tecnología apropiada a las condiciones locales, frecuencias y horarios de recolección y barrido establecidos, dando la mejor utilización social y económica a los recursos administrativos, técnicos y financieros disponibles en beneficio de los usuarios de tal forma que se garantice la salud pública y la preservación del medio ambiente.

|| **Procedimiento para acceder al servicio de disposición final.- Decreto 838 de 2005.** Son los requisitos, procesos y acciones establecidas en el Reglamento Operativo de cada relleno sanitario, que deberán cumplir las personas contratantes del servicio público de aseo en la actividad complementaria de disposición final y que implica el pago de una remuneración, de acuerdo con las normas regulatorias vigentes.

|| **Producción diaria per cápita.- Decreto 838 de 2005.** Cantidad de residuos sólidos generada por una persona, expresada en términos de kg/hab-día o unidades equivalentes, de acuerdo con los aforos y el número de personas por hogar estimado por el DANE.

|| **Productor marginal independiente o para uso particular.- Ley 689 de 2001.** Es la persona natural o jurídica que utilizando recursos propios y técnicamente aceptados por la normatividad vigente para cada servicio, produce bienes o servicios propios del objeto de las empresas de servicios públicos para sí misma o para una clientela compuesta exclusivamente por quienes tienen vinculación económica directa con ella o con sus socios o miembros o como subproducto de otra actividad principal.

|| **Recaudo de pagos.- Resolución CRA 271 de 2003.** Es la actividad que comprende la recepción y control de pagos por los servicios y otros conceptos relacionados con los mismos, que se realicen en cajas de la persona prestadora concedente o de las entidades designadas para tal fin.

|| **Receptor.- Decreto 838 de 2005.** Persona prestadora del servicio público de aseo en la actividad complementaria de disposición final de residuos sólidos, quien los recibe para darles una disposición acorde con las normas técnicas-ambientales vigentes.

|| **Reciclador.- Decreto 1713 de 2002.** Es la persona natural o jurídica que presta el servicio público de aseo en la actividad de aprovechamiento.

|| **Reciclaje.- Decreto 1713 de 2002.** Es el proceso mediante el cual se aprovechan y transforman los residuos sólidos recuperados y se devuelve a los materiales su potencialidad de reincorporación como materia prima para la fabricación de nuevos productos. El reciclaje

**Dirección:** Calle 3 No. 4-29 Los Santos- Santander

**Mail:** [empresadeaseodesder@gmail.com](mailto:empresadeaseodesder@gmail.com) **teléfonos:** 3115208303- OFI. SANGIL-3232154576



# EMPRESA DE ASEO DE SANTANDER S.A. E.S.P.

NIT 900116115-2

puede constar de varias etapas: procesos de tecnologías limpias, reconversión industrial, separación, recolección selectiva acopio, reutilización, transformación y comercialización.

|| **Recolección y transporte de residuos sólidos.- Resolución CRA 271 de 2003.** Es la recolección de todos los residuos producidos y presentados por las unidades residenciales o familiares, comerciales e industriales, y su transporte hasta el sitio de tratamiento y disposición final.

|| **Recolección.- Decreto 1713 de 2002.** Es la acción y efecto de recoger y retirar los residuos sólidos de uno o varios generadores efectuada por la persona prestadora del servicio.

|| **Recuperación.- Decreto 1713 de 2002.** Es la acción que permite seleccionar y retirar los residuos sólidos que pueden someterse a un nuevo proceso de aprovechamiento, para convertirlos en materia prima útil en la fabricación de nuevos productos.

|| **Reglamento operativo de los rellenos sanitarios.- Decreto 838 de 2005.** Corresponde al compendio de requisitos, procedimientos y acciones internas de operación y funcionamiento, aplicable al personal del operador y a las personas contratantes del acceso a cada relleno sanitario.

|| **Regulación de los servicios públicos domiciliarios.- Ley 142 de 1994.** La facultad de dictar normas de carácter general o particular en los términos de la Constitución y de esta ley, para someter la conducta de las personas que prestan los servicios públicos domiciliarios a las reglas, normas, principios y deberes establecidos por la ley y los reglamentos.

|| **Relleno sanitario.- Decreto 838 de 2005.** Es el lugar técnicamente seleccionado, diseñado y operado para la disposición final controlada de residuos sólidos, sin causar peligro, daño o riesgo a la salud pública, minimizando y controlando los impactos ambientales y utilizando principios de ingeniería, para la confinación y aislamiento de los residuos sólidos en un área mínima, con compactación de residuos, cobertura diaria de los mismos, control de gases y lixiviados, y cobertura final.

|| **Rendimientos de los bienes aportados bajo condición.- Resolución CRA 271 de 2003.** Son los resultantes de multiplicar el valor de los bienes aportados bajo condición por el costo de capital.

|| **Residuo o desecho peligroso.- Decreto 1713 de 2002.** Es aquel que por sus características infecciosas, tóxicas, explosivas, corrosivas, inflamables, volátiles, combustibles, radiactivas o reactivas puedan causar riesgo a la salud humana o deteriorar la calidad ambiental hasta niveles que causen riesgo a la salud humana. También son residuos peligrosos aquellos que sin serlo en su forma original se transforman por procesos naturales

**Dirección:** Calle 3 No. 4-29 Los Santos- Santander

**Mail:** [empresadeaseodesder@gmail.com](mailto:empresadeaseodesder@gmail.com) **teléfonos:** 3115208303- OFI. SANGIL-3232154576



# EMPRESA DE ASEO DE SANTANDER S.A. E.S.P.

NIT 900116115-2

en residuos peligrosos. Así mismo, se consideran residuos peligrosos los envases, empaques y embalajes que hayan estado en contacto con ellos.

|| **Residuo sólido aprovechable.- Decreto 1713 de 2002.** Es cualquier material, objeto, sustancia o elemento sólido que no tiene valor de uso directo o indirecto para quien lo genere, pero que es susceptible de incorporación a un proceso productivo.

|| **Residuo sólido no aprovechable.- Decreto 1713 de 2002.** Es todo material o sustancia sólida o semisólida de origen orgánico e inorgánico, putrescible o no, proveniente de actividades domésticas, industriales, comerciales, institucionales, de servicios, que no ofrece ninguna posibilidad de aprovechamiento, reutilización o reincorporación en un proceso productivo. Son residuos sólidos que no tienen ningún valor comercial, requieren tratamiento y disposición final y por lo tanto generan costos de disposición.

|| **Residuo sólido o desecho.- Decreto 838 de 2005.** Es cualquier objeto, material, sustancia o elemento sólido resultante del consumo o uso de un bien en actividades domésticas, industriales, comerciales, institucionales o de servicios, que el generador abandona, rechaza o entrega y que es susceptible de aprovechamiento o transformación en un nuevo bien, con valor económico o de disposición final. Los residuos sólidos se dividen en aprovechables y no aprovechables. Igualmente, se consideran como residuos sólidos, aquellos provenientes del barrido y limpieza de áreas y vías públicas, corte de césped y poda de árboles.

|| **Residuos de barrido de áreas públicas.- Decreto 1713 de 2002.** Son los residuos sólidos acumulados en el desarrollo del barrido y limpieza de las mismas.

|| **Residuos de limpieza de parques y jardines.- Decreto 1713 de 2002.** Son los residuos sólidos provenientes de la limpieza o arreglo de jardines y parques, corte de césped y poda de árboles o arbustos ubicados en zonas públicas.

|| **Reutilización.- Decreto 1713 de 2002.** Es la prolongación y adecuación de la vida útil de los residuos sólidos recuperados y que mediante procesos, operaciones o técnicas devuelven a los materiales su posibilidad de utilización en su función original o en alguna relacionada, sin que para ello requieran procesos adicionales de transformación.

|| **Saneamiento básico.- Ley 142 de 1994.** Son las actividades propias del conjunto de los servicios domiciliarios de alcantarillado y aseo.

|| **Separación en la fuente.- Decreto 1713 de 2002.** Es la clasificación de los residuos sólidos en el sitio donde se generan para su posterior recuperación.

|| **Servicio de tratamiento y disposición final.- Resolución CRA 271 de 2003.** Es el conjunto de actividades relacionadas con el tratamiento y la disposición final de residuos

**Dirección:** Calle 3 No. 4-29 Los Santos- Santander

**Mail:** [empresadeaseodesder@gmail.com](mailto:empresadeaseodesder@gmail.com) **teléfonos:** 3115208303- OFI. SANGIL-3232154576



# EMPRESA DE ASEO DE SANTANDER S.A. E.S.P.

NIT 900116115-2

sólidos, prestado por una persona prestadora a otras personas prestadoras, municipios u otros productores de residuos sólidos.

|| **Servicio especial de aseo.- Decreto 1713 de 2002.** Es el relacionado con las actividades de recolección, transporte y tratamiento de residuos sólidos que por su naturaleza, composición, tamaño, volumen y peso no puedan ser recolectados, manejados, tratados o dispuestos normalmente por la persona prestadora del servicio, de acuerdo con lo establecido en este decreto. Incluye las actividades de corte de césped y poda de árboles ubicados en las vías y áreas públicas; la recolección, transporte, transferencia, tratamiento, aprovechamiento y disposición final de los residuos originados por estas actividades; el lavado de las áreas en mención; y el aprovechamiento de los residuos sólidos de origen residencial y de aquellos provenientes del barrido y limpieza de vías y áreas públicas.

|| **Servicio estándar.- Resolución CRA 271 de 2003.** Es el servicio integral de aseo prestado puerta a puerta, con una frecuencia de recolección y transporte de residuos sólidos de tres (3) veces por semana, barrido del frente del domicilio o predio de una (1) vez por semana, y barrido y limpieza de las demás áreas públicas del municipio.

|| **Servicio integral de aseo.- Resolución CRA 271 de 2003.** Es el constituido por los componentes de recolección y transporte de residuos sólidos, barrido y limpieza, y tratamiento y disposición final.

|| **Servicio ordinario de aseo.- Decreto 1713 de 2002.** Es la modalidad de prestación de servicio público domiciliario de aseo para residuos sólidos de origen residencial y para otros residuos que pueden ser manejados de acuerdo con la capacidad de la persona prestadora del servicio de aseo y que no corresponden a ninguno de los tipos de servicios definidos como especiales. Está compuesto por la recolección, transporte, transferencia, tratamiento y disposición final de los residuos sólidos originados por estas actividades. También comprende este servicio las actividades de barrido y limpieza de vías y áreas públicas y la recolección, transporte, transferencia, tratamiento, y disposición final de los residuos sólidos originados por estas actividades.

|| **Servicio Público de Aseo.- Ley 689 de 2001.** Es el servicio de recolección municipal de residuos, principalmente sólidos. También se aplicará esta ley a las actividades complementarias de transporte, tratamiento, aprovechamiento y disposición final de tales residuos. Igualmente incluye, entre otras, las actividades complementarias de corte de césped y poda de árboles ubicados en las vías y áreas públicas; de lavado de estas áreas, transferencia, tratamiento y aprovechamiento”.

|| **Servicio puerta a puerta.- Resolución CRA 271 de 2003.** Es la recolección de los residuos sólidos en la vía pública frente al predio o domicilio del usuario.

**Dirección:** Calle 3 No. 4-29 Los Santos- Santander

**Mail:** [empresadeaseodesder@gmail.com](mailto:empresadeaseodesder@gmail.com) **teléfonos:** 3115208303- OFI. SANGIL-3232154576



# EMPRESA DE ASEO DE SANTANDER S.A. E.S.P.

NIT 900116115-2

|| **Servicios públicos domiciliarios.- Ley 142 de 1994.** Son los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, telefonía pública básica conmutada, telefonía móvil rural, y distribución de gas combustible, tal como se definen en este capítulo.

|| **Servicios Públicos.- Ley 689 de 2001.** Son todos los servicios y actividades complementarias a los que se aplica el régimen de los servicios públicos.

|| **Sistemas de almacenamiento colectivo de residuos sólidos.- Decreto 1140 de 2003.** Todo Multiusuario del servicio de aseo, deberá tener una unidad de almacenamiento de residuos sólidos que cumpla como mínimo con los siguientes requisitos: 1. Los acabados deberán permitir su fácil limpieza e impedir la formación de ambientes propicios para el desarrollo de microorganismos en general. 2. Tendrán sistemas que permitan la ventilación como rejillas o ventanas; y de prevención y control de incendios, como extintores y suministro cercano de agua y drenaje. 3. Serán construidas de manera que se evite el acceso y proliferación de insectos, roedores y otras clases de vectores e impida el ingreso de animales domésticos. 4. Deberán tener una adecuada accesibilidad para los usuarios. 5. La ubicación del sitio no debe causar molestias e impactos a la comunidad. 6. Deberán contar con cajas de almacenamiento de residuos sólidos para realizar su adecuada presentación.

|| **Sitios de ubicación para la presentación de los residuos sólidos.- Decreto 1140 de 2003.** La presentación de los residuos se podrá realizar en alguno de los siguientes lugares: en el caso de multiusuarios, en la unidad de almacenamiento o en el andén; en el caso de los demás usuarios en el andén del inmueble del generador. Respecto a la presentación de los residuos sólidos y los recipientes para su almacenamiento, se deberá cumplir lo previsto en los Artículos 14 a 18 del presente Decreto, evitando la obstrucción peatonal o vehicular y con respeto de las normas urbanísticas vigentes en el respectivo municipio o distrito, de tal manera que se facilite el acceso para los vehículos y personas encargadas de la recolección y la fácil limpieza en caso de presentarse derrames accidentales.

|| **Subsidio.- Ley 142 de 1994.** Diferencia entre lo que se paga por un bien o servicio, y el costo de éste, cuando tal costo es mayor al pago que se recibe.

|| **Suelo de protección.- Decreto 838 de 2005.** Constituido por las zonas y áreas de terrenos, en suelo rural, que por sus características geográficas, paisajísticas o ambientales, o por formar parte de las zonas de utilidad pública para la ubicación de infraestructuras para la provisión de servicios públicos domiciliarios o de las áreas de amenazas y riesgo no mitigable para la localización de asentamientos humanos, tiene restringida la posibilidad de urbanizarse.

|| **Superintendencia de servicios públicos.- Ley 142 de 1994.** Es una persona de derecho público adscrita al Ministerio de Desarrollo que tendrá las funciones y la estructura que la ley

**Dirección:** Calle 3 No. 4-29 Los Santos- Santander

**Mail:** [empresadeaseodesder@gmail.com](mailto:empresadeaseodesder@gmail.com) **teléfonos:** 3115208303- OFI. SANGIL-3232154576



# EMPRESA DE ASEO DE SANTANDER S.A. E.S.P.

NIT 900116115-2

determina. En la presente ley se aludirá a ella por su nombre, o como "Superintendencia de servicios públicos" o simplemente, "Superintendencia".

|| **Suscriptor Potencial.- Ley 142 de 1994.** Persona que ha iniciado consultas para convertirse en usuario de los servicios públicos.

|| **Suscriptor.- Decreto 1713 de 2002.** Es la persona natural o jurídica con la cual la persona prestadora del servicio de aseo ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.

|| **Tarifa aplicada.- Resolución CRA 271 de 2003.** Es la tarifa realmente cobrada a los usuarios.

|| **Tarifa base.- Resolución CRA 271 de 2003.** Es la resultante de la utilización de la metodología establecida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

|| **Tarifa correcta.- Resolución CRA 271 de 2003.** Es la tarifa resultante de las correcciones realizadas al cálculo.

|| **Tarifa máxima.- Decreto 1713 de 2002.** Es el valor máximo mensual que por concepto del servicio ordinario de aseo se podrá cobrar a un usuario, sin perjuicio de cobrar una cuantía menor si así lo determina la entidad tarifaria local. Las tarifas máximas para cada estrato se calcularán de acuerdo con lo estipulado en la Resolución número 151 de 2001 expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico -CRA, o las normas regulatorias que la modifiquen, sustituyan o adicionen.

|| **Tarifa media ponderada cobrada.- Resolución CRA 271 de 2003.** Es la tarifa media ponderada calculada a partir de las tarifas efectivamente cobradas.

|| **Tarifa media ponderada máxima.- Resolución CRA 271 de 2003.** Es la tarifa media ponderada calculada a partir de las tarifas máximas señaladas en las secciones 4.2.2 a 4.2.6 de la resolución 271 de 2003.

|| **Tarifa media ponderada.- Resolución CRA 271 de 2003.** Es el promedio ponderado de las tarifas de los usuarios residenciales, pequeños y grandes productores de un municipio, en relación con la totalidad de sus usuarios, sin incluir servicios especiales. La tarifa media ponderada se calculará de conformidad con lo establecido en las secciones 4.2.2 a 4.2.6 de la resolución 271 de 2003.

|| **Tarifa meta.- Resolución CRA 271 de 2003.** Es la resultante de la aplicación de la Ley 142 de 1994 y 632 de 2000 a la cual se debe llegar en el plazo determinado en dichas normas.

**Dirección:** Calle 3 No. 4-29 Los Santos- Santander

**Mail:** [empresadeaseodesder@gmail.com](mailto:empresadeaseodesder@gmail.com) **teléfonos:** 3115208303- OFI. SANGIL-3232154576



# EMPRESA DE ASEO DE SANTANDER S.A. E.S.P.

NIT 900116115-2

|| **Tiempo medio de viaje no productivo (ho).- Resolución CRA 271 de 2003.** Es el tiempo promedio por viaje que el vehículo recolector gasta en actividades de transporte y descarga. Se calcula como el tiempo empleado en las siguientes rutinas: de la base o sitio de parqueo al inicio de operación, del lugar donde termina la recolección al sitio de descargue, tiempo de descargue, y de descargue a base.

|| **Trasbordo o transferencia.- Decreto 1713 de 2002.** Es la actividad de trasladar los residuos sólidos de un vehículo a otro por medios mecánicos, evitando el contacto manual y el esparcimiento de los residuos.

|| **Tratamiento y disposición final.- Resolución CRA 271 de 2003.** Es el proceso mediante el cual se modifican las características de los residuos sólidos con el objeto de incrementar sus posibilidades de reutilización y además darle un tratamiento y disposición final adecuada mediante el aislamiento y confinamiento de los mismos en forma definitiva, cumpliendo con los controles ambientales necesarios que garanticen que no se presenten daños o riesgos a la salud humana ni al medio ambiente.

|| **Tratamiento.- Decreto 1713 de 2002.** Es el conjunto de operaciones, procesos o técnicas mediante los cuales se modifican las características de los residuos sólidos incrementando sus posibilidades de reutilización o para minimizar los impactos ambientales y los riesgos para la salud humana.

|| **Unidad básica de tiempo para realizar el aforo (Aseo).- Resolución CRA 271 de 2003.** La semana constituye la unidad básica de tiempo para la realización del aforo.

|| **Unidad de almacenamiento.- Decreto 1713 de 2002.** Es el área definida y cerrada, en la que se ubican las cajas de almacenamiento en las que el usuario almacena temporalmente los residuos sólidos.

|| **Usuario no residencial.- Decreto 1713 de 2002.** Es la persona natural o jurídica que produce residuos sólidos derivados de la actividad comercial, industrial o de servicios, y otros no clasificados como residenciales y se beneficia con la prestación del servicio de aseo.

|| **Usuario residencial.- Decreto 1713 de 2002.** Es la persona natural o jurídica que produce residuos sólidos derivados de la actividad residencial privada o familiar, y se beneficia con la prestación del servicio de aseo. Se considera como servicio de aseo residencial el prestado a aquellos locales que ocupen menos de veinte (20) metros cuadrados de área, exceptuando los que produzcan más de un metro cúbico de residuos sólidos al mes.

**Dirección:** Calle 3 No. 4-29 Los Santos- Santander

**Mail:** [empresadeaseodesder@gmail.com](mailto:empresadeaseodesder@gmail.com) **teléfonos:** 3115208303- OFI. SANGIL-3232154576



# EMPRESA DE ASEO DE SANTANDER S.A. E.S.P.

NIT 900116115-2

|| **Usuario.- Decreto 1713 de 2002.** Es la persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio.

|| **Variación por actualización.- Resolución CRA 271 de 2003.** Es la modificación en el nivel de las tarifas, para compensar el efecto de la inflación y cuya fórmula o índice de ajuste es definido por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

|| **Variación por ajuste tarifario.- Resolución CRA 271 de 2003.** Es la modificación en los niveles tarifarios, diferente a la variación por actualización, que resulta de la aplicación de la metodología de costos y tarifas establecida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y/o las transiciones definidas por la ley.

|| **Vía interior.- Decreto 838 de 2005.** Vialidad que permite el tránsito interno en un sitio de disposición final.

|| **Vía principal.- Decreto 838 de 2005.** Vías que hacen parte de la red pública de transporte que permite la intercomunicación entre las entidades territoriales.

|| **Vía pública.- Decreto 1713 de 2002.** Son las áreas destinadas al tránsito público, vehicular o peatonal, o afectadas por él, que componen la infraestructura vial de la ciudad y que comprende: avenidas, calles, carreras, transversales, diagonales, calzadas, separadores viales, puentes vehiculares y peatonales o cualquier otra combinación de los mismos elementos que puedan extenderse entre una y otra línea de las edificaciones.

|| **Vías de acceso.- Decreto 838 de 2005.** Vialidad que permite ingresar a un sitio de disposición final.

|| **Vigencia del resultado del aforo.- Resolución CRA 271 de 2003.** Es el período durante el cual el aforo practicado es utilizado como base de la producción de residuos de cada usuario, sin perjuicio que antes de su vencimiento la persona prestadora, por iniciativa propia o por solicitud del usuario, realice un nuevo aforo que lo sustituya. La vigencia del resultado del aforo es de un año.

|| **Visita.- Resolución CRA 271 de 2003.** Es el desplazamiento del aforador al inmueble del usuario, para tomar un dato puntual de los residuos sólidos presentados.

|| **Vivienda deshabitada.- Resolución CRA 271 de 2003.** Es un inmueble destinado al uso residencial donde nadie habita o cuyos residentes se han ausentado por un tiempo determinado.

**Dirección:** Calle 3 No. 4-29 Los Santos- Santander

**Mail:** [empresadeaseodesder@gmail.com](mailto:empresadeaseodesder@gmail.com) **teléfonos:** 3115208303- OFI. SANGIL-3232154576



# EMPRESA DE ASEO DE SANTANDER S.A. E.S.P.

NIT 900116115-2

|| **Zona de falla.- Decreto 838 de 2005.** Zona donde se producen desplazamientos relativos de una parte de la roca con respecto a la otra, como resultados de los esfuerzos que se generan en la corteza terrestre.

|| **Zona.- Decreto 1713 de 2002.** Es el ámbito geográfico del área urbana del municipio que constituye una unidad operativa para la prestación del servicio.

**CLAUSULA TERCERA. OBLIGATORIEDAD DE LA VINCULACION COMO USUARIO:** Cuando haya servicios públicos disponibles de acueducto y saneamiento básico será obligatorio vincularse como usuario y cumplir con los requisitos respectivos o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad. La Superintendencia de Servicios Públicos domiciliarios será la entidad competente para determinar si la alternativa propuesta no causa perjuicios a la comunidad. En el evento en que el área en que se encuentre el usuario haya sido declarada de servicio exclusivo, dicha competencia será de la Comisión de Regulación de Agua potable y Saneamiento Básico.

**CLAUSULA CUARTA. PARTES EN EL CONTRATO:** Son partes en el Contrato de Servicios Públicos, en adelante **CSP**, la **EMPRESA** y los suscriptores. Los usuarios serán partes del contrato, vinculados por él, y por lo tanto suscriptores. Una vez celebrado el contrato, serán también suscriptores solidarios en los derechos y deberes del primero, el propietario del inmueble, o de la parte de éste en donde se preste el servicio; los poseedores y tenedores, en cuanto sean beneficiarios del contrato, y por lo tanto, usuarios; y los demás usuarios capaces.

|| **CLAUSULA QUINTA. OBJETO:** El contrato tiene por objeto el que la **EMPRESA** preste el servicio público ordinario de aseo, en favor del usuario, en un inmueble, dentro de la zona urbana y rural del municipio de Los Santos, y otras zonas en que la **EMPRESA**, esté dispuesta a prestar el servicio, siempre que las condiciones técnicas de la **EMPRESA** lo permitan, a cambio de un precio en dinero, que será determinado de conformidad con la regulación tarifaria vigente.

**CLAUSULA SEXTA. CONDICIONES DEL SUSCRIPTOR:** La **EMPRESA** está dispuesta a celebrar el contrato para prestar el servicio de aseo y, por lo tanto, a tener como suscriptor o usuario, a cualquier persona con capacidad para contratar que lo solicite, siempre que sea propietaria, poseedora o tenedora del inmueble, o de una parte de él, si ese inmueble o la parte respectiva, reúnen las condiciones de acceso a que se refieren las cláusulas tercera y quinta de este documento.

**CLAUSULA SÉPTIMA. CONDICIONES DE LA SOLICITUD:** La solicitud para la prestación de servicio puede presentarse por escrito o verbalmente, en las oficinas de la **EMPRESA**, bien de modo personal, por correo o por otros medios que permitan conocer la voluntad inequívoca del suscriptor potencial de recibir el servicio. Al recibir la solicitud, uno de los

**Dirección:** Calle 3 No. 4-29 Los Santos- Santander

**Mail:** [empresadeaseodesder@gmail.com](mailto:empresadeaseodesder@gmail.com) **teléfonos:** 3115208303- OFI. SANGIL-3232154576



# EMPRESA DE ASEO DE SANTANDER S.A. E.S.P.

NIT 900116115-2

funcionarios dejará constancia escrita de ello, y de los datos pertinentes, en un formulario preparado para ese efecto. Los formularios se ofrecerán a los suscriptores que deseen completarlos directamente. Los formularios son gratuitos, pero si una solicitud de conexión implicara estudios particularmente complejos, su costo, justificado en detalle, podrá cobrarse al interesado, salvo que se trate de un usuario residencial perteneciente a los estratos 1,2 y 3.

La **EMPRESA**, definirá, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud, si ésta se ajusta a las condiciones que se expresan arriba, y la fecha en que comienza la ejecución del Contrato. Si se requiere la práctica de alguna prueba o informe o documento adicional para tomar esas definiciones, se deberá informar así al interesado, expresando los motivos y la fecha en que se resolverá o dará respuesta, y se comenzará la ejecución. La **EMPRESA** en ningún caso tomará más de cuarenta (40) días para dar respuesta, y ésta siempre será motivada. Con todo, la iniciación en la prestación del servicio solicitado no podrá superar de 40 días hábiles contados desde el momento en el que la **EMPRESA** indique que está en posibilidad de prestar el servicio (Art. 9º. Resolución 06 de 1995 Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico). La **EMPRESA** prestará el servicio en todo el municipio de Calarcá excluyendo aquellas zonas en las cuales las condiciones de accesibilidad a los vehículos recolectores no lo permitan.

**CLAUSULA OCTAVA. PERFECCIONAMIENTO:** El **CSP** se perfecciona cuando el propietario o quien utiliza un inmueble determinado, solicita la prestación del servicio, siempre y cuando no exista otro contrato con el mismo objeto en relación con el mismo inmueble y las condiciones técnicas de la **EMPRESA** así lo permitan; o en el caso de haber recibido efectiva y legalmente la prestación del servicio objeto del contrato.

**CLAUSULA NOVENA. CESIÓN DEL CONTRATO:** Salvo que las partes dispongan lo contrario, cuando medie enajenación del bien raíz urbano o rural al cual se le suministra el servicio, se entiende que hay cesión del contrato, la cual opera de pleno derecho. La **EMPRESA** desde ahora acepta esa cesión, para lo cual se tendrá como nuevo suscriptor al cesionario, a partir del momento en que adquiera la propiedad. Pero siempre que una persona deje de ser parte en el contrato, la **EMPRESA** conservará el derecho a exigirle el cumplimiento de todas las obligaciones que se hicieron exigibles mientras fue parte de él, pues la cesión de éstas no se autoriza, salvo acuerdo especial.

La **EMPRESA** podrá siempre ceder total o parcialmente el contrato, y en tal caso se obliga a dar aviso por medio de facturas y en medios de amplia divulgación a los suscriptores o usuarios vinculados al mismo, los cuales podrán si lo desean, por medio de aviso escrito dado durante el mes siguiente a la comunicación, dar por terminado el contrato.

**CLAUSULA DÉCIMA. COBRO DE TARIFAS ADEUDADAS POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:** La deudas derivadas del contrato podrán ser cobradas ejecutivamente ante los

**Dirección:** Calle 3 No. 4-29 Los Santos- Santander

**Mail:** [empresadeaseodesder@gmail.com](mailto:empresadeaseodesder@gmail.com) **teléfonos:** 3115208303- OFI. SANGIL-3232154576



# EMPRESA DE ASEO DE SANTANDER S.A. E.S.P.

NIT 900116115-2

jueces competentes. La factura expedida por la **EMPRESA** y firmada por el representante legal de la misma, prestará mérito ejecutivo.

## CAPÍTULO II De las obligaciones y Derechos de las partes

**CLAUSULA DÉCIMA PRIMERA. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS:** La **EMPRESA** se obliga a prestar al suscriptor, en el inmueble para el cual se hizo la solicitud en los términos de la cláusula séptima, un servicio de buena calidad, de acuerdo con las especificaciones de calidad, frecuencia y horarios. De acuerdo con lo anterior, son obligaciones de la **EMPRESA** prestadora:

1. Recolectar y transportar en forma permanente los residuos, provenientes del inmueble, vías y áreas públicas objeto del servicio, de conformidad con las normas vigentes.
2. Asegurar la disposición final de los residuos sólidos, de conformidad con las normas sanitarias y ambientales vigentes.
3. Realizar el barrido de vías y áreas públicas.
4. Mantener uniforme la calidad del servicio, evitando sus fluctuaciones en el tiempo a excepción de situaciones especiales o contingencias.
5. Garantizar la continuidad en la prestación del servicio para preservar la salud pública y el bienestar colectivo de los usuarios y no podrá suspender definitiva o temporalmente el servicio, salvo cuando existan razones de fuerza mayor o caso fortuito.
6. Mantener informados a los usuarios en el caso de presentarse interrupción del servicio por cualquier causa, e implementar las medidas transitorias requeridas. En caso de suspensiones programadas del servicio, la **EMPRESA** deberá avisar a los usuarios con cinco (5) días de anticipación, a través del medio de difusión más efectivo de que se disponga en la población o sector atendido.
7. Realizar los aforos de la producción de residuos cuando lo solicite el usuario a su costo, siempre y cuando sea técnicamente posible. No habrá costos para el usuario en los casos de reclamación debidamente justificados.
8. Tener a disposición de los suscriptores, informes o tablas sobre los aforos de la producción de residuos sólidos.
9. Preparar y mantener a disposición de los suscriptores informaciones sobre las tarifas y factores con que estas se determinan, teniendo en cuenta lo dispuesto en la Ley 142 de 1994 y las decisiones de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.
10. Organizar una oficina de peticiones, quejas, reclamos y recursos para atender, tramitar y responder, las que presenten los suscriptores potenciales, los suscriptores y los usuarios vinculados al contrato. Los trámites serán los previstos en las normas vigentes sobre derechos de petición.

**Dirección:** Calle 3 No. 4-29 Los Santos- Santander

**Mail:** [empresadeaseodesder@gmail.com](mailto:empresadeaseodesder@gmail.com) **teléfonos:** 3115208303- OFI. SANGIL-3232154576



# EMPRESA DE ASEO DE SANTANDER S.A. E.S.P.

NIT 900116115-2

11. Llevar una relación detallada de las peticiones y recursos que presenten los suscriptores o usuarios vinculados al contrato, y de las respuestas que se les dieron.
12. Tener a disposición de los suscriptores o usuarios formularios que faciliten la presentación de los recursos.
13. Abstenerse de cobrar derechos de suministro, formularios de solicitud y otros servicios o bienes semejantes. Pero si una solicitud de contrato implicara estudios particularmente complejos, su costo, justificado en detalle, podrá cobrarse al interesado, salvo que se trate de un usuario residencial perteneciente a los estratos 1,2 y 3.
14. Facturar el servicio de acuerdo con la normatividad vigente y en los períodos señalados por la Ley o por la Comisión de regulación. Al cabo de 5 meses de haber entregado las facturas, la **EMPRESA** no podrá cobrar bienes o servicios que no facturó por error, omisión, o, en el caso de grandes productores, por investigación de la producción de residuos sólidos de períodos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario. Para efectos de las reclamaciones y recursos se tomará como fecha de entrega de la factura, la señalada para el primer vencimiento.
15. Entregar oportunamente las facturas de acuerdo con las cláusulas de este contrato, y discriminar en la factura cuando se cobren varios servicios, cada uno por separado.
16. Hacer los descuentos, reparar e indemnizar los perjuicios ocasionados como consecuencia de falla en la prestación del servicio, salvo que medie caso fortuito o fuerza mayor.
17. Permitir al suscriptor elegir libremente al proveedor de los bienes necesarios para la utilización del servicio.
18. Aplicar la normatividad vigente en materia de subsidios a los suscriptores de menores ingresos.
19. Disponer siempre de copias de las condiciones uniformes del contrato para los suscriptores que lo soliciten.
20. Desarrollar planes y programas orientados a mantener activas y cercanas relaciones con los usuarios del servicio.
21. Evitar las situaciones descritas por el Artículo 95 del Decreto 605 de 1996, derogado por el Dcto. 1713 de 2002, Título II, Artículo 116 y las demás normas que lo modifiquen, aclaren o revoquen.
22. Dar a conocer los días y horarios de recolección que le correspondan a cada usuario.
23. Las demás contenidas en la ley 142 de 1994, en el Decreto 605 de 1996, derogado por el Decreto 1713 de 2002 y en las normas expedidas por las Autoridades competentes que los modifiquen aclaren o revoquen.

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

1. Vincularse al servicio de aseo, siempre que haya servicio disponible, o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad.

**Dirección:** Calle 3 No. 4-29 Los Santos- Santander

**Mail:** [empresadeaseodesder@gmail.com](mailto:empresadeaseodesder@gmail.com) **teléfonos:** 3115208303- OFI. SANGIL-3232154576



# EMPRESA DE ASEO DE SANTANDER S.A. E.S.P.

NIT 900116115-2

2. Hacer buen uso del servicio, de modo que no genere riesgos excepcionales o se constituya en un obstáculo para la prestación del servicio o los demás miembros de la comunidad. Todo usuario está en la obligación de facilitar la medición de sus desechos de conformidad con las normas de aforo vigentes y que la **EMPRESA** realice los controles del tipo de residuos que el usuario entregue.
3. Pagar oportunamente el servicio prestado. Solicitar duplicado a la **EMPRESA** cuando la factura de servicios no haya llegado oportunamente. El no recibir factura no lo exonera del pago, salvo que la **EMPRESA** no haya efectuado la facturación en forma oportuna o no haya enviado cuentas de cobro oportunamente al suscriptor o usuario.
4. Presentar los residuos sólidos para su recolección en las condiciones establecidas en el Decreto 605 de 1996, derogado por el Decreto 1713 de 2002 o en las normas que lo aclaren, modifiquen o deroguen, en el reglamento de prestación del servicio que expida la entidad prestadora y en la forma y tipos de recipientes prescrito en el anexo III.
5. Mantener limpios y cerrados los lotes de terreno de su propiedad, así como las construcciones que amenacen ruina. Cuando por ausencia o deficiencia en el cierre y mantenimiento de estos, se acumule basura en los mismos, la recolección y transporte hasta el sitio de disposición estará a cargo del propietario del lote. En caso de que la entidad de aseo proceda a la recolección, este servicio podrá considerarse como especial y se hará con cargo al dueño o propietario del lote de terreno.
6. Recoger los residuos originados por el cargue, descargue o transporte de cualquier mercancía.
7. Cumplir los reglamentos y disposiciones de la entidad prestadora del servicio cual es: a) Accesos acordes al equipo de recolección, b) Buen estado de vías, c) Residuos disponibles los días y horas anunciados para la ruta.
8. No cambiar la destinación del inmueble receptor del servicio, sin el lleno de los requisitos exigidos por la municipalidad.
9. Dar aviso a las personas prestadoras del servicio público domiciliario de aseo de los cambios en la destinación del inmueble.
10. Dar aviso a la **EMPRESA** de la existencia de fallas en el servicio, cuando se presenten.
11. No depositar sustancias líquidas, excretas, tierras, escombros, ni basuras de las contempladas para el servicio especial, en recipientes destinados para la recolección en el servicio ordinario.
12. Colocar los recipientes de residuos sólidos en el andén, evitando obstrucción peatonal o en lugares de recolección y en los días y horarios previamente determinados por la **EMPRESA**. Los recipientes no deberán permanecer en los sitios señalados durante días diferentes a los establecidos por la **EMPRESA** para la prestación del servicio.
13. Pagar las multas impuestas, de acuerdo con las disposiciones vigentes.
14. Las demás contenidas en la ley 142 de 1994, en el Decreto 1713 de 2002 y en las normas expedidas por las autoridades competentes que lo modifiquen, complementen aclaren o revoquen.

**Dirección:** Calle 3 No. 4-29 Los Santos- Santander

**Mail:** [empresadeaseodesder@gmail.com](mailto:empresadeaseodesder@gmail.com) **teléfonos:** 3115208303- OFI. SANGIL-3232154576



# EMPRESA DE ASEO DE SANTANDER S.A. E.S.P.

NIT 900116115-2

**CLAUSULA DÉCIMA TERCERA. DERECHOS DE LAS PARTES EN EL CONTRATO:** Se entienden incorporados en el **CSP** los derechos que a favor de los suscriptores y/o usuarios y de la **EMPRESA**, se encuentran consagrados en la Ley 142 de 1994, en el Decreto 605 de 1996, derogado por el Decreto 1713 de 2002 y demás disposiciones concordantes y normas que las modifiquen, adicionen o subroguen.

Los usuarios y/o suscriptores de los servicios públicos tienen derecho a:

1. Obtener de la **EMPRESA** la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de plazos y términos que para los efectos fije la comisión reguladora, con atención a la capacidad técnica y financiera de la **EMPRESA** o a la categoría del municipio establecida por la ley.  
Para este efecto, los usuarios podrán solicitar que se afore su producción de residuos sólidos, siempre y cuando cubran los costos que se deriven. La **EMPRESA** debe estimar estos costos para darlos a conocer al usuario antes de prestar el servicio. No habrá costos para el usuario en los casos de reclamación debidamente justificados.
2. La libre elección del prestador del servicio y del proveedor de los bienes necesarios para su obtención o utilización.
3. Obtener los bienes y servicio ofrecidos en calidad o cantidad superior a las proporcionadas de manera masiva, siempre que ello no perjudique a terceros y que el usuario asuma los costos correspondientes.
4. Solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna, sobre todas las actividades y operaciones directas o indirectas que se realicen para la prestación de los servicios públicos, siempre y cuando no se trate de información calificada como secreta o reservada por la ley y se cumplan los requisitos y condiciones que señale la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
5. Derecho a asociarse con otros usuarios según regulación que expida la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

## CAPITULO III

### Petición, quejas, reclamos y recursos.

**CLAUSULA DECIMA CUARTA. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES Y RECURSOS:** LA **EMPRESA** tiene la obligación de tramitar las peticiones, quejas, reclamos y recursos de los usuarios de acuerdo con las normas vigentes, para ello la Oficina de peticiones, quejas y recursos tendrá en cuenta:

1. El suscriptor o usuario tiene derecho a presentar peticiones, reclamaciones, quejas y recursos. Tendrá, también derecho a que estos se tramiten y resuelvan de acuerdo con las normas vigentes sobre derecho de petición, tal como se incorporan adelante en este documento. El recurso de apelación, cuando haya sido concedido expresamente por la

**Dirección:** Calle 3 No. 4-29 Los Santos- Santander

**Mail:** [empresadeaseodesder@gmail.com](mailto:empresadeaseodesder@gmail.com) **teléfonos:** 3115208303- OFI. SANGIL-3232154576



# EMPRESA DE ASEO DE SANTANDER S.A. E.S.P.

NIT 900116115-2

ley, será subsidiario del de reposición y deberá ser presentado ante la Superintendencia de Servicios Públicos.

2. || Los recursos no requerirán presentación personal ni intervención de abogado aunque se emplee un mandatario.
3. No se exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con ella. Para recurrir, el suscriptor o usuario vinculado al contrato deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o el valor del promedio de las facturas de los últimos cinco períodos. La **EMPRESA** deberá informar de dicho requisito al usuario.
4. Las peticiones, quejas y recursos se tramitarán en la forma prevista en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011), en cuanto sean pertinentes, y en cuanto la ley 142 de 1994 no disponga otra cosa. Si los recursos no se interponen dentro de los plazos y en la forma previstos en este contrato, en consonancia con la Ley 1347 de 2011, se producirá, respecto a la posibilidad del control judicial de las decisiones respectivas, lo dispuesto en ese Decreto para los actos de las autoridades administrativas que no son recurridos en la forma y plazos dispuestos por él.
5. Cuando las normas sobre el derecho de petición, previstas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y la Ley 142, no regulen algún aspecto relacionado con los recursos, las normas sobre presentación, trámite o decisión de los mismos se interpretarán y aplicarán teniendo en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela.
6. De acuerdo con el Artículo 158 de la Ley 142 de 1994 “la **EMPRESA** responderá los recursos, quejas y peticiones dentro del término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado ese término, y salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspicio la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas, se entenderá que el recurso ha sido resuelto en forma favorable a él “.
7. Los actos que decidan las quejas, peticiones, reclamaciones y recursos serán notificados al usuario de conformidad con las normas del derecho de petición previstas en el Código Contencioso Administrativo, salvo que el usuario solicite que se le envíe por correo certificado, en los términos del Artículo 25 del Decreto 2150 de 1995.

**CLAUSULA DÉCIMA QUINTA. FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:** El incumplimiento de la **EMPRESA** en la prestación del servicio con la frecuencia y condiciones de calidad ofrecidas, atendiendo los parámetros establecidos en la cláusula décima primera del presente contrato, se denomina falla en la prestación del servicio.

**CLAUSULA DÉCIMA SEXTA. FACTURACIÓN:** La factura expedida por la **EMPRESA** deberá contener, como mínimo, los siguientes elementos:

- a) El nombre de la **EMPRESA** responsable de la prestación del servicio.
- b) Nombre del suscriptor y dirección del inmueble receptor del servicio.
- c) Dirección del inmueble a donde se envía la cuenta de cobro.

**Dirección:** Calle 3 No. 4-29 Los Santos- Santander

**Mail:** [empresadeaseodesder@gmail.com](mailto:empresadeaseodesder@gmail.com) **teléfonos:** 3115208303- OFI. SANGIL-3232154576



# EMPRESA DE ASEO DE SANTANDER S.A. E.S.P.

NIT 900116115-2

- d) Estrato socioeconómico y clase de uso del servicio.
- e) Período de facturación del servicio.
- f) Valor del servicio y fechas de pago oportuno.
- g) La comparación entre el valor del servicio facturado con el de los tres períodos inmediatamente anteriores.
- h) Valor de los subsidios, si son del caso, o el de los factores de contribución, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994 y las normas que la desarrollen, modifiquen o reemplacen.
- i) Sitio y medios aceptables para hacer el pago. El pago que se haga en las oficinas de la **EMPRESA**, siempre será aceptable.

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

Podrán incluirse, igualmente, débitos o créditos derivados de cualquier clase de corrección a las facturas entregadas en los cinco meses anteriores. Tales débitos o créditos deberán explicarse, y distinguirse, nítidamente, de los valores que correspondan al período principal que se cobra. Sin embargo, cuando la causa de la corrección sea el dolo de cualquier suscriptor, los valores correspondientes podrán incluirse en cualquiera de las facturas sucesivas, sin limitación de tiempo.

La **EMPRESA** podrá convenir, bajo su responsabilidad, con otras empresas 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 **EMPRESA** velará porque en dichos acuerdos se respete lo dicho atrás sobre el contenido de la factura. Cuando se facture el servicio de aseo público conjuntamente con otro servicio público domiciliario, no podrá cancelarse este último con independencia del servicio de aseo, salvo en aquellos casos en que exista prueba de mediar petición, queja o recurso debidamente interpuesto ante la **EMPRESA** prestataria del servicio de aseo.

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

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

Las facturas se entregarán mensualmente, en zona urbana y rural, en cualquier hora y día hábil, a cualquier residente permanente que se encuentre en el predio en el que se presta el servicio. En todo caso, la factura deberá ponerse en conocimiento de los suscriptores y usuarios vinculados al contrato con cinco (5) días de antelación a la fecha de primer

**Dirección:** Calle 3 No. 4-29 Los Santos- Santander

**Mail:** [empresadeaseodesder@gmail.com](mailto:empresadeaseodesder@gmail.com) **teléfonos:** 3115208303- OFI. SANGIL-3232154576



# EMPRESA DE ASEO DE SANTANDER S.A. E.S.P.

NIT 900116115-2

vencimiento, mediante los mecanismos de reparto y sectorización que garanticen su entrega oportuna. En las zonas urbanas, las facturas se entregarán en la dirección del inmueble receptor del servicio, salvo que el suscriptor registre para estos efectos dirección diferente; en las zonas rurales se procederá de igual manera.

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

**CLAUSULA DÉCIMA OCTAVA. INTERESES DE MORA:** En el evento en que el suscriptor o usuario incurra en mora en el pago de las tarifas por concepto de la prestación del servicio objeto del CSP, la Empresa podrá aplicar intereses de mora sobre saldos insolutos, a la tasa de interés legal definida en el Código Civil Colombiano ó las normas que la modifiquen, adicionen o subroguen.

|| La persona prestadora deberá reconocer al suscriptor o usuario, según lo dispuesto en la Resolución CRA 294 de 2004, un interés remuneratorio por el monto pagado del cobro no autorizado desde la fecha de pago de éste último, hasta el momento en que se efectúe el abono a la factura o el pago. El interés será el promedio de las tasas activas del mercado, vigente al momento de la liquidación, debidamente certificadas por la autoridad competente. En el caso de abonos parciales los intereses corrientes se reconocerán sobre los saldos pendientes.

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

**CLAUSULA VIGÉSIMA. VIGENCIA DEL CONTRATO:** El CSP se entiende celebrado por un término indefinido, de acuerdo con el Art. 133.19 de la Ley 142/94 a partir del día en que se comience a prestar el servicio, salvo que las partes decidan darlo por terminado por las causales previstas en este contrato y en la Ley.

**Dirección:** Calle 3 No. 4-29 Los Santos- Santander

**Mail:** [empresadeaseodesder@gmail.com](mailto:empresadeaseodesder@gmail.com) **teléfonos:** 3115208303- OFI. SANGIL-3232154576



# **EMPRESA DE ASEO DE SANTANDER S.A. E.S.P.**

**NIT 900116115-2**

**CLAUSULA VIGÉSIMA PRIMERA. TERMINACIÓN DEL CONTRATO:** Las partes podrán terminar por mutuo acuerdo el contrato, cuando lo soliciten un suscriptor o usuario vinculado al contrato, si convienen en ello la **EMPRESA** y los terceros que puedan resultar afectados. Para el efecto, quien manifieste su intención de terminar el contrato deberá dar un preaviso a la contraparte, con una antelación no superior a dos meses a la fecha en la que se desea dar por terminado el contrato. En todo caso, la **EMPRESA** exigirá una constancia de que el suscriptor o usuario pasará a otro sistema de recolección y manejo de residuos.

**CLAUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA. REGIMEN LEGAL DEL CONTRATO:** Hacen parte del CSP la Ley 142 de 1994, las disposiciones concordantes y las normas que las modifiquen, adicionen, sustituyan y la reglamenten, el Reglamento de Usuarios expedido por la **EMPRESA** y las normas del Código Civil y del Código de Comercio, que no sean contrarias.

**CLAUSULA VIGÉSIMA TERCERA. MODIFICACIONES:** Cualquier modificación que se introduzca al contrato por parte de la **EMPRESA**, siempre que no constituya abuso de posición dominante, se entenderá incorporada al mismo, y deberá ser notificada a través de medios de amplia circulación o en la factura dentro de los quince (15) días siguientes a haberse efectuado.

**CLAUSULA VIGÉSIMA CUARTA. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS:** Las diferencias que surjan entre la **EMPRESA** y cualquiera de las otras personas que sean partes en el contrato, con ocasión de la celebración, ejecución, terminación o liquidación del contrato, y que no hayan podido resolverse aplicando las normas que éste contiene sobre recursos, se someterán a la decisión de un árbitro único de acuerdo con las normas vigentes sobre la materia. El arbitramento se llevará a cabo en el municipio en el que deben prestarse los servicios objeto de este contrato, y el proceso no deberá durar más de seis meses.

Así mismo, las partes pueden solicitar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios la designación de personas que puedan colaborar en la mejor prestación de los servicios públicos o en la solución de controversias que puedan incidir en su prestación oportuna, cobertura o calidad (Art. 79.15 de la Ley 142 de 1994).

**EMPRESA DE ASEO DE SANTANDER S.A. E.S.P.  
NIT. 900116115-2**

**REPRESENTANTE LEGAL  
JULIETH VANESSA BALLESTEROS URIBE  
C.C. 1.100.969.018 expedida en San Gil (Sder)**

**Dirección:** Calle 3 No. 4-29 Los Santos- Santander

**Mail:** [empresadeaseodesder@gmail.com](mailto:empresadeaseodesder@gmail.com) **teléfonos:** 3115208303- OFI. SANGIL-3232154576