



**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES**  
**SERVICIO PÚBLICO DE ASEO**  
**MUNICIPIO DE ENVIGADO**  
**2020**

## CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES MUNICIPIO DE ENVIGADO

### CAPÍTULO I

#### DISPOSICIONES GENERALES

**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:

- ✓ Comercialización.
- ✓ Recolección y transporte de residuos no aprovechables
- ✓ Barrido y Limpieza de vías y áreas públicas
- ✓ Componente de Limpieza Urbana CLUS
  - Corte de césped
  - Poda de árboles
  - Lavado de vías y áreas públicas
  - Limpieza de zonas ribereñas (playas)
  - Instalación y mantenimiento de cestas
- ✓ Disposición Final.

ENVIASEO E.S.P. 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 este Contrato de Condiciones Uniformes, ENVIASEO E.S.P. empresa prestadora del servicio público de aseo para residuos no aprovechables en el municipio de Envigado y los suscriptores y/o usuarios del servicio.

**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 y artículo 130 Ley 142 de 1994.

**Cláusula 4. RÉGIMEN LEGAL.** Este contrato de condiciones uniformes se registrará por lo dispuesto en el Artículo 132 de 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, por las condiciones especiales y/o adicionales que se pacten entre las partes, por las normas del Código de Comercio y del Código Civil, normativa que se entiende incorporada al presente contrato de condiciones uniformes.

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

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

**Cláusula 5. VIGENCIA DEL CONTRATO:** Este Contrato de Condiciones Uniformes se entiende celebrado por término indefinido, y aplica partir de: *“El momento en que Enviaseo E.S.P. defina las condiciones uniformes en las que está dispuesto a prestar el servicio y el propietario, o quien utiliza el inmueble, solicita recibir allí el servicio, si el solicitante y el inmueble se encuentran en las condiciones previstas por la empresa”*; tal y como lo determina el artículo 129 de la LEY 142 de 1994. Salvo que las partes decidan darlo por terminado por las causales previstas en este documento y en la ley.

## DEFINICIONES

**Cláusula 6. DEFINICIONES:** Al interpretar las condiciones uniformes del presente contrato se aplicarán las definiciones consagradas en la Ley 142 de 1994, sus Decretos Reglamentarios, los actos administrativos de carácter general expedidos por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y la Superintendencia de Servicios Públicos, en especial las establecidas en el Decreto 1077 de 2015, la resolución CRA 720 de 2015 y resolución CRA 376 de 2006. En especial, se aplicarán las siguientes definiciones:

**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 suscriptor y/o usuario de manera individual o conjunta al prestador del servicio de aseo.

**2. Aforo extraordinario de aseo:** Es el resultado de las mediciones puntuales realizadas por ENVIASEO E.S.P., de oficio o a petición de los multiusuarios, cuando alguno de ellos considere que ha variado la cantidad de residuos producidos con respecto al aforo vigente.

**3. Aforo permanente de aseo:** Es el que realiza la Persona Prestadora del servicio público de aseo a los suscriptores y/o usuarios grandes productores o pequeños productores de residuos sólidos, cuando efectúa la recolección de los residuos presentados por el suscriptor y/o usuario.

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

**5. 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.

**6. Barrido y limpieza de vías y áreas públicas.** Es la actividad del servicio público de aseo que consiste en el conjunto de acciones tendientes a dejar las áreas y la vías públicas libres de todo residuo sólido, esparcido o acumulado, de manera que dichas áreas queden libres de papeles, hojas, arenilla y similares y de cualquier otro objeto o material susceptible de ser removido manualmente o mediante el uso de equipos mecánicos.

**7. 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.

**8. Cláusulas adicionales generales:** Son aquellas que define la persona prestadora, aplicables a todos los suscriptores y/o usuarios de forma uniforme. En este 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, ni modifiquen el Anexo 1 o reproduzcan su texto. En caso de pactarse cláusulas adicionales, su alcance deberá incluirse en el aparte correspondiente del Anexo 1, identificando su fuente legal y la razón de su inclusión.

**9. Clausulas 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. En ese sentido, 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 las actividades del servicio público de aseo y/o sus actividades complementarias podrá manifestarlo así, y hacer una petición con la contrapropuesta del caso a la persona prestadora.

En caso de pactarse cláusulas especiales, su alcance deberá incluirse en el aparte correspondiente de este contrato; Si la persona prestadora la acepta, se convertirá en suscriptor y/o usuario con acuerdo especial, sin que por ello deje de ser un contrato de condiciones uniformes. Salvo lo previsto en ese acuerdo, a tal suscriptor y/o usuario se aplicarán las demás condiciones uniformes que contiene el contrato. Cuando haya conflicto entre las condiciones uniformes y las condiciones especiales, se preferirán éstas.

**10. Contribución de solidaridad:** Aporte que de manera obligatoria deben hacer los suscriptores y/o usuarios del servicio de aseo pertenecientes a los estratos 5 y 6 del sector residencial y los usuarios no residenciales pertenecientes a los sectores industrial y comercial, de acuerdo con la reglamentación que para el efecto expidan la Comisión de Agua Potable y Saneamiento Básico y el Gobierno Nacional.

**11. 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.

**12. 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.

**13. Gran generador o productor:** Suscriptor y/o usuario no residencial que genera y presenta para la recolección, residuos sólidos en volumen igual o superior a un metro cúbico mensual o a la cantidad que defina la normatividad vigente.

**14. 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.

**15. 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.

**16. Multiusuarios del servicio público de aseo:** Son todos aquellos suscriptores y/o 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 decreto 1077 de 2015 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.

**17. 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 (1) metro cúbico mensual.

**18. 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, basado en la política de gestión integral de los mismos, el cual se ejecutará durante un período determinado, basándose en un diagnóstico inicial, en su proyección hacia el futuro y en un plan financiero viable que permita garantizar el mejoramiento continuo del manejo de residuos y la prestación del servicio de aseo a nivel municipal o regional, evaluado a través de la medición de resultados. Corresponde a la entidad territorial la formulación, implementación, evaluación, seguimiento y control y actualización del PGIRS.

**19. 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.

**20. Residuo sólido:** Es cualquier objeto, material, sustancia o elemento principalmente sólido resultante del consumo o uso de un bien en actividades domésticas, industriales, comerciales, institucionales o de servicios, que el generador presenta para su recolección por parte de la Persona Prestadora del servicio público de aseo. Igualmente, se considera como residuo sólido, aquel proveniente del barrido y limpieza de áreas y vías públicas, corte de césped y poda de árboles. Los residuos sólidos que no tienen características de peligrosidad se dividen en aprovechables y no aprovechables.

**21. 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.

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

**23. Residuo sólido especial:** Es todo residuo sólido que por su naturaleza, composición, tamaño, volumen y peso, necesidades de transporte, condiciones de almacenaje y compactación, no puede ser recolectado, manejado, tratado o dispuesto normalmente por la Persona Prestadora del servicio público de aseo. El precio del servicio de recolección, transporte y disposición de los mismos será pactado libremente entre la Persona Prestadora y el suscriptor y/o usuario, sin perjuicio de los que sean objeto de regulación del Sistema de Gestión Pos consumo.

**24. Residuo sólido ordinario:** Es todo residuo sólido de características no peligrosas que por su naturaleza, composición, tamaño, volumen y peso es recolectado, manejado, tratado o dispuesto normalmente por la Persona Prestadora del servicio público de aseo. El precio del servicio de recolección, transporte y disposición final de estos residuos se fija de acuerdo con la metodología adoptada por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico. Los residuos provenientes de las actividades de barrido y limpieza de vías y áreas públicas, corte de césped y poda de árboles ubicados en vías y áreas públicas serán considerados como residuos ordinarios para efectos tarifarios.

**25. Subsidio:** Diferencia entre lo que se paga por un bien o servicio y el costo de este, cuando tal costo es mayor al pago que se recibe. De acuerdo con la Ley 142 de 1994, se podrán dar subsidios por parte del Estado, como inversión social a los suscriptores y/o usuarios de los estratos 1 y 2, y al 3 en las condiciones que para el efecto establezca la Comisión.

**26. Unidad habitacional:** Apartamento o casa de vivienda independiente con acceso a la vía pública o a las zonas comunes del conjunto multifamiliar y separada de las otras viviendas, de tal forma que sus ocupantes puedan acceder sin pasar por las áreas privadas de otras viviendas.

**27. 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.

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

**29. 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 suscriptores y/o usuarios residenciales a los ubicados en locales que

ocupen menos de veinte (20) metros cuadrados de área, exceptuando los que produzcan más de un (1) metro cúbico mensual.

## CAPITULO II

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

**Cláusula 7. ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO:** El área en la cual ENVIASEO E.S.P. prestará el servicio público de aseo y sus actividades complementarias es el área urbana y rural del Municipio de Envigado-Antioquia, Colombia. (Ver el mapa con el APS; Macrorrutas y Microrrutas en la cláusula 29)

**Cláusula 8. PUBLICIDAD:** ENVIASEO E.S.P. publicará de forma sistemática y permanente, en su página web, en los centros de atención al usuario y en las oficinas de peticiones, quejas y recursos, la siguiente información para conocimiento del suscriptor y/o usuario: (Artículo 131 Ley 142 de 1994)

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 prevista en la Resolución CRA 720 de 2015, o la que la modifique, adicione o aclare. En dicho mapa se deberán delimitar de forma clara las macrorrutas y microrrutas en las que 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 Enviaseo, 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 y Barrido vial para cada macro ruta.
8. Sitio, horario y la forma en la que los suscriptores y/o usuarios deben presentar los residuos sólidos para su recolección.

9. Frecuencias de limpieza de playas y lavado de áreas públicas para cada macro ruta.
10. Fechas de ejecución de las actividades de corte de césped y poda de árboles para cada macro ruta.
11. Localización de Estaciones de Transferencia.
12. Sitio de disposición final de los residuos.
13. Localización del sitio de tratamiento.

**Cláusula 9. SOLICITUD DEL SERVICIO:** La solicitud para la prestación del servicio puede presentarse verbalmente o por escrito en las oficinas de ENVIASEO E.S.P., bien de modo personal, por correo o por otros medios que permitan identificar al suscriptor y/o usuario potencial, conocer su voluntad inequívoca y establecer la categoría de suscriptor y/o usuario a la cual pertenece.

Al recibir la solicitud, uno de los funcionarios dejará constancia escrita de ello, y de los datos pertinentes, en un formato de peticiones, con un número de radicado, el cual dejara constancia al suscriptor y/o usuario del estado de su trámite de solicitud de servicio.

ENVIASEO E.S.P. 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 en este Contrato de Condiciones Uniformes, 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 estas decisiones, se deberá informar así al interesado, expresando los motivos y la fecha en que se resolverá o dará respuesta y se comenzará la ejecución.

ENVIASEO E.S.P. podrá negar la solicitud por encontrar que el inmueble objeto de petición está por fuera del área de prestación del servicio definida en este contrato de condiciones uniformes.

ENVIASEO E.S.P. programará la iniciación de la prestación del servicio solicitado, el cual no podrá superar quince (15) días hábiles contados desde el momento en el que Enviaseo indique que está en posibilidad de prestar el servicio y el suscriptor y/o usuario ha atendido las condiciones uniformes.

Parágrafo 1: Cuando haya servicio público de aseo disponible será obligatorio vincularse como suscriptor y/o usuario y cumplir con los deberes respectivos. Las autoridades de policía, de oficio o por solicitud de cualquier persona procederán a sellar los inmuebles residenciales o abiertos al público, que estando ubicados en

zonas en las que se pueden recibir los servicios de acueducto y saneamiento básico no se hayan hecho suscriptores y/o usuarios de ellos y conserven tal carácter.

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

**Cláusula 10. PERFECCIONAMIENTO:** El Contrato de Condiciones Uniformes se perfecciona cuando ENVIASEO E.S.P., define las condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio y el propietario o quien utiliza un inmueble determinado, solicita recibir allí el servicio, si el solicitante y el inmueble se encuentran en las condiciones previstas por ENVIASEO E.S.P. Del mismo modo se entenderá que existe contrato de condiciones uniformes en el caso de haber recibido efectiva y legalmente la prestación del servicio, de acuerdo al objeto estipulado en la cláusula primera.

**Parágrafo:** No habrá más de un contrato con el mismo objeto en relación con la misma unidad independiente.

**Cláusula 11. OBLIGACIONES DE ENVIASEO E.S.P.** Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones de ENVIASEO E.S.P., que se entienden incorporadas en el contrato de condiciones uniformes, 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 se ofrece y se 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 determinadas por la persona prestadora previstas en el programa de prestación del servicio y en el contrato de condiciones uniformes.
3. Realizar las actividades de barrido y limpieza de vías y áreas públicas, limpieza urbana que comprende corte de césped, poda de árboles, lavado de vías públicas, instalación y mantenimiento de cestas peatonales y limpieza de playas rivereñas en las áreas públicas, recolección, transporte y disposición final de residuos, en el área de prestación del servicio que haya reportado ante el municipio y/o distrito, de conformidad con las normas sanitarias, ambientales y regulatorias vigentes.
4. Dar a conocer al suscriptor y/o usuario las frecuencias y horarios de prestación de las actividades de recolección y transporte y barrido y limpieza de vías y áreas

públicas, así como las frecuencias de prestación de las actividades de limpieza urbana.

5. 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.

6. 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.

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

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

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

10. Facturar de manera integral el servicio público de aseo incluyendo la actividad de aprovechamiento, de acuerdo con la tarifa resultante de la aplicación de la metodología tarifaria vigente o del contrato respectivo cuando aquella se hubiere definido contractualmente, con la periodicidad señalada en el contrato de condiciones uniformes.

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

12. 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.

13. Aplicar la tarifa ajustada para inmuebles desocupados a aquellos suscriptores y/o usuarios que lo acrediten según lo establecido en el artículo 45 de la Resolución CRA 720 de 2015 o la que la modifique, adicione o aclare.

14. Cobrar al suscriptor y/o usuario la contribución de solidaridad y otorgar los subsidios de acuerdo con la ley.

15. 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.

16. 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. En

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

17. 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.

18. Recibir y trasladar al operador del servicio de aprovechamiento las peticiones, quejas y recursos – PQR relacionadas con las actividades de aprovechamiento y tramitar en su integridad aquellas PQR de aprovechamiento relacionadas con la facturación.

19. Trasladar a la persona prestadora de aprovechamiento las PQR relacionadas con las cantidades de residuos aprovechables facturados, aforos y aspectos operativos relacionados con horarios y frecuencias de recolección de residuos aprovechables.

20. 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.

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

22. 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.

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

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

25. 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.

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

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

28. 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.

29. Está prohibido en todos sus actos y contratos, discriminar o conceder privilegios a ningún suscriptor y/o usuario.

**Cláusula 12. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO:** Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones del suscriptor y/o usuario, que se entienden incorporadas en el contrato de condiciones Uniformes, 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 del Municipio de Envigado, 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 Enviaseo E.S.P.

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 municipio de Envigado, 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.

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 de Enviaseo E.S.P.

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 Enviaseo E.S.P, 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 barrido, recolección, transporte o limpieza urbana realizadas Enviaseo E.S.P.
11. Mantener limpios y cerrados los lotes de terreno de su propiedad, así como las construcciones que amenacen ruina. Cuando por ausencia o deficiencia en el cierre y/o mantenimiento de estos se acumulen residuos sólidos en los mismos, la recolección y transporte hasta el sitio de disposición final, será responsabilidad del propietario del lote, quien deberá contratarlo como servicio especial con Enviaseo E.S.P. u otra entidad 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 Enviaseo E.S.P. 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 Enviaseo E.S.P.
16. Pagar oportunamente las facturas. El no recibir la factura no lo exonera del pago, salvo que Enviaseo E.S.P. no haya efectuado la facturación en forma oportuna.
17. Solicitar la factura a Enviaseo E.S.P. cuando aquella no haya llegado oportunamente, cuya copia será gratuita.
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 Enviaseo E.S.P., 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. Enviaseo E.S.P. 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 suscriptor y/o usuario y cumplir con los deberes respectivos, o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad.

**Clausula 13. DERECHOS DE ENVIASEO E.S.P:** Se entienden incorporados en el contrato de condiciones uniformes los derechos que a su favor consagre la Constitución Política, la Ley 142 de 1994, los decretos reglamentarios y la regulación vigente, así como los siguientes:

1. Cobrar el valor de los servicios prestados de acuerdo con la tarifa resultante de aplicación de la metodología tarifaria vigente o del contrato respectivo cuando aquella se hubiere definido contractualmente, con la periodicidad señalada en el contrato de condiciones uniformes.

2. Solicitar a los suscriptores y/o usuarios no residenciales una garantía adicional de pago para el suministro del servicio.

3. Incluir dentro de la facturación cualquier obligación a favor o en contra del suscriptor, 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. Enviaseo E.S.P. podrá aplicar intereses de mora sobre saldos insolutos de conformidad con la tasa de interés moratorio aplicable en el Código Civil. Para el caso de inmuebles no residenciales la tasa de interés moratorio aplicable será la que se determine convencionalmente o, supletivamente, la que corresponda al régimen comercial, esto es, (ENVIASEO E.S.P. definirá el interés de mora, el cual no podrá

superar una y media veces del interés bancario corriente certificado por la Superintendencia Financiera, sin exceder el límite de usura).

**Clausula 14 DERECHOS DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO:** Se entienden incorporados en el contrato de servicios públicos los derechos que a favor del suscriptor y/o usuario consagra 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 Enviaseo E.S.P.
2. Al debido proceso, al derecho de defensa y contradicción.
3. A no ser discriminado por Enviaseo E.S.P. y a recibir trato igualitario.
4. A ser informado clara y oportunamente de sus obligaciones y de las consecuencias de incumplirlas.
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 Enviaseo E.S.P. 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 Enviaseo E.S.P. 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 Enviaseo E.S.P. aplique un estrato diferente al establecido por la respectiva entidad territorial competente para tales fines.
13. A reclamar en contra del uso asignado por Enviaseo E.S.P. al inmueble objeto del servicio.
14. A conocer las condiciones uniformes del contrato.

15. A ser protegido contra el abuso de posición dominante contractual de Enviaseo E.S.P, 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.

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 oportuno 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 Enviaseo E.S.P. mantenga la reserva de sus datos personales y garantice su derecho al habeas data.

23. A que Enviaseo E.S.P. 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 Enviaseo E.S.P. el precio por el servicio para el manejo de residuos de construcción y demolición, así como de otros residuos especiales.

**Cláusula 15. CONDICIONES TÉCNICAS.** Para la prestación del servicio público de aseo y sus actividades complementarias 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).
- Barrido y limpieza de vías y áreas públicas, horarios y frecuencias.

- Actividades de limpieza urbana:
  - Instalación y mantenimiento de cestas
  - Limpieza de playas costeras o ribereñas
  - Lavado de áreas públicas
  - Corte de césped en las áreas verdes públicas
  - Poda de árboles en las áreas públicas

**Cláusula 16. CONDICIONES DE PRESTACIÓN.** Para la prestación del servicio público de aseo y sus actividades complementarias, 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 Enviaseo E.S.P.
- Los residuos no aprovechables deben ser recogidos por Enviaseo E.S.P., como mínimo dos (2) veces por semana.
- La frecuencia mínima de barrido y limpieza del municipio de Envigado será de dos (2) veces por semana; pero podrán existir zonas con mayores frecuencias según lo establecido en el PGIRS municipal.
- Los residuos de barrido no podrán permanecer en las calles por más de ocho (8) horas una vez se hace la presentación para transportarlos.
- 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.

### CAPITULO III

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

**Cláusula 17. 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: Barrido y limpieza, limpieza urbana, recolección y transporte de residuos no aprovechables y rechazos de aprovechamiento. Así mismo, deberán recibir por parte

de las personas prestadoras de aprovechamiento, el cálculo de las toneladas efectivamente aprovechadas, de conformidad con la metodología tarifaria vigente.

Los suscriptores y/o usuarios clasificados como grandes productores que generen un volumen superior o igual a seis metros cúbicos mensuales de residuos no aprovechables (6m<sup>3</sup>/mes), 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.

**Cláusula 18. 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 Enviaseo E.S.P.

Enviaseo E.S.P. facturará de manera integral el servicio público de aseo incluyendo la actividad de aprovechamiento.

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
- Valor Base de Aprovechamiento por tonelada de residuos aprovechables.
- Toneladas de residuos producidos en la actividad de Barrido y Limpieza de vías por suscriptor.
- Toneladas de residuos producidos en la actividad de Limpieza Urbana (Corte de césped, poda de árboles, lavado de áreas públicas, limpieza de playas y/o mantenimiento de cestas).
- Toneladas de materiales de rechazo del Aprovechamiento por suscriptor.
- Toneladas de residuos efectivamente aprovechados por suscriptor.
- Toneladas de residuos no aprovechables por suscriptor.
- Toneladas de residuos no aprovechables aforadas 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.**

Nota: La fecha máxima de entrega de facturas depende de los ciclos de facturación que tiene nuestro facturador conjunto (Empresas Públicas de Medellín EPM), en el municipio de Envigado, en razón de la facturación conjunta que se ejerce con esta empresa; la factura deberá ser entregada máximo al quinto 5º día de cada mes.

## CALIDAD Y DESCUENTOS

**Cláusula 19. 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; Enviaseo E.S.P. deberá realizar los descuentos por el incumplimiento de las metas de calidad del servicio público de aseo (Ver tabla 1 de la cláusula 30). Dicho descuento se restará del valor total de la factura, después de haber aplicado los subsidios y contribuciones a que haya lugar.

Enviaseo E.S.P. 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.

Enviaseo E.S.P. deberá cumplir con los estándares de calidad técnica del servicio (ver tabla 1 de la cláusula 30), 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.

Los 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 y de acuerdo con lo establecido en los artículos 49, 50 y 51 de la Resolución CRA 720 de 2015:

- Cuando la recolección de residuos no aprovechables no se realice puerta a puerta, los suscriptores tendrán un descuento del 10% 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 Enviaseo E.S.P reciba un número de reclamos comerciales por facturación resueltos a favor del suscriptor en segunda instancia, superior a la meta establecida para el periodo de medición.
- Cuando en el relleno sanitario no se cumplan las metas de compactación de los residuos definidas para el periodo de medición.

**Parágrafo 1.** Los descuentos están asociados al indicador de calidad técnica en la recolección de residuos sólidos no aprovechables; al indicador de incumplimiento de reclamos comerciales por facturación; y al indicador de incumplimiento en la compactación del relleno sanitario. Estos se determinarán según lo definido en los artículos 56, 57, y 58 de la Resolución CRA 720 de 2015 o aquella que la modifique, adicione o aclare. Se deberán tener en cuenta los factores de reincidencia en el incumplimiento de los indicadores definido en el artículo 60 de la misma Resolución.

**Parágrafo 2.** El descuento total a reconocer al suscriptor y/o usuarios afectados, resulta de sumar el descuento por calidad técnica en la recolección de residuos sólidos no aprovechables, el descuento por reclamos comerciales por facturación y el descuento por incumplimiento en la compactación del relleno. La reincidencia en el incumplimiento genera un descuento mayor.

**Cláusula 20. 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 suscriptores y/o 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 suscriptores y/o 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 21. FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.** El incumplimiento de la persona prestadora en la prestación continua del servicio se denomina falla en la prestación del servicio y su ocurrencia le confiere al suscriptor y/o usuario el derecho, desde el momento en que se presente, a la resolución del contrato de condiciones uniformes o su cumplimiento con las reparaciones consagradas en el artículo 137 de la Ley 142 de 1994, esto es, a que no se le haga cobro alguno por conceptos distintos del consumo o de la adquisición de bienes y servicios recibidos y a la indemnización de perjuicios.

## CAPITULO IV

### PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES Y RECURSOS

**Cláusula 22. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y RECURSOS.** Los suscriptores y/o usuarios tienen derecho a presentar ante ENVIASEO E.S.P. 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 ENVIASEO E.S.P. para responder son quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación y si la respuesta no ocurre en este plazo se produce el silencio administrativo positivo. Las peticiones, quejas y

recursos serán tramitados de conformidad con el Título VIII Capítulo VII de la Ley 142 de 1994, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y la Ley 1755 de 2015.

Contra los actos de terminación y facturación que realice ENVIASEO E.S.P., proceden el recurso de reposición y subsidiariamente el de apelación, los cuales se interpondrán de manera simultánea.

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 ENVIASEO E.S.P. 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 ENVIASEO E.S.P. 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 23. LUGAR DE PRESENTACION DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS:** El suscriptor y/o usuario podrá presentar peticiones, quejas y recursos en la siguiente:

Dirección: **Cra 43 A CL 46 A Sur -39**  
Barrio: **Primavera**  
Ciudad: **Envigado**  
Departamento: **Antioquia**  
Teléfono: **403 20 00**  
Página web: **www.enviaseo.gov.co.**  
Correo electrónico: **jorgei.montoya@enviaseo.gov.co**

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

**Cláusula 24. 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 al cesionario a partir del momento en que adquiera la propiedad.

Sin perjuicio de lo anterior, Enviaseo E.S.P. 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.

Enviaseo E.S.P. 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 usuarios de su interés de cederlo con una antelación de por lo menos dos meses, Enviaseo no haya recibido manifestación explícita del suscriptor y/o Usuarios.

**Cláusula 25. MODIFICACIÓN DEL CONTRATO:** El contrato sólo podrá ser modificado en los siguientes eventos:

1. Por acuerdo entre las partes.
2. Por parte de Enviaseo E.S.P. haciendo efectivas las siguientes garantías:
  - a) Deberá informar al suscriptor y/o usuario de la modificación propuesta con un mes de antelación a la entrada en vigencia de la misma;
  - b) Deberá permitir al suscriptor y/o usuario el ejercicio efectivo de su derecho a no aceptar la modificación propuesta.
3. Por decisión de autoridad competente.

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

**Cláusula 26.- TERMINACIÓN DEL CONTRATO.** Enviaseo E.S.P puede terminar el contrato de servicios públicos domiciliarios por mutuo acuerdo o por incumplimiento del contrato de servicios públicos domiciliarios únicamente en los casos dispuestos en el régimen legal vigente.

**Cláusula 27. TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO.** Todo suscriptor del servicio público de aseo tiene derecho a terminar anticipadamente el contrato, para lo cual el suscriptor deberá cumplir los siguientes requisitos:

- Presentar solicitud ante Enviaseo E.S.P, en la cual manifieste su voluntad de desvincularse, 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 las mismas actividades del servicio de las que desea desvincularse y en la misma APS. En este caso, la solicitud de desvinculación deberá ir acompañada de la constancia del nuevo prestador en la que manifieste su disponibilidad para prestar las actividades del servicio público de aseo al solicitante determinando la identificación del predio que será atendido. En los casos en que no se vaya a vincular a un nuevo prestador, acreditar que dispone

de otras alternativas que no causan perjuicios a la comunidad, conforme a lo establecido en parágrafo del artículo 16 de la Ley 142 de 1994. Estar a paz y salvo con ENVIASEO E.S.P. a la cual solicitara la terminación anticipada del contrato o celebrar un convenio de pago respecto de obligaciones económicas a su cargo. Si a la fecha de solicitud de terminación del contrato el suscriptor 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 él respectivo paz y salvo al momento de solicitud de terminación.

- Cuando Enviaseo E.S.P reciba solicitudes de terminación anticipada del contrato no podrá 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.
- Enviaseo E.S.P no podrá solicitar requisitos adicionales a los previstos en el Decreto 1077 de 2015.
- Enviaseo E.S.P 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.
- Enviaseo E.S.P no podrá negar la terminación anticipada del contrato argumentando que la nueva persona prestadora no está en capacidad de prestarlo.

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

#### **Clausula 28-. CLAUSULA ADICIONAL GENERAL**

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

De conformidad con el numeral 79.3 de la Ley 142 de 1994, modificado por el de a servicios públicos o en la solución de controversias que puedan incidir en su prestación oportuna, cobertura o calidad.

Esta cláusula tiene el carácter de cláusula adicional general, ya que es aplicable para cualquier tipo de suscriptor y/o usuario.

**Clausula 29: ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO, MACRORRUTAS Y MICRORRUTAS DE RECOLECCIÓN, BARRIDO VIAL Y ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS.**

**29.1 Mapa del área de prestación** de servicio por parte de Enviaseo E.S.P: comprende el mapa del municipio de Envigado, tanto de la zona urbana como de la zona rural, donde se presta el servicio de aseo. Identificando en el área urbana y rural, barrios y veredas en cada una de las zonas.

Enviaseo E.S.P. prestará las diferentes actividades del servicio público de aseo, para cada una de las zonas declaradas en el área de prestación de servicio, de acuerdo al mapa adjunto en la cláusula 29.1 del presente contrato de condiciones uniformes.



**29.2 Macrorrutas y Microrrutas** de recolección, transporte, barrido vial y actividades complementarias del servicio público de aseo, con sus respectivas frecuencias y horarios de los residuos no aprovechables en el municipio de Envigado.

<b>RUTAS DE RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE</b>				
Nº	Nº DE VECES POR SEMANA	DIAS	HORARIOS DE ATENCIÓN	RUTA (SECTOR-BARRIO)
<b>MICRO RUTAS LUNES - JUEVES</b>				
1	2	LUNES - JUEVES	A partir de las 3:00 AM	Escobero Partes altas
2	2	LUNES - JUEVES	A partir de las 3:00 AM	Veredales
3	2	LUNES - JUEVES	A partir de las 4:00 AM	Ruta comercial
4	2	LUNES - JUEVES	A partir de las 6:00 AM	Loma del esmeraldal
5	2	LUNES - JUEVES	A partir de las 6:00 AM	Los Chinguis 1 y 2,
6	2	LUNES - JUEVES	A partir de las 6:00 AM	Barrio pradera, loma del escobero
7	2	LUNES - JUEVES	A partir de las 6:00 AM	La mina
8	2	LUNES - JUEVES	A partir de las 6:00 AM	San rafael
9	2	LUNES - JUEVES	A partir de las 6:00 AM	La estatua Mina parte baja
10	2	LUNES - JUEVES	A partir de las 6:00 AM	El Salado
11	2	LUNES - JUEVES	A partir de las 5:00 AM	Industrial 1
12	2	LUNES - JUEVES	A partir de las 5:00 AM	Industrial 2
13	2	LUNES - JUEVES	A partir de las 8:00 AM	La sebastiana
14	2	LUNES - JUEVES	A partir de la 1:00 PM	Transversal intermedia y benedictinos
15	2	LUNES - JUEVES	A partir de la 1:00 PM	Camino Verde
16	2	LUNES - JUEVES	A partir de la 1:00 PM	Las Brujas
17	2	LUNES - JUEVES	A partir de las 7:00 PM	Las Orquídeas - Las Flores (Noche)
18	2	LUNES - JUEVES	A partir de las 7:00 PM	Los Naranjos (Noche)
19	2	LUNES - JUEVES	A partir de las 7:00 PM	Zona Centro (Noche)
20	2	LUNES - JUEVES	A partir de las 7:00 PM	Barrio mesa (Noche)
<b>MICRO RUTAS MARTES - VIERNES</b>				
1	2	MARTES - VIERNES	A partir de las 3:00 AM	Veredales
2	2	MARTES - VIERNES	A partir de las 4:00 AM	Ruta comercial
3	2	MARTES - VIERNES	A partir de las 6:00 AM	Milan
4	2	MARTES - VIERNES	A partir de las 6:00 AM	Las cometas, alto de misael
5	2	MARTES - VIERNES	A partir de las 3:00 AM	Loma del chocho
6	2	MARTES - VIERNES	A partir de las 6:00 AM	Tres esquinas-el Atravezado
7	2	MARTES - VIERNES	A partir de las 6:00 AM	El Portal
8	2	MARTES - VIERNES	A partir de las 6:00 AM	Zona industrial avenida de las vegas
9	2	MARTES - VIERNES	A partir de las 6:00 AM	Zona industrial avenida de las vegas
10	2	MARTES - VIERNES	A partir de las 5:00 AM	Industrial 1
11	2	MARTES - VIERNES	A partir de las 5:00 AM	Industrial 2
12	2	MARTES - VIERNES	A partir de la 9:00 AM	Las casitas, Primavera
13	2	MARTES - VIERNES	A partir de la 1:00 PM	La frontera (21)
14	2	MARTES - VIERNES	A partir de la 1:00 PM	Jardines (Santa teresa)
15	2	MARTES - VIERNES	A partir de las 7:00 PM	San Marcos (Noche)
16	2	MARTES - VIERNES	A partir de las 7:00 PM	Zona Centro (Noche)
17	2	MARTES - VIERNES	A partir de las 7:00 PM	Alcala (Noche)
<b>MICRO RUTAS MIERCOLES - SABADO</b>				
1	2	MIERCOLES - SABADO	A partir de las 3:00 AM	La esperanza-Corinto
2	2	MIERCOLES - SABADO	A partir de las 3:00 AM	Perico y Pantanillo
3	2	MIERCOLES - SABADO	A partir de las 4:00 AM	Ruta comercial
4	2	MIERCOLES - SABADO	A partir de las 6:00 AM	Señorial - Trianon
5	2	MIERCOLES - SABADO	A partir de las 6:00 AM	Unidades Residenciales Vista alegre, Suramericana, Casa Britanica, Villa Fontana, Pontevedra, Porto Azul, Benedictine park benedictinos
6	2	MIERCOLES - SABADO	A partir de las 6:00 AM	Las Antillas-Oasis
7	2	MIERCOLES - SABADO	A partir de las 6:00 AM	La paz, trianon
8	2	MIERCOLES - SABADO	A partir de las 6:00 AM	La niña maria (B Zuñiga)
9	2	MIERCOLES - SABADO	A partir de las 6:00 AM	Gualandayes
10	2	MIERCOLES - SABADO	4:30 AM ( salida empresa)	Las Palmas
11	2	MIERCOLES - SABADO	A partir de las 6:00 AM	Loma del Barro - Alto de las flores
12	2	MIERCOLES - SABADO	A partir de las 5:00 AM	Industrial 1
13	2	MIERCOLES - SABADO	A partir de las 5:00 AM	Industrial 2
14	2	MIERCOLES	A partir de las 1:00 PM	Pecositas
15	2	MIERCOLES - SABADO	A partir de las 7:00 PM	La Magnolia (Noche)
16	2	MIERCOLES - SABADO	A partir de las 7:00 PM	Barrio Obrero (Noche)
17	2	MIERCOLES - SABADO	A partir de las 7:00 PM	Barrio el Dorado
18	2	MIERCOLES - SABADO	A partir de las 7:00 PM	Zona Centro (Noche)
<b>MICRO RUTA DOMINGOS</b>				
1	7	Diario	A partir de las 5:00 AM	Compromisos (Industria)-Ruta comercial
2	7	Diario	A partir de las 5:00 AM	Toda la Zona Urbana, limpieza de puntos negros y Zona Centro, Avenidas principales del Municipio, Parque el salado, parque Debora Arango, Parque San Jose, Parque Principal, Bulevar de Alcalá.
3	6	Lunes a Sábado	A partir de las 12:00M	Barrio Vial

<b>RUTAS DE BARRIDO VIAL MANUAL</b>			
	<b>DÍAS</b>	<b>HORARIOS DE ATENCIÓN</b>	<b>ZONA CUBIERTA</b>
			<b>(Barrios y sectores)</b>
<b>MICRO RUTAS LUNES - JUEVES</b>			
<b>N°</b>	<b>Frecuencias</b>	<b>Horarios</b>	<b>Zonas - comunas - Barrios</b>
1	LUNES - JUEVES	A partir de las 10:00 AM	El Capiro
2	LUNES - JUEVES	A partir de las 10:00 AM	La Mina
3	LUNES - JUEVES	A partir de las 10:00 AM	San Rafael
4	LUNES - JUEVES	A partir de las 10:00 AM	san José la Estatua
5	LUNES - JUEVES	A partir de las 6:00 AM	Las Antillas, Gualandayes
6	LUNES - JUEVES	A partir de las 6:00 AM	Los Oasis
7	LUNES - JUEVES	A partir de las 6:00 AM	La Paz
8	LUNES - JUEVES	A partir de las 6:00 AM	El Dorado
9	LUNES - JUEVES	A partir de las 6:00 AM	La Magnolia
10	LUNES - JUEVES	A partir de las 6:00 AM	El Obrero
11	LUNES - JUEVES	A partir de las 6:00 AM	Pontevedra
12	LUNES - JUEVES	A partir de las 6:00 AM	San Mateo
13	LUNES - JUEVES	A partir de las 6:00 AM	Los Naranjos
14	LUNES - JUEVES	A partir de las 6:00 AM	Las Margaritas, piedra la ayura
15	LUNES - JUEVES	A partir de las 6:00 AM	Alto de Misael,. Escuela de ingenieros
16	LUNES - JUEVES	A partir de las 6:00 AM	La presentación, viva éxito, carrera 43A
17	LUNES - JUEVES	A partir de las 6:00 AM	Loma de Chocho, virgen tres esquinas
18	LUNES - JUEVES	A partir de las 6:00 AM	Estaciones Metro, isla santo domingo
19	LUNES - JUEVES	A partir de las 6:00 AM	paraleles (1),calle 38 debora arango
20	LUNES - JUEVES	A partir de las 6:00 AM	Parque de san jose y alrededores
21	LUNES - JUEVES	A partir de las 5:00 AM	Zona centro y parque principal

<b>VIERNES</b>		<b>MICRO RUTAS MARTES -</b>	
<b>N°</b>	<b>Frecuencias</b>	<b>Horarios</b>	<b>Zonas - comunas - Barrios</b>
1	MARTES - VIERNES	A partir de las 6:00 AM	Parque Ecológico, El Salado
2	MARTES - VIERNES	A partir de las 6:00 AM	La Chocolatera
3	MARTES - VIERNES	A partir de las 6:00 AM	Los carabineros
4	MARTES - VIERNES	A partir de las 6:00 AM	La pava
5	MARTES - VIERNES	A partir de las 6:00 AM	El salado
6	MARTES - VIERNES	A partir de las 6:00 AM	Barrio nuevo. El remanso
7	MARTES - VIERNES	A partir de las 10:00 AM	Los Chinguies 1 y 2
8	MARTES - VIERNES	A partir de las 10:00 AM	La guitarra
9	MARTES - VIERNES	A partir de las 10:00 AM	Vía los Ochoas
10	MARTES - VIERNES	A partir de las 10:00 AM	Por la planta de icopor
11	MARTES - VIERNES	A partir de las 6:00 AM	La Cuadrita
12	MARTES - VIERNES	A partir de las 6:00 AM	Universidad Envigado
13	MARTES - VIERNES	A partir de las 6:00 AM	La Salle
14	MARTES - VIERNES	A partir de las 6:00 AM	Las Orquídeas
15	MARTES - VIERNES	A partir de las 10:00 AM	Las Flores
16	MARTES - VIERNES	A partir de las 10:00 AM	La Sebastiana, detrás del hospital
17	MARTES - VIERNES	A partir de las 6:00 AM	Esmeraldal, rocío de la mañana
18	MARTES - VIERNES	A partir de las 10:00 AM	Benedictinos, Zúñiga ( calle 23)
19	MARTES - VIERNES	A partir de las 6:00 AM	Paralelas (2), Tv de la montaña
20	MARTES - VIERNES	A partir de las 6:00 AM	Barrio Mesa, cancha la merced, parque el vergel
21	MARTES - VIERNES	A partir de las 6:00 AM	Dorado, medio ambiente, suramericana

22	MARTES - VIERNES	A partir de las 6:00 AM	vía escobero, veredas palmas,perico,pantanillo
23	MARTES - VIERNES	A partir de las 6:00 AM	Estaciones metro
24	MARTES - VIERNES	A partir de las 6:00 AM	Calle 40( Calle basura), Calle 38
25	MARTES - VIERNES	A partir de las 6:00 AM	Loma del barro
26	MARTES - VIERNES	A partir de las 6:00 AM	Parque de san jose y alrededores
27	MARTES - VIERNES	A partir de las 5:00 AM	Zona centro y parque principal

### **MICRO RUTAS MIÉRCOLES - SÁBADO**

<b>N°</b>	<b>Frecuencias</b>	<b>Horarios</b>	<b>Zonas - comunas - Barrios</b>
1	MIÉRCOLES - SÁBADO	A partir de las 6:00 AM	La cuenca
2	MIÉRCOLES - SÁBADO	A partir de las 6:00 AM	Urbanización Señorial
3	MIÉRCOLES - SÁBADO	A partir de las 6:00 AM	Alto de las Flores
4	MIÉRCOLES - SÁBADO	A partir de las 6:00 AM	El Metropolitano
5	MIÉRCOLES - SÁBADO	A partir de las 6:00 AM	Las Casitas
6	MIÉRCOLES - SÁBADO	A partir de las 6:00 AM	Primavera- Milán- los Almendros
7	MIÉRCOLES - SÁBADO	A partir de las 6:00 AM	Santa Gertrudis
8	MIÉRCOLES - SÁBADO	A partir de las 6:00 AM	Los Almendros, calle 40 ( calle basura)
9	MIÉRCOLES - SÁBADO	A partir de las 6:00 AM	Alcalá
10	MIÉRCOLES - SÁBADO	A partir de las 6:00 AM	Barrio Jardines, san marcos
11	MIÉRCOLES - SÁBADO	A partir de las 6:00 AM	Villa nueva la ayura,
12	MIÉRCOLES - SÁBADO	A partir de las 10:00 AM	Loma de las Brujas
13	MIÉRCOLES - SÁBADO	A partir de las 10:00 AM	El Escobero

14	MIÉRCOLES - SÁBADO	A partir de las 10:00 AM	La Inmaculada
15	MIÉRCOLES - SÁBADO	A partir de las 10:00 AM	Por el Colegio Cumbres, city plaza, casas san Vicente
16	MIÉRCOLES - SÁBADO	A partir de las 6:00 AM	Urbanización Puebla,
17	MIÉRCOLES - SÁBADO	A partir de las 10:00 AM	Las Cometas
18	MIÉRCOLES - SÁBADO	A partir de las 6:00 AM	Alto de los Raves
19	MIÉRCOLES - SÁBADO	A partir de las 10:00 AM	Diagonal 29
20	MIÉRCOLES - SÁBADO	A partir de las 6:00 AM	Estaciones metro, puente fundadores
21	MIÉRCOLES - SÁBADO	A partir de las 6:00 AM	Catedral , arenales
22	MIÉRCOLES - SÁBADO	A partir de las 6:00 AM	Uribe Ángel parte plana
23	MIÉRCOLES - SÁBADO	A partir de las 6:00 AM	Parque de san jose y alrededores
24	MIÉRCOLES - SÁBADO	A partir de las 5:00 AM	Zona centro y parque principal

## **MICRO RUTA DOMINGOS**

<b>N°</b>	<b>Frecuencias</b>	<b>Horarios</b>	<b>Zonas - comunas - Barrios</b>
1	DOMINGO	A partir de las 5:00 AM	Zona Centro – Parque principal
2	DOMINGO	A partir de las 6:00 AM	Parques de san jose,ecologico,san marcos,metrosur, debora arango, fecundidad, vergel, atardeser, dorado, la paz, alcalá, carrera 43A( ciclovia), calle 37 ( la presentacion), paralelas

**Parágrafo:** ENVIASEO E.S.P. estará en la obligación de informar, con mínimo 15 días calendario, a los suscriptores y/o usuarios de la macro ruta, cuando se realizará las actividades de poda de árboles y corte de césped en su página web, en los centros de atención al usuario y en las oficinas de peticiones, quejas y recursos.

## ACTIVIDADES DEL COMPONENTE DE LIMPIEZA URBANA

**CORTE DE CESPED:** La actividad del corte de césped en el Municipio de Envigado se realiza en ronda de cuarenta (40) días, con los cuales se hace un cubrimiento total de toda el área de prestación de servicio.

Macro ruta (código)	Zona, localidad, comunas, barrios o similares	Frecuencia							Hora de inicio	Corte de Césped
		Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sa	Do		
Semana 1	Avenida Regional y Avenida Las Vegas	X	X	X	X	X	X		7am-4pm	Manual y Mecanico.
Semana 2	Avenida El Poblado, Barrios: Zuñiga, Jardín, Villagrande, El Portal, Pontevedra, San Marcos	X	X	X	X	X	X		7 am-4pm	Manual y Mecanico
Semana 3	Barrios: Alcalá, Almendros, Milán Vallejuelo, Polideportivo Sur, Casitas, Loma de las Flores, Señorial, Metropolitano, Antillas y Trianon.	X	X	X	X	X	X		7am-4pm	Manual y Mecanico
Semana 4	Barrios: La Paz, Oasis, Dorado, Mangazul, Gualandayes, Capiro, La Mina, San Rafael, Mesa, Rosellon, El Salado, Chingui 1 y 2,	X	X	X	X	X	X		7 am- 4pm	Manual y Mecanico.
Semana 5	Barrios: Manuel Uribe Angel, Los Naranjos, La Magnolia, Zona Centro, La Sebastiana, Las Cometas, Alto de Misael, Las Flores, Loma de	X	X	X	X	X	X		7 am – 4 pm	Manual y Mecanico.
Semana 6	Loma del Chocho, Santa Catalina, Loma del Esmeraldas, Loma del Escobero, Veredas Pantanillo y Perico	X	X	X	X	X	X		7 am- 4 pm	Manual y Mecanico.

**ACTIVIDAD DE PODA DE ARBOLES:** la actividad de poda de árboles se realiza conforme al Decreto 1077 del 2015, y de acuerdo a las solicitudes de la comunidad que llegan a Enviaseo y a la Secretaría de Medio Ambiente, la cual ejerce funciones de autoridad Ambiental del Municipio de Envigado.

**ACTIVIDADES DE LIMPIEZA DE ZONAS RIVEREÑAS:** la actividad de limpieza de zonas rivereñas se realizará con una frecuencia de una vez por semana (Domingos), en las quebradas del municipio donde se realizan actividades de turismo y recreación; Quebrada la Ayurá en el parque ecológico el salado, Q. la miel; Q. la Helihodora. Dadas las restricciones del Decreto 1077 estas actividades no se llevaran a la tarifa de aseo y serán asumidas en su totalidad por Enviaseo E.S.P.

**ACTIVIDADES DE LAVADO DE VIAS Y AREAS PÚBLICAS:** estas actividades son realizadas en diferentes parques y áreas públicas del municipio, de acuerdo a las necesidades y programaciones que se determinan con la Administración municipal, Obras Públicas y Secretaria de Medio Ambiente. Al igual que en el punto anterior, dadas las restricciones del Decreto 1077 estas actividades no se llevaran a la tarifa de aseo y serán asumidas en su totalidad por Enviaseo E.S.P.

**Cláusula 30. ESTÁNDARES DE SERVICIO.** Enviaseo E.S.P. se compromete a prestar el de aseo con los siguientes estándares de servicio:

**Tabla 1**

Actividad	Indicador	Estándar de Servicio	Meta por alcanzar y gradualidad
<b>Cobertura</b>	100% cobertura en el área urbana del municipio y/o distrito	Prestadores que prestan el servicio en municipios con más de 5.000 suscriptores en el área urbana del municipio y/o distrito.	Primer año
<b>Recolección</b>	Calidad de la frecuencia de recolección de residuos sólidos no aprovechables	Frecuencia de recolección de residuos sólidos no aprovechables establecida en el respectivo Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) para cada microrruta de recolección.	100% del estándar desde la aplicación de la Resolución CRA 720 de 2015.
	Calidad del horario de recolección de residuos sólidos no aprovechables	Tiempo de duración de cada macrorruta de recolección de residuos sólidos no aprovechables establecido en el horario del respectivo Contrato de Condiciones Uniformes (CCU), más tres horas adicionales.	100% del estándar desde la aplicación de la Resolución CRA 720 de 2015.
	Calidad en recolección	Sin presencia de bolsas con residuos ordinarios después de realizada la actividad de recolección.	100% del estándar desde la aplicación de la Resolución CRA 720 de 2015.
<b>Barrido y Limpieza</b>	Calidad de barrido	Sin presencia de residuos y/o arenilla en las vías y áreas públicas, después de realizada la actividad de limpieza y barrido.	100% del estándar desde la aplicación de la Resolución CRA 720 de 2015.
<b>Disposición final</b>	Compactación en el relleno sanitario	Densidad de compactación de los residuos adoptada en el diseño de cada relleno sanitario (toneladas/m3)	100% del estándar desde la aplicación de la Resolución CRA 720 de 2015.
<b>Comercial</b>	Incumplimiento de reclamos comerciales por facturación	4 reclamos comerciales por facturación resueltos a favor del suscriptor en segunda instancia por cada 1.000 suscriptores al año.	100% del estándar a los 5 años con una gradualidad a discreción del prestador.

**Clausula 31. ANEXOS:** Hacen parte del Contrato de Condiciones Uniformes y son de carácter obligatorio de acuerdo con lo dispuesto en las clausulas anteriores, los siguientes anexos:

**LAS CONDICIONES TÉCNICAS Y DE ACCESO:**

El inmueble deberá estar ubicado dentro del área de prestación y debe cumplir con lo indicado en la cláusula Décima Segunda del presente contrato- Obligaciones del Usuario.

Enviaseo E.S.P. prestará los servicios de recolección puerta a puerta de los residuos residenciales de características ordinarios, sin omisión de ninguna unidad generadora, salvo los casos en que exista la imposibilidad de acceso para los vehículos recolectores, en los cuales los usuarios deberán presentar los residuos en el sitio más cercano a sus viviendas que determine Enviaseo E.S.P. y/o se haga necesario el sistema de recolección utilizando contenedores o cualquier sistema alternativo de recolección que garantice una cobertura total del área de prestación de servicio.

Cuando exista imposibilidad técnica para prestar el servicio de recolección puerta a puerta, los suscriptores y/o usuarios tendrán derecho a un descuento del diez por ciento (10%) en la tarifa máxima correspondiente al componente de recolección y transporte, de conformidad con el artículo 44 de la Resolución CRA 720 de 2015.

Recolección industrial y comercial. Los residuos sólidos ordinarios producidos por las actividades industriales y comerciales, están incluidos en el servicio de aseo ordinario, con la clasificación tarifaria correspondiente. La recolección a grandes generadores corresponde a los servicios de recolección de residuos industriales, institucionales, de plazas de mercado y de grandes comercios cuya producción de residuos sólidos no compactados es mayor a un metro cúbico mensual.

Complementando la actividad de recolección se encuentra la de transporte de residuos mediante vehículos compactadores, disponiendo de algunos adicionales para atención caso de contingencias. El descargue de estos residuos se realiza en el sitio destinado para la disposición final en el sitio autorizado por la Corporación Autónoma Regional.

**1.Calidad:** Enviaseo E.S.P, prestará el servicio de recolección de residuos sólidos con continuidad, frecuencia y eficiencia a todos los suscriptores y/o usuarios de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente, con un debido programa de atención de emergencias, una atención al usuario completa, precisa y oportuna y una adecuada disposición de los residuos sólidos, de tal forma que garantice la salud pública y la preservación del medio ambiente, manteniendo limpias las zonas programadas y atendidas.

Los suscriptores y/o usuarios deberán almacenar y presentar los residuos sólidos en forma adecuada para evitar su contacto con el medio ambiente y con las personas encargadas de la recolección. Los residuos sólidos deberán colocarse en los sitios de recolección con una anterioridad máxima de tres (3) horas, a la establecida para la recolección en cada zona. La presentación de los residuos sólidos, para los suscriptores y/o usuarios residenciales y pequeños productores, se hará sobre el frente al predio en el andén, evitando la obstrucción peatonal o vehicular, en el lugar que sea de fácil acceso para los vehículos recolectores y las personas de

recolección y a la vez de fácil limpieza en caso de presentarse derrames o regueros accidentales.

Para los suscriptores y/o usuarios grandes productores podrán entregarla en sitios interiores de fácil acceso a los vehículos recolectores, acordados previamente con Enviaseo E.S.P.

**2. Frecuencia de recolección:** • Para el sector residencial el servicio de recolección de servicios ordinarios se presta con una frecuencia mínima de dos veces por semana (lunes-jueves, martes-viernes, miércoles-sábado).

- Para el sector no residencial se prestara en frecuencias que se requieran necesarias, de acuerdo a los lineamientos del PGIRS municipal.

- Para los grandes productores al igual que en otros casos, se establecerá de acuerdo al tipo y volumen de residuos generados. Dicho proceso de recolección se realizará directamente en el sitio de depósito de residuos sólidos, acordado con Enviaseo E.S.P, siempre y cuando cumpla con las condiciones establecidas en la normatividad vigente.

- El Centro de Envigado tiene una frecuencia de recolección diaria, debido a la alta generación de residuos en el sector.

- La recolección de los residuos sólidos ordinarios generados en las plazas de mercado, mataderos y cementerios ubicados en el área de prestación, se realizará en horas que no comprometan el adecuado flujo vehicular y peatonal de la zona, ni el funcionamiento de las actividades normales de estos establecimientos.

- El servicio de retiro de animales muertos abandonados en las vías y áreas públicas se efectuará en el transcurso de las seis (6) horas siguientes a la recepción de la solicitud, la cual puede ser presentada por cualquier ciudadano.

- La recolección de animales muertos que excedan los 50 kg, abandonados en las vías y áreas públicas, es responsabilidad de la entidad territorial.

- La prestación del servicio de aseo en eventos especiales y de espectáculos masivos es considerado un servicio especial, con cargo al organizador del evento por tanto, éste debe coordinar con la Persona Prestadora las acciones necesarias que permitan, de manera rápida y efectiva, recuperar los sitios en los que se haya realizado el evento, para garantizar el almacenamiento, recolección y disposición final adecuada de los residuos sólidos

- Por otro lado, las plazas de mercado, cementerios, matadero o frigoríficos, estadios, terminales de transporte deben establecer programas internos de

almacenamiento y presentación de residuos, de modo que se minimice la mezcla de los mismos y se facilite el manejo y posterior aprovechamiento.

**3. Presentación de los residuos sólidos no aprovechables:** los suscriptores y/o usuarios deberán contar con recipientes o cajas de almacenamiento de residuos sólidos para realizar su adecuado almacenamiento, teniendo en cuenta la generación de residuos y las frecuencias y horarios de prestación del servicio de recolección y transporte.

Los suscriptores y/o usuarios serán los responsables de mantener aseadas, desinfectadas y fumigadas las unidades de almacenamiento, realizar actividades de separación y disponer de espacio suficiente para realizar el almacenamiento de los materiales, evitando su deterioro.

**4. Otras actividades:** Corte de césped y poda de árboles Ambos servicios se prestan solo en las vías y áreas públicas ubicadas dentro del área de prestación. El corte de césped consiste en cortar el pasto ubicado en áreas verdes públicas, mediante el uso de equipos manuales o mecánicos que incluye el bordeado y plateado. Comprende la recolección y transporte, aprovechamiento o de disposición final del material obtenido.

La frecuencia de atención de esta actividad es mensual, en todo caso se realizarán rondas adicionales para garantizar que el pasto no supere los 10 cm de altura. Se excluye el corte de césped de los antejardines frente a los inmuebles el cual será responsabilidad de los propietarios de éstos, igualmente las actividades de ornato y embellecimiento.

En el marco del servicio público de aseo la poda de árboles consiste en el corte de ramas de los árboles, ubicados en áreas públicas, así como la recolección el transporte y el aprovechamiento o disposición final de los residuos obtenidos. No se incluye:

- Poda de árboles ubicados en áreas privadas.
- Poda de árboles ubicados en las zonas de seguridad definidas por el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (RETIE).
- Poda de los árboles ubicados en las rondas y zonas de manejo y preservación ambiental de quebradas, ríos canales y en general de árboles plantados en sitios donde se adelanten obras en espacio público.
- Se excluye la tala de árboles, así como las labores de ornato y embellecimiento

**5. Barrido y limpieza de áreas públicas:** El barrido de vías y áreas públicas es la labor realizada manual o mecánicamente para retirar de las vías y áreas públicas papeles, hojas, arenilla acumulada y cualquier otro objeto o material.

En el municipio de Envigado y en marco del PGIRS, este servicio se atiende en frecuencia mínima de dos (2) veces por semana, y una máxima de veintiuna (21) veces por semana, dependiendo de las características de cada zona de la ciudad así como la afluencia de público. Para realizar esta actividad se tienen establecidas macro rutas por cada de una de las zonas ubicadas dentro del área de prestación. La Persona Prestadora cuenta con dos lugares de acopio propios.

**6. Lavado de vías y áreas públicas:** La actividad de lavado de áreas públicas dentro de la prestación del servicio de aseo comprende el lavado de puentes peatonales con máximo dos frecuencias al año y de aquellas áreas cuya condición de limpieza se deteriora por un uso inadecuado, constituyéndose en puntos críticos sanitarios. Sobre estas últimas solo se realizará el lavado con cargo a la tarifa para restablecer la condición de limpieza por 15 días, posteriormente el ente territorial deberá adoptar las medidas para su eliminación.

Excluye, y no aplica el lavado de parques que no apliquen de acuerdo al párrafo anterior, monumentos, esculturas, pilas y demás mobiliario urbano y bienes de interés cultural, cuyo cuidado seguirá a cargo de cada entidad territorial.

## **PLAN DE EMERGENCIA Y CONTINGENCIA**

### **Medidas generales de seguridad en el transporte:**

Si el vehículo recolector debe detenerse por emergencias, en un lugar no autorizado, deberá permanecer señalizado y bajo vigilancia de su conductor o de la autoridad competente.

En caso de emergencia cada vehículo deberá contar con un equipo mínimo de herramientas para realizar reparaciones básicas durante el viaje.

Enviase E.S.P., cuenta con un comité de emergencias, quien hace las capacitaciones y sensibilización a todo el personal tanto operativo como administrativo.

### **Medidas de seguridad:**

La seguridad es una parte esencial en el manejo de residuos sólidos, por lo que los trabajadores que manipulen residuos sólidos deberán estar completamente familiarizados con todos los procedimientos de seguridad.

La tripulación de los vehículos deberá estar provistos de su respectivo equipo de seguridad, al momento de cargar y descargar, lo que implica contar con guantes y mascarilla de manera que se eviten riesgos en la operación.

La lista siguiente proporciona unas prácticas generales de seguridad, las cuales se deben de tener presente:

- No fumar en ningún momento
- Usar guantes protectores
- Usar ropa protectora adecuada con camisa de manga larga
- No practique operación alguna bajo tormentas eléctricas en el área
- Mientras esté realizando la operación no distraerse

### **Elementos de protección personal**

La elección del equipo de protección personal más adecuado que se debe utilizar durante los procedimientos de cargue, descargue y transporte de residuos sólidos, se evalúa de acuerdo a los siguientes factores:

Localización del riesgo o riesgos existentes y definición de sus características de origen físicas (mecánicas), químicas (ácidos, solventes, etc.) y biológicas.

Parte o partes del cuerpo que deben ser protegidas: cráneo, cara, sistema auditivo, visual, respiratorio, etc.

Los elementos de protección personal que se utilizan corresponden a los siguientes:

- Protección del sistema visual: lentes de seguridad
- Protección de las fosas nasales: mascarillas
- Protección de las extremidades superiores: guantes
- Protección de las extremidades inferiores: zapatos de seguridad.

En constancia se suscribe este Contrato de Condiciones Uniformes para el municipio de Envigado, en mi calidad de Representante legal de ENVIASEO E.S.P., el día 18 de marzo del año 2020.



**JIMMY COLLAZOS FRANCO**  
Gerente.