



CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES DE LA ACTIVIDAD DE APROVECHAMIENTO DE RESIDUOS SOLIDOS

CLAUSULA 1. Objeto y Ámbito de Aplicación.

El presente contrato de condiciones uniformes tiene por objeto por parte de la **ASOCIACIÓN DE RECICLADORES PUNTO AMBIENTAL - ARPAL**. En adelante denominado como la parte PRESTADORA, la prestación de la actividad de aprovechamiento en el servicio público de aseo que comprende la recolección de residuos aprovechables separados en la fuente, el transporte selectivo hasta la estación de clasificación y aprovechamiento, así como su clasificación y pesaje.

La persona prestadora del servicio se compromete a prestar dicha actividad en favor del suscriptor y/o usuario, a cambio de una remuneración monetaria, la cual se determina de conformidad con la normatividad vigente.

CLAUSULA 2. Partes

Son partes en el contrato de condiciones uniformes, la persona prestadora de la actividad de aprovechamiento y el suscriptor y/o usuario.

CLAUSULA 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 facturas correspondientes en los términos del artículo 15 de la ley 820 de 2003.

CLAUSULA 4. Régimen Legal

Este contrato de condiciones uniformes se regirá por lo dispuesto en la ley 142 de 1994, por sus decretos reglamentarios, por la regulación expedida por la comisión de regulación de agua potable y saneamiento básico, por la resolución CRA 720 de 2015, modificada por la resolución CRA 751 de 2016, por el Decreto 1077 de 2015 modificada por el decreto 596 de 2016, por las condiciones especiales y/o adicionales que pacten las partes, por las normas del código de comercio y el código civil, normas que se entienden incorporadas al presente contrato de condiciones uniformes.

PARÁGRAFO 1. Se entiende incorporada en el contrato de prestación 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 estas. 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.

CLAUSULA 5. Vigencia del contrato

Se entiende celebrado por termino indefinido el contrato de condiciones uniformes. Sin embargo, el usuario podrá darlo por terminado en cualquier momento dando preaviso a la persona prestadora por lo menos con un (1) mes de antelación a su vencimiento, de conformidad con lo estipulado en el artículo 133 de la ley 142 de 1994. Esta estipulación no aplicara para los usuarios que hayan suscrito de manera libre y voluntaria, a través de un acuerdo especial. Así mismo, el usuario podrá dar por terminado el contrato cuando se presente falla en la prestación del servicio, de conformidad con lo estipulado en el artículo 137 de la ley 142 de 1994.

CLAUSULA 6. Definiciones

Para los efectos del contrato de servicios públicos, se aplicarán las siguientes definiciones de conformidad con lo establecido en el decreto 1077 de 2015 modificado y adicionado por el decreto 596 de 2016, la resolución CRA 720 de 2015 y resolución CRA 376 de 2006:

1. **AFORO.** Es el resultado de las mediciones puntuales, que realiza un aforador debidamente autorizado por las personas prestadora, respecto de la cantidad de residuos sólidos que produce y presenta un usuario de manera individual o conjunta al prestador del servicio de aseo.
2. **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 final, así como su clasificación y pesaje por parte de la persona prestadora.
3. **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.
4. **ADICIONES GENERALES.** Son aquellas que define la persona prestadora, aplicable a todos los suscriptores y/o usuarios de forma uniforme.

En ese sentido la persona prestadora podrá incluir en el contrato de condiciones uniformes, clausulas adicionales siempre y cuando no contravengan aspectos regulados por la ley, los decretos reglamentarios y la regulación vigente, ni modifiquen el anexo 2 o reproduzcan su texto.

En caso de pactarse clausulas adicionales, su alcance deberá incluirse en el aparte correspondiente del anexo 2, identificando su fuente legal y la razón de su inclusión.

5. **ADICIONES ESPECIALES.** Son aquellas que resultan del acuerdo especial entre la persona prestadora y el suscriptor y/o usuario en los términos del artículo 128 de la ley 142 de 1994.

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



Asociación de Punto
Recicladores Ambientales
ARPA

NIT. 901357014-4

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 estas.

En caso de pactarse cláusulas especiales, su alcance deberá incluirse en el aparte correspondiente del anexo 2.

6. **INCENTIVO A LA SEPARACIÓN EN LA FUENTE (DINC).** Descuento del 4% en el costo del valor base de aprovechamiento, para aquellas macro rutas de recolección de residuos aprovechables, que tengan niveles de rechazo inferiores al 20% de los residuos presentados. Este incentivo se mantendrá siempre y cuando los porcentajes de rechazo no superen dicho valor.
7. **ESTACIÓN DE CLASIFICACIÓN Y APROVECHAMIENTO.** Son instalaciones técnicamente diseñadas con criterios de ingeniería y eficiencia económica, dedicadas al pesaje y clasificación de los residuos sólidos aprovechables, mediante procesos manuales, mecánicos o mixtos y que cuenten con las autorizaciones ambientales a que haya lugar.
8. **MACRO RUTAS.** 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.
9. **PLAN DE GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS (PGIRS).** Es el instrumento de planeación municipal o regional que contiene un conjunto ordenado de objetivos, metas, programas, proyectos, actividades y recursos definidos por uno o más entes territoriales para el manejo de los residuos sólidos en su jurisdicción.
10. **RECHAZOS.** Material resultado de la clasificación de residuos aprovechables en la estación de clasificación y aprovechamiento (ECA), cuyas características no permiten su efectivo aprovechamiento y que deben ser tratados o dispuestos en el relleno sanitario.
11. **RESIDUOS EFECTIVAMENTE APROVECHADOS.** Residuos sólidos que han sido clasificados y pesados en una estación de clasificación y aprovechamiento (ECA) por la persona prestadora de la actividad y han sido comercializados para su incorporación a una cadena productiva, contando con el soporte de venta a una industria.
12. **RESIDUOS 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.
13. **RESIDUO SÓLIDO NO APROVECHABLE.** Material o sustancia sólida de origen orgánico e inorgánico, proveniente de actividades domésticas, industriales, comerciales, institucionales, de servicios, que no son objeto de la actividad de aprovechamiento.



Asociación de Punto
Recicladores Ambientales
ARPA

NIT. 901357014-4

14. **SEPARACIÓN EN LA FUENTE.** Es la clasificación de los residuos sólidos, en aprovechables y no aprovechables por parte de los usuarios en el sitio donde se generan, de acuerdo con lo establecido en el PGIRS, para ser presentados para su recolección y transporte a las estaciones de clasificación y aprovechamiento, de disposición final de los mismos, según sea el caso.

CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DE LA ACTIVIDAD DE APROVECHAMIENTO

CLAUSULA 7. Área de prestación del servicio (APS)

El área de prestación en la ciudad de Bogotá corresponde al área urbana del mismo, la cual se encuentra dividida en 20 macro rutas, las cuales son realizadas con vehículos, recicladores de oficio y operarios. En el caso de las micro rutas son realizadas por los recicladores con una frecuencia diaria los 7 días de la semana.



IMAGEN 1. ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO ARPAL

- MACRO RUTA 1: USAQUÉN
- MACRO RUTA 2: CHAPINERO
- MACRO RUTA 3: SANTA FE
- MACRO RUTA 4: SAN CRISTÓBAL
- MACRO RUTA 5: USME
- MACRO RUTA 6: TUNJUELITO
- MACRO RUTA 7: BOSA
- MACRO RUTA 8: KENNEDY
- MACRO RUTA 9: FONTIBÓN
- MACRO RUTA 10: ENGATIVÁ
- MACRO RUTA 11: SUBA



Asociación de Punto
Recicladores Ambiental
ARPAL

NIT. 901357014-4

MACRO RUTA 12: BARRIOS UNIDOS
MACRO RUTA 13: TEUSAQUILLO
MACRO RUTA 14: LOS MÁRTIRES
MACRO RUTA 15: ANTONIO NARIÑO
MACRO RUTA 16: PUENTE ARANDA
MACRO RUTA 17: LA CANDELARIA
MACRO RUTA 18: RAFAEL URIBE URIBE
MACRO RUTA 19: CIUDAD BOLÍVAR
MACRO RUTA 20: SUMAPAZ

CLAUSULA 8. Publicidad

Como entidad prestadora de la actividad de aprovechamiento publicaremos de forma sistemática y permanente, en nuestra página web: <https://arpapuntoambiental.wixsite.com/website> y en nuestras redes sociales como asociación de recicladores – ARPAL, en la cual encontraremos la siguiente información para conocimiento del suscriptor y/o usuario.

1. El contrato de condiciones uniformes para la actividad de aprovechamiento, 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 de este.
2. El mapa del área de prestación del servicio -APS- dentro de la cual se compromete a prestar la actividad de aprovechamiento según lo definido en el decreto 1077 de 2015 modificado por el decreto 596 de 2016 y la resolución 276 de 2016 o las normas que los modifiquen, adicionen o aclaren. En dicho mapa se deberá delimitar de forma clara las macro rutas en las que se dividió el APS, para la prestación de la actividad de aprovechamiento.
3. Las macro rutas beneficiadas con el otorgamiento del incentivo de separación en la fuente (DINC). Esta información deberá ser actualizada con una frecuencia semestral.
4. Toneladas de rechazos y toneladas efectivamente aprovechadas en la APS atendida.
5. Un enlace para la recepción y tramite de peticiones, quejas y recursos de los usuarios.
6. Las tarifas vigentes
7. Rutas, horarios y frecuencias de recolección de residuos aprovechables.
8. Sitio, horario y la forma en la que los suscriptores y/o usuarios deben presentar los residuos sólidos aprovechables para su recolección.
9. Localización de estaciones de clasificación y aprovechamiento ECA.

CLAUSULA 9: OBLIGACIONES DE LA PERSONA PRESTADORA

Son obligaciones de la persona prestadora de la actividad de aprovechamiento, aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente para las personas prestadoras del servicio público de aseo y en particular, las siguientes:

1. Definir e informar al usuario sobre las condiciones de prestación del servicio.



Asociación de Punto
Recicladores Ambiental
ARPA

NIT. 901357014-4

2. Definir e informar al usuario sobre los residuos sólidos aprovechables y las condiciones mínimas de separación en la fuente de conformidad con lo establecido en el PGIRS.
3. Recolectar los residuos sólidos presentados por el usuario como aprovechables.
4. No dejar residuos sólidos dispersos en las vías públicas que puedan conducir a la generación de puntos críticos.
5. Realizar campañas de capacitación de separación en la fuente a los usuarios de la actividad de aprovechamiento del servicio público de aseo.
6. Responder por prestación integral de la actividad de aprovechamiento.
7. Registrarse ante la superintendencia de servicios públicos domiciliarios de conformidad con lo establecido en el numeral 9 del artículo 79 de la ley 142 de 1994.
8. Reportar al sistema único de información SUI de la SSPD la información técnica, administrativa, comercial, operativa y financiera en los términos y condiciones que para el efecto establezca dicha entidad.
9. Conformar junto con las personas prestadoras de la actividad de recolección y transporte de residuos no aprovechables, un comité de conciliación de cuentas.
10. Recolectar y transportar los residuos separados en la fuente por los usuarios hasta la estación de clasificación y aprovechamiento ECA, y pesaje, estableciendo las frecuencias, horario y formas de presentación de acuerdo con el plan de gestión integral de residuos sólidos PGIRS.
11. Reportar de manera oportuna, completa y de calidad la información necesaria para la facturación integral del servicio de aseo. 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.

CLAUSULA 10. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO

Son obligaciones del suscriptor y/o usuario de la actividad de aprovechamiento, aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente para los usuarios del servicio Publio de aseo y en particular, las siguientes:

1. Almacenar y presentar los residuos sólidos, de acuerdo con lo dispuesto en la normatividad vigente, en el plan de gestión integral de residuos sólidos de los municipios o distritos y en el respectivo programa para la prestación del servicio público de aseo y en el contrato de condiciones uniformes.
2. Presentar para la recolección, los residuos sólidos en horarios definidos por las personas prestadoras del servicio público de aseo.
3. No arrojar residuos sólidos o residuos de construcción y demolición al espacio público o en sitios no autorizados.
4. Realizar la separación de residuos en la fuente, tal como lo establezca el plan de gestión integral de residuos sólidos del respectivo municipio o distrito para su adecuado almacenamiento y posterior presentación.
5. No presentar a la recolección los residuos domésticos como comida, barrido o elementos q contaminen el material inorgánico.
6. No realizar quemas de residuos sin los controles y autorizaciones ambientales definidas en la normatividad vigente.



Asociación de Punto
Recicladores Ambientales
ARPA

NIT. 901357014-4

7. Presentar los residuos sólidos para la recolección en recipientes retornables o desechables, de acuerdo con lo establecido en el PGIRS de forma tal que facilite la actividad de recolección por parte del prestador.
8. Almacenar en los recipientes la cantidad de residuos, tanto en volumen como en peso, acorde con la tecnología utilizada para su recolección.
9. Trasladar los residuos sólidos hasta el sitio determinado por la persona prestadora del servicio público de aseo, cuando las condiciones de las urbanizaciones, barrios o agrupaciones de viviendas y/o demás predios impidan la circulación de vehículos de recolección.
10. No interferir o dificultar las actividades de barrido, recolección, transporte o limpieza urbana realizadas por la persona prestadora del servicio.
11. Recoger los residuos sólidos originados por el cargue, descargue o transporte de cualquier mercancía.
12. Verificar que la factura remitida corresponda al inmueble receptor del servicio, en caso de irregularidad, el suscriptor y/o usuario deberá informar de tal hecho a la persona prestadora.
13. Pagar oportunamente las facturas. El no recibir la factura no lo exonera del pago, salvo que la persona prestadora no haya efectuado la facturación en forma oportuna.
14. Solicitar la factura a la persona prestadora cuando aquella no haya llegado oportunamente, cuya copia será gratuita.
15. En caso de ser multiusuario, cumplir los requisitos de presentación de residuos y demás procedimiento 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.
16. Los suscriptores y/o usuarios no residenciales o aquellos que hayan optado por la opción de multiusuarios, están obligados a asumir los costos del aforo de los residuos sólidos, de conformidad con la normatividad vigente. La persona prestadora debe estimar estos costos para darlos a conocer al suscriptor y/o usuario antes de prestar el servicio. No habrá costos para el suscriptor y/o usuario en los casos de reclamación debidamente justificados.

CLAUSULA 11. DERECHOS DE LA PERSONA PRESTADORA

Se entienden incorporados en el contrato de condiciones uniformes para la prestación de la actividad de aprovechamiento los derechos que a favor de las personas prestadoras del servicio público de aseo consagra la constitución política, la ley 142 de 1994, los decretos reglamentarios y la regulación vigente, así como los siguientes:

1. Cobrar el valor de los servicios prestados de acuerdo con la tarifa resultante de aplicación de la metodología tarifa vigente o del contrato respectivo cuando aquella se hubiere definido contractualmente, con la periodicidad señalada en el contrato de condiciones uniformes.
2. 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.



Asociación de Punto
Recicladores Ambientales
ARPA
NIT. 901357014-4

3. Incluir dentro de la facturación cualquier obligación a favor o en contra del suscriptor y/o usuario, derivada de la prestación de la actividad de aprovechamiento de los aforos solicitados por el suscriptor y/o usuarios, conforme a la normatividad vigente.

CLAUSULA 12. DERECHO DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO

Son derechos del suscriptor y/o usuario aquellos reconocidos a favor del usuario en la constitución política, la ley 142 de 1994, los decretos reglamentarios y la regulación vigente, así como los siguientes:

1. Recibir capacitación sobre la separación en la fuente de los residuos sólidos aprovechables.
2. Recibir el incentivo a la separación en la fuente DINC cuando se logren los niveles de rechazo establecidos.
3. Recibir, como señal de reconocimiento de la gestión de separación en la fuente de los residuos sólidos el certificado de aprovechamiento y suscriptor distinguido de la actividad de aprovechamiento, de la macro ruta beneficiada con el incentivo a la separación en la fuente DINC.
4. Ser incluido en la ruta de recolección de residuos sólidos aprovechables.

CLAUSULA 13. CONDICIONES TÉCNICAS

Para la prestación de la actividad de aprovechamiento en el marco del servicio Público de aseo, las partes del presente contrato deberán cumplir con las condiciones técnicas establecidas en los capítulos 1,2 y 5 del título 2 del decreto 1077 de 2015 modificado y adicionado por el decreto 596 de 2016 y la resolución 276 de 2016 o los que lo modifiquen, adiciones o aclaren, en lo referente a:

1. Recolección y transporte de residuos para aprovechamiento
2. Requerimiento de los residuos sólidos para el aprovechamiento
3. Requisitos mínimos de la ECA
4. Presentación de residuos para aprovechamiento
5. Campañas educativas
6. Establecimiento de macro rutas y divulgación

CLAUSULA 14. CONDICIONES DE PRESTACIÓN

Para la prestación de la actividad de aprovechamiento, las partes del contrato deberán cumplir con las siguientes condiciones:

1. Establecer las frecuencias, horarios y formas de presentación de acuerdo con el plan de gestión integral de residuos sólidos del municipio y/o distrito en el que se preste la actividad.
2. Realizar las actividades de la clasificación de materiales únicamente en las estaciones de clasificación y aprovechamiento ECA.
3. Efectuar la recolección de residuos sólidos aprovechables a partir de la acera, o de unidades y cajas de almacenamiento o cualquier sistema alternativo que garantice la recolección y el mantenimiento de sus características.

Los suscriptores y/o usuarios de la actividad de aprovechamiento deberán:

1. Presentar los residuos separados en la fuente de acuerdo con los lineamientos del PGIRS o sujetándose a lo establecido en el programa de prestación de la persona prestadora de la actividad de aprovechamiento así:



Asociación de Punto
Recicladores Ambiental
ARPAL

NIT. 901357014-4

- a. Los residuos deben ser separados por tipo de material, de acuerdo con los lineamientos del PGIRS o sujetándose a lo establecido en el programa por la persona prestadora de la actividad de aprovechamiento.
 - b. Los residuos no deberán estar contaminados con residuos peligrosos, metales pesados, ni bifenilos policlorados.
2. No exigir a la persona prestadora de la actividad de aprovechamiento contraprestación alguna por los residuos aprovechables.

COBRO DE LA ACTIVIDAD DE APROVECHAMIENTO

CLAUSULA 15. COBRO DE LA ACTIVIDAD DE APROVECHAMIENTO.

El cobro de la actividad de aprovechamiento estará incluido en el cobro del servicio público de aseo, que será calculado por el prestador del servicio para residuos no aprovechables según lo definido en el decreto 1077 de 2015 adicionado y modificado por el decreto 596 de 2016, aplicado la metodología tarifaria contenida en la resolución CRA 720 de 2015 modificada por la resolución CRA 751 de 2016.

Los costos de la prestación de la actividad de aprovechamiento serán distribuidos por igual entre todos los suscriptores y/o usuarios del servicio público de aseo en el municipio y/o distrito, 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 aprovechables, podrán solicitar a su costo, que el prestador de la actividad de aprovechamiento 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.

CLAUSULA 16. FACTURACIÓN

La actividad de aprovechamiento se facturará integralmente con el servicio de aseo a través del prestador de recolección y transporte de residuos no aprovechables.

CLAUSULA 17. INCENTIVO (DINC)

A las macro rutas de recolección de residuos aprovechables, que tengan niveles de rechazo inferiores al 20% de los residuos presentados, les será otorgado un incentivo a la separación en la fuente DINC. Dicho incentivo consiste en la disminución del 4% del valor base de aprovechamiento según lo definido en el artículo 34 de la resolución CRA 720 de 2015.

Serán las personas prestadoras de la actividad de aprovechamiento, quienes identifiquen las macro rutas a las que se debe aplicar dicho incentivo, basados en los registros de las cantidades de residuos efectivamente aprovechados y los rechazos gestionados en la APS atendida.

Este incentivo se mantendrá siempre y cuando los porcentajes de rechazo no superen dicho valor.

CLAUSULA 18. SUSPENSIÓN EN INTERÉS DEL SERVICIO

En caso de presentarse suspensión en interés en la prestación del servicio público de aseo por cualquier causa, la persona prestadora deberá mantener informados a los usuarios de dicha circunstancia e implementar las medidas transitorias requeridas. En caso de suspensiones programadas del servicio público de aseo, la persona prestadora del servicio deberá avisar a sus usuarios con cinco (5) días de anticipación, a través del medio de difusión más efectivo que se disponga



Asociación de Punto
Recicladores Ambientales
ARPA

NIT. 901357014-4

en la población o sector atendido.

CLAUSULA 19. FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El incumplimiento de la persona prestadora en la actividad de aprovechamiento 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.

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES Y RECURSOS

CLAUSULA 20. PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS

Los suscriptores tienen derecho a presentar ante la persona prestadora, peticiones, quejas y recursos por cualquiera de los siguientes medios:

FÍSICO – Puntos de atención

1. Calle 41 sur # 82D - 04 – Barrio el amparo, Kennedy

TELÉFONO

1. 300 243 5872 – Celular
2. 5 63 71 12 - Fijo

CORREO ELECTRÓNICO

1. arpa.puntoambiental@gmail.com

PAGINA WEB

<https://arpapuntoambiental.wixsite.com/website>

El termino máximo que tiene la persona prestadora para responder son quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. 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 administrativos y de lo contencioso administrativo y la ley 1755 de 2015.

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

Las peticiones, quejas, reclamos y recursos (PQR) relacionados con la actividad de aprovechamiento, deberán ser presentados ante la persona prestadoras del servicio para los residuos no aprovechables y se les dará el siguiente tratamiento:

- a. La atención de PQR relativas al contrato del servicio público relacionadas con la facturación del servicio, deberán ser tramitadas en su integralidad por la persona presentadora del servicio para residuos no aprovechables.
- b. Las PQR relacionados con las cantidades de residuos aprovechables facturados, aforos y aspectos operativos relacionados con horarios y frecuencias deberán ser trasladadas, a



Asociación de Punto
Recicladores Ambiental
ARPAL

NIT. 901357014-4

más tardar dentro de los cinco (5) días siguientes, a la persona prestadora de la actividad de aprovechamiento. Cuando la respuesta de PQR implique ajustes en el valor facturado, la persona prestadora de la actividad de aprovechamiento deberá informar a la persona encargada de la actividad de recolección y transporte de no aprovechables el ajuste para que se genere una nueva factura.

CESIÓN, MODIFICACIÓN Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO

CLÁUSULA 21. CESIÓN DEL CONTRATO. Salvo que las partes dispongan lo contrario, cuando medie enajenación del bien raíz al cual se le suministra el servicio, se entiende que hay cesión del contrato, la cual opera de pleno derecho e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para usar el servicio. En tal caso se tendrá como nuevo suscriptor y/o usuario al cesionario a partir del momento en que adquiera la propiedad. Sin perjuicio de lo anterior, la persona prestadora conservará el derecho a exigir al cedente el cumplimiento de todas las obligaciones que se hicieron exigibles mientras fue parte del contrato, pues la cesión de estas no se autoriza, salvo acuerdo especial entre las partes. La persona prestadora podrá ceder el contrato de condiciones uniformes cuando en este se identifique al cesionario. Igualmente, se podrá ceder cuando, habiendo informado al suscriptor y/o usuario de su interés en cederlo con una antelación de por lo menos dos (2) meses, la persona prestadora no haya recibido manifestación explícita del suscriptor y/o usuario.

CLÁUSULA 22. MODIFICACIÓN DEL CONTRATO. El contrato sólo podrá ser modificado en los siguientes eventos:

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

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

CLÁUSULA 23. TERMINACIÓN DEL CONTRATO. La persona prestadora puede terminar el contrato de servicio público por mutuo acuerdo o por incumplimiento del contrato de servicios públicos domiciliarios únicamente en los casos dispuestos en el régimen legal vigente.

CLÁUSULA 24. TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO. Todo suscriptor y/o usuario de la actividad de aprovechamiento tiene derecho a terminar anticipadamente el contrato, para lo cual el suscriptor y/o usuario deberá cumplir los siguientes requisitos:

1. Presentar solicitud ante la persona prestadora, en la cual manifieste su voluntad de desvincularse de la actividad de aprovechamiento, con un término de preaviso, el cual no podrá ser superior a dos (2) meses.



Asociación de Punto
Recicladores Ambiental
ARPAL

NIT. 901357014-4

2. Acreditar que va a celebrar un nuevo contrato con otra persona prestadora que preste la misma actividad de aprovechamiento y en la misma APS. En este caso, la solicitud de desvinculación deberá ir acompañada de la constancia del nuevo prestador en la que manifieste su disponibilidad para prestar la actividad de aprovechamiento al solicitante determinando la identificación del predio que será atendido.
3. En los casos en que no se vaya a vincular a un nuevo prestador, acreditar que dispone de otras alternativas que no causan perjuicios a la comunidad, conforme a lo establecido en parágrafo del artículo 16 de la Ley 142 de 1994.

Estar a paz y salvo con la persona prestadora a la cual solicita la terminación anticipada del contrato o haber celebrado un convenio de pago respecto de obligaciones económicas a su cargo. Si a la fecha de solicitud de terminación del contrato la persona se encuentra a paz y salvo, pero se generan obligaciones con respecto a la fecha efectiva de terminación del contrato, el pago de tales obligaciones deberá pactarse en un acuerdo de pago y expedir el respectivo paz y salvo al momento de solicitud de terminación.

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

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

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

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

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.

CLÁUSULA 25. 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 públicos.

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

servicios públicos o en la solución de controversias que puedan incidir en su prestación oportuna, cobertura o calidad.

CLÁUSULA 26. FRECUENCIAS Y HORARIOS PARA LA PRESTACIÓN DE LA ACTIVIDAD DE APROVECHAMIENTO EN EL APS DECLARADA.

A continuación, se relaciona el cuadro de las macro rutas, especificando los horarios y frecuencias de recolección de los residuos aprovechables correspondientes a cada una de las macro rutas definidas en el APS declarada.

CESIÓN, MODIFICACIÓN Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO CLÁUSULA

21. CESIÓN DEL CONTRATO. Salvo que las partes dispongan lo contrario, cuando medie enajenación del bien raíz al cual se le suministra el servicio, se entiende que hay cesión del contrato, la cual opera de pleno derecho e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para usar el servicio.

En tal caso se tendrá como nuevo suscriptor y/o usuario al cesionario a partir del momento en que adquiera la propiedad. Sin perjuicio de lo anterior, la persona prestadora conservará el derecho a exigir al cedente el cumplimiento de todas las obligaciones que se hicieron exigibles mientras fue parte del contrato, pues la cesión de estas no se autoriza, salvo acuerdo especial entre las partes. La persona prestadora podrá ceder el contrato de condiciones uniformes cuando en este se identifique al cesionario. Igualmente, se podrá ceder cuando, habiendo informado al suscriptor y/o usuario de su interés en cederlo con una antelación de por lo menos dos (2) meses, la persona prestadora no haya recibido manifestación explícita del suscriptor y/o usuario.

CLÁUSULA 22. MODIFICACIÓN DEL CONTRATO. El contrato sólo podrá ser modificado en los siguientes eventos:

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

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

CLÁUSULA 23. TERMINACIÓN DEL CONTRATO. La persona prestadora puede terminar el contrato de servicio público por mutuo acuerdo o por incumplimiento del contrato de servicios públicos domiciliarios únicamente en los casos dispuestos en el régimen legal vigente.

CLÁUSULA 24. TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO. Todo suscriptor y/o usuario de la actividad de aprovechamiento tiene derecho a terminar anticipadamente el contrato, para lo cual el suscriptor



Asociación de Punto
Recicladores Ambientales
ARPA
NIT. 901357014-4

y/o usuario deberá cumplir los siguientes requisitos: Presentar solicitud ante la persona prestadora, en la cual manifieste su voluntad de desvincularse de la actividad de aprovechamiento, con un término de preaviso, el cual no podrá ser superior a dos (2) meses. Acreditar que va a celebrar un nuevo contrato con otra persona prestadora que preste la misma actividad de aprovechamiento y en la misma APS. En este caso, la solicitud de desvinculación deberá ir acompañada de la constancia del nuevo prestador en la que manifieste su disponibilidad para prestar la actividad de aprovechamiento 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 la persona prestadora a la cual solicita la terminación anticipada del contrato o haber celebrado un convenio de pago respecto de obligaciones económicas a su cargo. Si a la fecha de solicitud de terminación del contrato la persona se encuentra a paz y salvo, pero se generan obligaciones con respecto a la fecha efectiva de terminación del contrato, el pago de tales obligaciones deberá pactarse en un acuerdo de pago y expedir el respectivo paz y salvo al momento de solicitud de terminación. Los prestadores que reciban solicitudes de terminación anticipada del contrato no podrán negarse a terminarlo por razones distintas de las señaladas en la norma y no podrán imponer en su contrato documentos o requisitos que impidan el derecho. La persona prestadora no podrá solicitar requisitos adicionales a los previstos en el Decreto 1077 de 2015. La persona prestadora de la actividad de aprovechamiento deberá tramitar y resolver de fondo la solicitud de terminación anticipada del contrato, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, sin pena de imposición de sanciones por parte la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. La persona prestadora no podrá negar la terminación anticipada del contrato argumentando que la nueva persona prestadora no está en capacidad de prestarlo. 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.

CLÁUSULA 25. 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 públicos. De conformidad con el numeral 79.3 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 13 de la Ley 689 de 2001, las partes pueden solicitar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios concepto sobre el cumplimiento de los contratos relacionados con los servicios públicos regulados por la Ley 142 de 1994, así como la designación de personas que puedan colaborar en la mejor prestación de los servicios públicos o en la solución de controversias que puedan incidir en su prestación oportuna, cobertura o calidad.

CLÁUSULA 26. FRECUENCIAS Y HORARIOS PARA LA PRESTACIÓN DE LA ACTIVIDAD DE APROVECHAMIENTO EN EL APS DECLARADA. A continuación, se relaciona el cuadro de las macro rutas, especificando los horarios y frecuencias de recolección de los residuos aprovechables correspondientes a cada una de las macro rutas definidas en el APS declarada.