

Contrato de Condiciones Uniformes del Contrato de Servicios Públicos para personas prestadoras del servicio público de aseo y sus actividades complementarias, excepto la actividad de aprovechamiento, que se encuentren incluidas en el ámbito de aplicación de la Resolución CRA 853 de 2018 o la que la modifique, adicione, sustituya o derogue, en la siguiente clasificación: i) primer segmento, ii) segundo segmento, iii) tercer segmento, iv) esquema de prestación en zonas de difícil acceso y v) esquema de prestación regional en donde todas las APS se encuentran en municipios con hasta 5000 suscriptores.

Persona Prestadora: SOCIEDAD DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BARRANQUILLA TRIPLEA S.A E.S.P

NIT: 800.135.913-1

Dirección: Carrera 58 N° 67-09

Municipio: Barranquilla

Vereda: _____ Centro Poblado Rural: _____ *(Diligenciar si aplica)*

Departamento: Atlántico

Línea de Atención: (57-5) 361 4000; línea 116

DISPOSICIONES GENERALES

CLÁUSULA 1. OBJETO. Este contrato tiene por objeto la prestación del servicio público de aseo y sus actividades complementarias, por parte de la **PERSONA PRESTADORA** a un **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, a cambio de un precio en dinero.

CLÁUSULA 2. ESQUEMA O SEGMENTO. La prestación del servicio público de aseo se realizará bajo los criterios regulatorios del siguiente segmento o esquema de la Resolución CRA 853 de 2018 modificada por la Resolución CRA 883 de 2019 y aclarada por la Resolución CRA 892 de 2019 o la que la adicione, modifique o derogue:

Primer segmento:	
Segundo segmento:	
Tercer segmento:	X
Esquema de prestación en zonas de difícil acceso:	
Esquema de prestación regional en donde todas las APS se encuentran en municipios con hasta 5.000 suscriptores:	

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

Recolección y transporte de residuos no aprovechables	X
Transferencia	
Barrido y Limpieza de vías y áreas públicas	
Corte de césped	
Poda de árboles	
Lavado de vías y áreas públicas	
Limpieza de playas	
Instalación y mantenimiento de cestas	
Tratamiento	
Disposición Final	X

La solicitud para la prestación de servicios puede hacerse por escrito o verbalmente, en las oficinas de Atención al Usuario de la Empresa; a través de la línea 116, por correo electrónico, página web www.aaa.com.co, chat, la aplicación móvil Tripleapp u otros medios no presenciales de la compañía,

suministrando identificación, la voluntad inequívoca, y el sitio donde se le prestará el servicio público de aseo, de tal forma que permita conocer la voluntad del suscriptor potencial, identificarlo y precisar la naturaleza de sus actividades.

CLÁUSULA 4. INMUEBLE. La **PERSONA PRESTADORA** prestará el servicio en un inmueble:

Urbano Rural

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

CLÁUSULA 5. ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO - APS. La **PERSONA PRESTADORA** prestará el servicio público de aseo y sus actividades complementarias en la siguiente área:

Municipio(s): Tubará

Vereda(s): No aplica

Corregimiento: no aplica

Centro poblado Rural: Guaimaral, Cuatro Bocas, Villas de Palmarito, Puerto Caimán, Playas de Edrimán y Corral de San Luis

Departamento: Atlántico

CLÁUSULA 6. VIGENCIA. El contrato se pacta a término:

Fijo Indefinido

En el caso de término fijo, el plazo será de _____ (no puede ser superior a 2 años so pena de que se configure abuso de posición dominante en los términos del numeral 133.19 del artículo 133 de la Ley 142 de 1994).

CLÁUSULA 7. RÉGIMEN LEGAL DEL CONTRATO. El contrato se rige por la normatividad vigente de los contratos de servicios públicos y, en particular, por la Ley 142 de 1994 y los decretos reglamentarios, las normas del Código de Comercio y del Código Civil, la regulación de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA^a, las condiciones uniformes y los acuerdos especiales que pacten las partes.

Cuando haya conflicto entre las condiciones uniformes y las condiciones especiales, se preferirán estas últimas.

CLÁUSULA 8. PARTES. Son partes en el contrato la **PERSONA PRESTADORA** del servicio para residuos NO APROVECHABLES y el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**.

Se entiende por suscriptor aquella persona con la cual se celebra el contrato y por usuario aquella persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se denomina también consumidor.

^a Resolución CRA 151 de 2001, Resolución CRA 413 y 400 de 2006 derogada parcialmente por la Resolución CRA 873 de 2019, Resolución CRA 853 de 2018 modificada por la Resolución CRA 883 de 2019 y aclarada por la Resolución CRA 892 de 2019 y la que la modifique, adicione, sustituya o derogue.

CLÁUSULA 9. SOLIDARIDAD. Los propietarios o poseedores del inmueble en el que se prestan los servicios y los suscriptores y/o usuarios son solidarios en los derechos y obligaciones del contrato.

El arrendador de bienes inmuebles urbanos no será responsable y su inmueble dejará de estar afecto al pago de los servicios públicos, a partir del vencimiento del periodo de facturación correspondiente a aquel en el que se efectúa la denuncia del contrato de arrendamiento ante la **PERSONA PRESTADORA** y se remitan las garantías o depósitos constituidos para el pago de las facturas correspondientes.

En este evento, notificada la empresa y acaecido el vencimiento del periodo de facturación, la responsabilidad sobre el pago de los servicios públicos será única y exclusiva del arrendatario.

Parágrafo 1: La Ruptura de Solidaridad no es procedente para el servicio público de aseo, ya que su suspensión, contrario a los otros servicios, afecta a la comunidad, no pudiendo la empresa prestadora suspenderlo de forma temporal o definitiva.

Parágrafo 2: Para el servicio de aseo, bajo ninguna circunstancia opera la denuncia del contrato de arrendamiento.

CLÁUSULA 10. PUBLICIDAD. La **PERSONA PRESTADORA** del servicio deberá publicar en su página web, en los centros de atención al usuario y en las oficinas de peticiones, quejas, reclamos y recursos, la siguiente información para conocimiento del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**:

1. El contrato de servicios públicos, así como la modificación del mismo.
2. El mapa del Área de Prestación del Servicio –APS-.
3. Las tarifas vigentes.
4. Rutas, horarios y frecuencias de las diferentes actividades prestadas en cada una de las APS atendidas.
5. Sitio, horario y forma en la que los suscriptores y/o usuarios deben presentar los residuos sólidos para su recolección.
6. Sitio de disposición final de los residuos.

RÉGIMEN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES

CLÁUSULA 11. DERECHOS Y OBLIGACIONES. Son derechos y obligaciones del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** y de la **PERSONA PRESTADORA** todos aquellos contenidos en la legislación, reglamentación y regulación vigente. Para efectos de las condiciones uniformes, los derechos y obligaciones generales de las partes se enlistan, de manera enunciativa, en las cláusulas que a continuación se presentan, y los específicos se consagran a lo largo del presente contrato.

CLÁUSULA 12. DERECHOS DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. Son derechos del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** los siguientes:

1. A ser tratado dignamente por la persona prestadora.
2. A no ser discriminado por la persona prestadora y a recibir un trato igualitario.
3. Al debido proceso y de defensa y contradicción.
4. A obtener información completa, precisa y oportuna, entre otras cosas, sobre: sus obligaciones y las consecuencias de incumplirlas; los asuntos relacionados con la prestación del servicio; los requisitos jurídicos o técnicos de las peticiones, actuaciones, solicitudes o quejas; el estado de los trámites adelantados ante la persona prestadora, en los que tengan la condición de interesados; el contenido de la factura y las condiciones uniformes del contrato. Igualmente, a obtener copias a su costa de los trámites o documentos que requiera y que no estén sujetos a reserva.
5. A la libre elección de la persona prestadora del servicio.

6. A no presentar documentos que no sean exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.
7. A ser protegido contra el abuso de posición dominante contractual de las personas prestadoras, para lo cual se debe tener en cuenta las causales que presumen abuso de la posición dominante, previstas en el artículo 133 de la Ley 142 de 1994.
8. A la prestación continua de un servicio de buena calidad y a las reparaciones por falla en la prestación del servicio, de conformidad con el artículo 137 de la Ley 142 de 1994.
9. A participar en los comités de desarrollo y control social.
10. A que la persona prestadora mantenga la reserva de sus datos personales y garantice su derecho al *habeas data*.

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

CLÁUSULA 13. DERECHOS DE LA PERSONA PRESTADORA. Son derechos de la **PERSONA PRESTADORA** 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. Incluir dentro de la facturación cualquier obligación a favor o en contra del suscriptor y/o usuario, derivada de la prestación del servicio público de aseo o de los aforos solicitados por el suscriptor, conforme con la normatividad vigente.
3. Solicitar a los suscriptores y/o usuarios no residenciales una garantía adicional de pago para el suministro del servicio.
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.
6. La persona prestadora podrá aplicar intereses de mora sobre saldos insolutos de conformidad con la tasa de interés moratorio aplicable en el Código Civil. Para el caso de inmuebles no residenciales la tasa de interés moratorio aplicable será la que se determine convencionalmente o, supletivamente, la que corresponda al régimen comercial, esto es, (la persona prestadora 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). Para el caso de inmuebles no residenciales, la empresa definirá el interés de mora, el cual no podrá superar una y media veces el interés bancario corriente certificado por la Superintendencia Financiera.

CLÁUSULA 14. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. Son obligaciones del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** las siguientes:

1. Vincularse como usuario y/o suscriptor y cumplir con los deberes respectivos, o acreditar que dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad, cuando haya servicio público de aseo disponible.
2. Hacer el pago por la prestación del servicio, en los términos descritos en la cláusula 18 y subsiguientes del presente contrato.
3. Hacer buen uso del servicio, de modo que no genere riesgos o se constituya en un obstáculo para la prestación del servicio a los demás miembros de la comunidad.
4. Informar de inmediato a la persona prestadora sobre cualquier cambio en las características, identificación o uso de los inmuebles reportados o la variación del propietario, dirección u otra novedad que implique modificación de los datos registrados con la persona prestadora o en el sistema de información comercial.

5. Facilitar la medición periódica de los residuos sólidos de conformidad con las normas de aforo vigentes.
6. Almacenar y presentar los residuos sólidos de acuerdo con lo dispuesto en la normatividad vigente, en el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos de los municipios o distritos, en el respectivo programa para la prestación del servicio público de aseo y en el presente contrato de servicios públicos.
7. Trasladar los residuos sólidos hasta el sitio determinado por la persona prestadora del servicio público de aseo, cuando las condiciones de las urbanizaciones, barrios o agrupaciones de viviendas o demás predios impidan la circulación de los vehículos de recolección o cuando en los municipios donde el servicio público de aseo se presta bajo el esquema de zonas de difícil acceso se haya definido un sitio de recolección colectiva.
8. Mantener limpios y cerrados los lotes de terreno de su propiedad, así como las construcciones que amenacen ruina. Cuando por ausencia o deficiencia en el cierre o mantenimiento de estos se acumulen residuos sólidos en los mismos, el propietario del predio deberá contratar la recolección, transporte y disposición final con una persona prestadora del servicio público de aseo.
9. Recoger los residuos sólidos originados por el cargue, descargue o transporte de cualquier mercancía.
10. En caso de ser multiusuario, cumplir los requisitos de presentación de residuos y demás procedimientos contemplados en la regulación vigente para la aplicación de dicha opción tarifaria.
11. Dar aviso a la persona prestadora del servicio de la existencia de fallas en el servicio cuando estas se presenten.
12. Asumir los costos generados por la recolección, transporte y disposición final de podas y escombros, generados en el inmueble.
13. Asumir los costos generados por la recolección, transporte y disposición final de los residuos producidos en el inmueble por la realización de eventos, espectáculos masivos y otros residuos especiales; aun cuando no efectúe el previo reporte a la empresa.
14. Permitir las revisiones técnicas realizadas por la empresa a los inmuebles, con el fin de contar con la información completa y actualizada de los suscriptores y/o usuarios para establecer los datos sobre su identificación, modalidad del servicio que reciben, área y demás características necesarias para el seguimiento y control del servicio prestado.
15. En el caso de usuarios “grandes productores” de aseo, firmar las planillas de aforo cada vez que sean entregados los residuos sólidos a la ruta transportadora.
16. Informar con quince (15) días hábiles de antelación a la empresa, sobre cualquier cambio en la identificación y/o destinación de los inmuebles o el cambio de 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. La empresa, no realizará descuentos ni modificaciones en la facturación por períodos anteriores a la fecha de notificación del cambio y verificación por parte de la empresa. Con única excepción que si aplica por cambio por estratificación del predio.
17. No depositar sustancias líquidas (como aceites, alcoholes, sustancias corrosivas), excretas ni residuos considerados especiales (podas, escombros y animales muertos), en recipientes destinados para la recolección de residuos no aprovechables del servicio público de aseo.

CLÁUSULA 15. OBLIGACIONES DE LA PERSONA PRESTADORA. Son obligaciones de la **PERSONA PRESTADORA** las siguientes:

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

- especificaciones técnicas y los estándares de servicio definidos en el programa de prestación del servicio y en el contrato de servicios públicos.
3. Informar a los suscriptores y/o usuarios sobre la manera de utilizar los servicios con eficiencia y seguridad, y adelantar campañas masivas de divulgación sobre el particular.
 4. Respetar el debido proceso y el derecho de defensa del suscriptor y/o usuario en todas las actuaciones frente al prestador, con observancia de la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa previstas en la Constitución Política, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en las demás normas que sean aplicables.
 5. Aplicar al suscriptor y/o usuario la estratificación adoptada por el municipio.
 6. Asignar al inmueble objeto de los servicios la categoría de uso correspondiente y modificarla en los casos que corresponda.
 7. Mantener la reserva de los datos personales del suscriptor y/o usuario y garantizar su derecho al *habeas data*.
 8. Realizar la medición periódica de la producción de residuos de conformidad con las normas de aforo vigentes. *(En caso que aplique)*
 9. Ejecutar las medidas de mitigación y corrección pertinentes, en caso de presentarse un evento de riesgo.
 10. Aplicar la tarifa ajustada para inmuebles desocupados a aquellos inmuebles que sean acreditados, bien sea por los suscriptores y/o usuarios o por la persona prestadora, según lo establecido en la Resolución CRA 853 de 2018 modificada por la Resolución CRA 883 de 2019 y aclarada por la Resolución CRA 892 de 2019, para el segmento o esquema que le aplique.
 11. Recibir y trasladar las peticiones, quejas, reclamos y recursos – PQR relacionadas con la actividad de aprovechamiento. Igualmente, tramitar en su integralidad aquellas PQR de aprovechamiento relacionadas con la facturación.
 12. Trasladar a la persona prestadora de la actividad de aprovechamiento las PQR relacionadas con las cantidades de residuos aprovechables facturadas, aforos y aspectos operativos relacionadas con horarios y frecuencias de recolección de residuos aprovechables. *(En caso que aplique)*.
 13. Contar con un estudio de costos que soporte las tarifas aplicadas a los suscriptores y/o usuarios, debidamente aprobado por la entidad tarifaria local y publicadas de conformidad con las normas vigentes.

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

CLÁUSULA 16. CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO. Para la prestación del servicio público de aseo y sus actividades complementarias, las partes del presente contrato deberán cumplir las condiciones establecidas en los Capítulos 1 y 2 del Título 2 y el Capítulo 2 del Título 7 de la Parte 3 del Decreto 1077 de 2015, modificado y adicionado por el Decreto 1784 de 2017 y por el Decreto 1272 de 2017, en lo referente a:

1. Recipientes para el almacenamiento y presentación de residuos no aprovechables.
2. Recolección de residuos ordinarios generados en plazas de mercado, mataderos, cementerios, puntos de ventas de áreas públicas.
3. Información sobre los cambios en las rutas, horarios o frecuencias de prestación de las actividades del servicio.
4. Frecuencia y horario para la prestación de las diferentes actividades del servicio público de aseo.
5. Reglamento operativo, monitoreo, seguimiento y control para la operación de las actividades de tratamiento y disposición final. *(En caso que aplique)*.

CLÁUSULA 17. FRECUENCIA Y HORARIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO PARA RESIDUOS NO APROVECHABLES EN EL APS DECLARADA. La PERSONA PRESTADORA prestará los servicios, en el APS declarada, en las siguientes frecuencias y horarios:

Recolección y Transporte de residuos no aprovechables

MACRORRUTA	FRECUENCIA DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS NO APROVECHABLES	HORARIO DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS NO APROVECHABLES
TUD100	Interdiaria – Lunes, Miércoles y Viernes	07:00 – 18:00

Barrido y limpieza urbana de vías y áreas públicas

MACRORRUTA	FRECUENCIA DE BARRIDO Y LIMPIEZA	HORARIO DE BARRIDO Y LIMPIEZA
No aplica	No aplica	No aplica

Limpieza de playas

MACRORRUTA	FRECUENCIA DE LIMPIEZA DE PLAYAS	HORARIO DE LIMPIEZA DE PLAYAS
No aplica	No aplica	No aplica

Lavado de áreas públicas

MACRORRUTA	FRECUENCIA DE LAVADO DE ÁREAS PÚBLICAS	HORARIO DE LAVADO DE ÁREAS PÚBLICAS
No aplica	No aplica	No aplica

COBRO DEL SERVICIO DE ASEO Y ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS

CLÁUSULA 18. TARIFA DEL SERVICIO DE ASEO. La tarifa del servicio público de aseo y sus actividades complementarias está compuesta por un costo fijo y un costo variable, que serán calculados por el prestador acorde con lo establecido en la metodología tarifaria vigente expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA o del contrato respectivo, cuando esta se haya definido contractualmente.

Para la estimación de la producción de residuos correspondiente a cada suscriptor y/o usuario, las personas prestadoras de recolección y transporte de residuos no aprovechables deberán calcular el promedio mensual del año fiscal anterior de las toneladas de residuos de: barrido y limpieza, limpieza urbana, recolección y transporte de residuos no aprovechables, rechazos de aprovechamiento y rechazos de tratamiento en los casos en que aplique; es decir, para los periodos de facturación entre el 1° de julio y el 30 de junio se deberá tener como base el promedio mensual del 1° de enero al 31 de diciembre del año fiscal inmediatamente anterior a aquel en que inicia el periodo de facturación. El promedio de las toneladas de residuos efectivamente aprovechados se calculará con la información mensual publicada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) en el Sistema Único de Información (SUI) para el periodo de facturación.

La tarifa para los suscriptores y/o usuarios clasificados como grandes productores, se calculará a partir de los resultados de los aforos que realice la persona prestadora, de conformidad con lo definido en la

Resolución CRA 151 de 2001, derogada parcialmente por las Resoluciones CRA 233 y 236 de 2002 o la que las modifique, adicione, aclare o derogue.

La tarifa para los suscriptores y/o usuarios a quienes aplique la opción tarifaria de multiusuarios se calculará a partir de los resultados de los aforos que realice la persona prestadora de conformidad con lo definido en la Resolución CRA 233 de 2002, modificada por las Resoluciones CRA 236 de 2002 y 247 de 2003 o la que las modifique, adicione, aclare o derogue.

CLÁUSULA 19. FACTURACIÓN DEL SERVICIO. La **PERSONA PRESTADORA** facturará el servicio público de aseo de forma directa o conjunta con cualquiera de los servicios públicos a los que se refiere la Ley 142 de 1994. En este caso, no podrán pagarse estos últimos servicios con independencia del servicio público de aseo, salvo en aquellos casos en que exista prueba de mediar petición, queja o recurso debidamente interpuesto ante la persona prestadora del servicio de aseo.

El prestador del servicio para los residuos no aprovechables facturará de manera integral el servicio público de aseo junto con la actividad de aprovechamiento, de acuerdo con la tarifa resultante de la aplicación de la metodología tarifaria vigente o del contrato respectivo, cuando la tarifa se hubiere definido contractualmente y con la periodicidad señalada en el presente contrato.

La factura del servicio público de aseo contendrá, como mínimo, la siguiente información:

1. El nombre de la persona prestadora y su NIT.
2. El nombre del suscriptor y/o usuario, al cual se presta el servicio y dirección del inmueble receptor de los servicios.
3. La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro.
4. El estrato socioeconómico, cuando el inmueble es residencial, y la clase de uso de los servicios.
5. El período de facturación de los servicios y la fecha de expedición de la factura.
6. El valor de las devoluciones por cobros no autorizados o por errores en facturación o estratificación, así como de los intereses correspondientes.
7. El valor y las fechas de pago oportuno.
8. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.
9. El costo fijo total.
10. El costo variable de residuos sólidos no aprovechables.
11. El costo variable de residuos efectivamente aprovechados.
12. Las toneladas de residuos sólidos no aprovechables por suscriptor.
13. Las toneladas de residuos efectivamente aprovechados por suscriptor, en caso que aplique.
14. Las toneladas de residuos sólidos no aprovechables aforadas por suscriptor.
15. Las toneladas de residuos efectivamente aprovechados aforadas por suscriptor.
16. El factor de contribución o subsidio correspondiente a cada suscriptor.

La factura se entregará por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago señalada en la factura. La periodicidad en la entrega de la factura será:

Mensual: _____X_____ Bimestral: _____

CLÁUSULA 20. CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR. La **PERSONA PRESTADORA** podrá recuperar los consumos dejados de facturar por causas imputables al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, garantizando, en todo caso, su derecho de defensa y contradicción, con base en:

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

CLÁUSULA 21. COBROS NO AUTORIZADOS. La **PERSONA PRESTADORA** no cobrará servicios no prestados, tarifas, ni conceptos diferentes a los previstos en las condiciones uniformes de este contrato.

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

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

CLÁUSULA 22. COBRO DE INTERESES. La **PERSONA PRESTADORA** podrá aplicar intereses de mora sobre saldos insolutos de conformidad con la tasa de interés moratorio señalada en el Código Civil, cuando los **SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS** incurran en mora en el pago de las facturas por concepto de la prestación de los servicios objeto del contrato de servicios públicos domiciliarios. Para el caso de inmuebles no residenciales, la tasa de interés moratorio aplicable será la que se determine convencionalmente o, supletivamente, la que corresponda al régimen comercial, el cual no podrá superar una y media veces el interés bancario corriente certificado por la Superintendencia Financiera.

DEFENSA DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO

CLÁUSULA 23. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y RECURSOS. Los suscriptores y/o usuarios tienen derecho a presentar ante la empresa peticiones, quejas y recursos por cualquiera de los medios presenciales: oficinas de atención al cliente y medios no presenciales: línea 116 y (605) 385 0376, chat, Formulario Web para PQR y Canal WhatsApp.

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 o aquellas disposiciones que la modifiquen, complementen, deroguen o reglamenten. Cuando no exista norma aplicable, se tendrá en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela, siempre y cuando no contraríen disposiciones legales, reglamentarias, regulatorias o contractuales.

El término máximo que tiene la empresa para responder las peticiones, quejas y recursos es de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado ese término, salvo que se demuestre que el suscriptor y/o usuario auspició la demora o que se requirió la práctica de pruebas, se entenderá que la petición, queja o recurso ha sido resuelto en forma favorable. Dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento del término de los 15 días hábiles, la entidad prestadora del servicio público domiciliario reconocerá al suscriptor y/o usuario los efectos del silencio administrativo positivo. Si no lo hiciera, el peticionario podrá solicitar de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la imposición de las sanciones a que haya lugar conforme a la ley, sin perjuicio de que ella adopte las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto.

Las peticiones, quejas y recursos se regirán por las siguientes reglas:

1. El recurso es un acto del suscriptor y/o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato.
2. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley.
3. El recurso de reposición y subsidio de apelación contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse de forma simultánea y por escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión a través de los canales que la empresa disponga para tal efecto.

4. Estos recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado, aunque se emplee un mandatario.
5. En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas.
6. La empresa podrá practicar pruebas, cuando quien interpuso el recurso las haya solicitado o cuando el funcionario que ha de decidir el recurso considere necesario decretarlas de oficio. La práctica de dichas pruebas se sujetará a lo previsto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo o aquellas disposiciones que lo modifiquen, complementen, deroguen o reglamenten.
7. La empresa no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender los recursos. Sin embargo, para su interposición el suscriptor y/o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos.
8. La PERSONA PRESTADORA, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión que resolvió el recurso de reposición, remitirá el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - SSPD, para resolver el recurso de apelación, en caso de que haya sido interpuesto como subsidiario.

CLÁUSULA 24. FORMA DE PRESENTACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y RECURSOS. El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** podrá presentar las peticiones, quejas, reclamos y recursos, verbalmente o por escrito, a través de cualquiera de los siguientes medios: físicos en los puntos de atención de la persona prestadora o a través de los canales no presenciales.

Oficinas Comerciales:

No.	Oficina Comercial	Dirección	Horario
1	Oficina Galapa	Carrera 16 No. 12 -21 Local	Lunes a Jueves: 7:15am- 12:00m y 1:00pm - 4:30pm Viernes: 7:15am- 4:00pm
2	Oficina Puerto Colombia	Carrera 10 No. 2 - 09	
3	Oficina Barranquilla	Carrera 53 No.78-10 Local 1 Centro Comercial Country Plaza	Lunes a Viernes: 7:45am-4:00pm

Canales no presenciales:

Línea única de atención telefónica: 116 y (605) 385 0376 (disponibles desde teléfonos fijos y celulares)
 Formulario Web para PQR: <https://www.aaa.com.co/formulario-de-presentacion-de-pqr/>
 Canal WhatsApp: Atención disponible escribiendo al número 316 900 6116
 Chat en Línea: Acceso a través de www.aaa.com.co

CLÁUSULA 25. SUSPENSIÓN EN INTERÉS DEL SERVICIO. En caso de presentarse suspensión en interés de la prestación del servicio público de aseo, por cualquier causa, la persona prestadora deberá mantener informados a los usuarios de dicha circunstancia e implementar las medidas transitorias requeridas.

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

CLÁUSULA 26. FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. El incumplimiento de la persona prestadora en la prestación continua del servicio público de aseo se denomina falla en la prestación del servicio, y su ocurrencia le confiere al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** el derecho, desde el momento en que se presente, a la resolución del contrato o su cumplimiento, con las reparaciones consagradas en el artículo 137 de la Ley 142 de 1994.

Parágrafo. La falla en la prestación del servicio para los prestadores del esquema de prestación en zonas de difícil acceso aplicará conforme con las condiciones diferenciales con las que la **PERSONA**

PRESTADORA se compromete a prestar los servicios, de acuerdo con su programa de prestación del servicio.

MODIFICACIÓN, CESIÓN Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO

CLÁUSULA 27. MODIFICACIÓN. El presente contrato puede ser modificado en las siguientes circunstancias: (i) por acuerdo entre las partes; (ii) por parte de la **PERSONA PRESTADORA**, siempre y cuando hubiere informado la modificación propuesta con antelación de un mes y, (iii) por decisión de autoridad competente.

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

CLÁUSULA 28. CESIÓN. La cesión del contrato opera de pleno derecho e incluye la propiedad de los bienes utilizados para los servicios, cuando ocurre la venta del inmueble al que se le suministran los servicios.

La **PERSONA PRESTADORA** podrá ceder el contrato cuando habiendo informado al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** de su interés en cederlo, con una antelación de por lo menos dos (2) meses, no haya recibido manifestación explícita al respecto.

CLÁUSULA 29. TERMINACIÓN. El presente contrato puede terminarse por mutuo acuerdo o de manera unilateral por parte de la **PERSONA PRESTADORA**, ante el incumplimiento del contrato en los casos dispuestos en el régimen legal vigente.

CLÁUSULA 30. TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO. EI SUSCRIPTOR Y/O USUARIO del servicio público de aseo tiene derecho a terminar anticipadamente el contrato, para lo cual deberá cumplir los siguientes requisitos:

1. Presentar solicitud ante la persona prestadora, en la que manifieste la voluntad de desvincularse, con un término de preaviso no superior a dos (2) meses.
2. Acreditar que va a celebrar un nuevo contrato con otra persona prestadora que preste las mismas actividades del servicio de las que desea desvincularse y en la misma APS. En este caso, la solicitud de desvinculación deberá ir acompañada de la constancia del nuevo prestador, en la que manifieste su disponibilidad para prestar las actividades del servicio público de aseo al solicitante, con la identificación del predio que será atendido.
3. En los casos en que no se vaya a vincular a un nuevo prestador, acreditar que dispone de otras alternativas que no causan perjuicios a la comunidad, conforme con lo establecido en el parágrafo del artículo 16 de la Ley 142 de 1994. La Superintendencia de Servicios Públicos será la entidad competente para determinar si la alternativa propuesta no causa perjuicios a la comunidad. Adicionalmente, las actividades de barrido y limpieza de vías y áreas públicas, las incluidas en el componente de limpieza urbana y la de aprovechamiento deberán ser atendidas por alguna persona prestadora del servicio público de aseo.
4. Estar a paz y salvo por las obligaciones asociadas a la prestación del servicio con la persona prestadora a la cual solicita la terminación anticipada del contrato, o haber celebrado un convenio de pago respecto de tales obligaciones económicas.

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

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

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

La **PERSONA PRESTADORA** no podrá solicitar requisitos adicionales a los previstos en el Decreto 1077 de 2015 o el que lo modifique, adicione, sustituya o derogue.

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

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

Parágrafo 1. Al momento de la terminación anticipada del contrato no podrá verse afectada la facturación integral del servicio prevista en el Decreto 1077 de 2015 o el que lo modifique, adicione, sustituya o derogue.

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

CLÁUSULA 31. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS. Las diferencias que surjan entre la **PERSONA PRESTADORA** del servicio público de aseo y de las actividades complementarias y el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, con ocasión de la celebración, ejecución y terminación del presente contrato, y que no hayan podido resolverse con la aplicación de las normas que el contrato contiene sobre interposición de recursos, podrán resolverse a través de los mecanismos alternativos de solución de conflictos previstos en la ley.

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

CLÁUSULA 32. AUTORIZACIONES PARA CONSULTA- REPORTE Y COMPARTIR INFORMACIÓN: de conformidad con lo dispuesto en el artículo 5 de la Resolución CRA No. 413 de 2006 y la Ley 1266 de 2008 o las que las modifiquen, aclaren o sustituyan, solo cuando el **SUSCRIPTOR, USUARIO** o **PROPIETARIO** haya manifestado su consentimiento expreso, la empresa podrá consultar, solicitar, procesar, reportar y divulgar a las centrales de riesgo financiero o cualquier otra entidad que maneje o administre datos de los bancos financieros o de solvencia patrimonial y crediticia con los mismos fines, toda la información referente al comportamiento de pago en relación con las obligaciones contraídas con la empresa. Las facultades anteriores estarán plenamente vigentes mientras subsista alguna relación comercial u obligación insoluble a cargo del suscriptor, usuario o propietario, por cualquier concepto y en cualquier calidad. La información reportada permanecerá en los referidos bancos de datos durante el tiempo que establezcan las normas que regulan la materia de acuerdo con los términos y condiciones definidas por ellas. El consentimiento será manifestado por el **SUSCRIPTOR, USUARIO** o **PROPIETARIO** en documento independiente de este contrato.

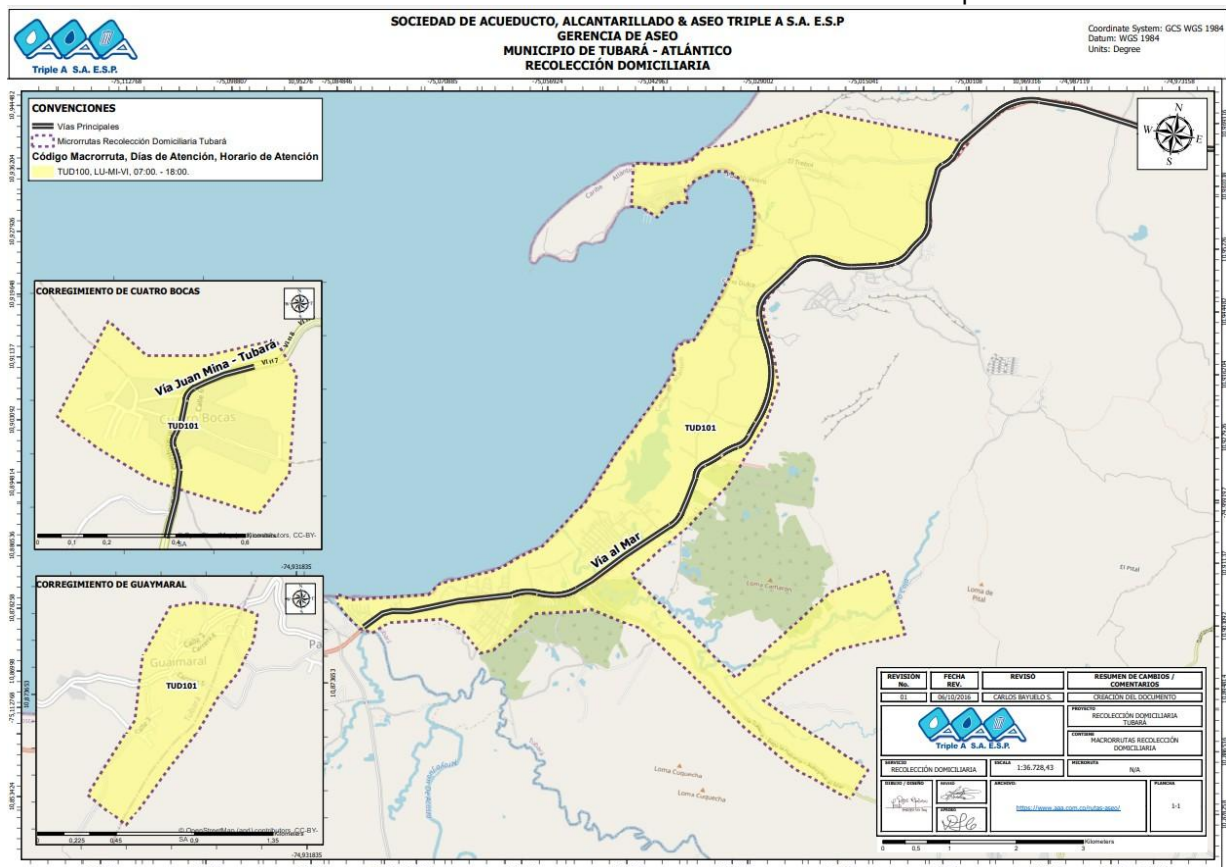
En todo caso, la no suscripción de la autorización a la que hace referencia la presente cláusula, no será causal para que la empresa niegue la prestación del servicio.

ANEXOS TÉCNICOS CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES MUNICIPIO DE TUBARÁ

Centros Poblados Guaimaral, Cuatro Bocas, Villas de Palmarito, Puerto Caimán, Playas de Edrimán y Corral de San Luis

ANEXO TÉCNICO 1: ZONA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO.

Plano 1. Macrorrutas de recolección domiciliar del Municipio de Tubará



ANEXO TÉCNICO 2. CONDICIONES TÉCNICAS Y DE ACCESO.

Las siguientes son las condiciones técnicas de acceso y oportunidad que deberán cumplirse:

El inmueble deberá estar ubicado dentro del área de prestación de la Persona Prestadora, según lo definido en el anexo técnico 1 y cumplir con lo indicado en la cláusula Décima Cuarta del presente contrato - Obligaciones del Usuario.

Los inmuebles agrupados en edificaciones para vivienda, comercio, multiusuarios, conjuntos residenciales, centros comerciales, restaurantes, hoteles, plazas de mercado, deberán contar con una unidad de almacenamiento de residuos sólidos que cumpla con los requisitos establecidos en el Decreto 1077 de 2015 o la norma que lo modifique, adicione o sustituya.

ANEXO TÉCNICO 3. CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO.

3.1 FRECUENCIAS Y HORARIOS DE LA ACTIVIDAD DE RECOLECCIÓN SECTOR NO RESIDENCIAL.

Para los grandes productores, la frecuencia de recolección, 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 Triple A S.A E.S.P. siempre y cuando cumpla con las condiciones establecidas en la normatividad vigente.

Las frecuencias en las que pueden ser atendidos los grandes productores son las siguientes:

Frecuencia	Número de veces a la semana	Horario
Interdiaria	(3) veces a la semana	Diurno

Horario Diurno: 07:00 -18:00

Los siguientes motivos de caso fortuito o de fuerza mayor pueden ser causal de retraso en los horarios recolección:

- Fenómenos naturales de alta intensidad – Sismos, Tormentas eléctricas, sismos, tsunamis, vendavales, tornados, trombas y/o lluvias intensas o prolongadas en los Centros Poblados Guaimaral, Cuatro Bocas, Villas de Palmarito, Puerto Caimán, Playas de Edrimán y Corral de San Luis que desencadenen en arroyos, inundaciones o afectaciones a la vía de acceso por donde debe circular la operación de recolección.
- Alteraciones de orden público que afecten la movilidad o el acceso a las vías.
- Insurrección civil, retenciones de infraestructura de infraestructura y personal – actos vandálicos que afecten seriamente la continuidad del sistema de recolección.

En caso de presentarse suspensión del horario de prestación del servicio público de aseo por cualquier causa de caso fortuito u de fuerza mayor, Triple A mantendrá informados a los usuarios de dicha circunstancia e implementará las medidas transitorias requeridas.

3.2 OTRAS CONSIDERACIONES.

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 que no excedan los 50 Kg 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 de conformidad con lo establecido en el artículo 2.3.2.2.2.3.43 del Decreto 1077 de 2015 o la norma que lo modifique, adicione o sustituya.

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.

La recolección de residuos de construcción y demolición-RCD, podas y troncos y residuos especiales (aserrín, madera, icopor, colchones, muebles y enseres) se realizará cuando se haya interpuesto la solicitud respectiva por parte del usuario y la aceptación por parte del prestador, el precio será pactado libremente entre Triple A S.A. E.S.P y el usuario

3.3 CARACTERÍSTICAS DE LOS RECIPIENTES.

Los recipientes retornables utilizados para el almacenamiento y presentación de los residuos sólidos deberán cumplir con las especificaciones descritas en el artículo 2.3.2.2.2.17 del Decreto 1077 de 2015 o la norma que lo modifique, adicione o sustituya.

A continuación se presentan las características de los recipientes para cada una de las categorías de usuarios existentes:

a. Servicio Residencial

Para las unidades independientes en el servicio de aseo:

Descripción	Capacidad (m ³) ^b
Bolsa Plásticas y Recipientes Retornables	0.04 – 0.06
Sacos	0.08

b. Multiusuarios y Grandes Productores

Descripción	Capacidad	
Saco	0.08 m ³	
Bolsas	Domiciliaria	0.04 m ³
	Semi-industrial	0.06 m ³
	Industrial	0.111 m ³
Canecas	20 Galones	0.08 m ³
	25 Galones	0.1 m ³

^b m³: Metro Cúbico. Representa una unidad de volumen. Unidad básica del sistema internacional de unidades. Equivale a 1.000 litros.

Descripción	Capacidad	
	35 Galones	0.13 m ³
	55 Galones	0.21 m ³
Cajas Estacionarias	2 y ^{3c}	1.53 m ³
	4 y ³	3.06 m ³
	6 y ³	4.58 m ³
	7 y ³	5.36 m ³
	10 y ³	7.64 m ³
	20 y ³	15.28 m ³
	30 y ³	22.80 m ³
Contenedores con tapa aptos para sistema de recolección mecanizada tipo Lifters (dispositivos Pin macho y Peine).	340 Litros	0.340 m ³
	360 Litros	0.36 m ³
	660 Litros	0.66 m ³
	770 Litros	0.77 m ³
	1100 Litros	1.10 m ³

° y³: Yarda Cubica. Representa una unidad de volumen. Unidad básica del sistema internacional de unidades. Equivale a 0.76455 m³.