



LIMPIEZA METROPOLITANA S.A. E.S.P. PUBLICA LAS CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO EN EL ÁREA DE SERVICIO EXCLUSIVO NO. 2 CONFORMADA POR LAS LOCALIDADES DE TEUSAQUILLO, LOS MÁRTIRES, PUENTE ARANDA, ANTONIO NARIÑO, TUNJUELITO, RAFAEL URIBE, BOZA Y CIUDAD BOLÍVAR, LAS CUALES REGIRÁN A PARTIR DEL 12 DE FEBRERO DE 2018 DENTRO DEL NUEVO ESQUEMA DE ASEO ESTABLECIDO POR EL DISTRITO CAPITAL.

CAPÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES PARA EL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO. 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: 1. Recolección y transporte de residuos no aprovechables; 2. Barrido y limpieza de vías y áreas públicas; 3. Limpieza urbana (Corte de césped, poda de árboles, lavado de vías y áreas públicas, instalación y mantenimiento de cestas). Limpieza Metropolitana S.A. 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 el contrato de condiciones uniformes, **LIMPIEZA METROPOLITANA S.A. E.S.P.** en su calidad de prestadora del servicio público de aseo y el suscriptor y/o usuario. **Cláusula 3. Solidaridad.** Los propietarios o poseedores del inmueble en el que se presta el servicio y los suscriptores y/o usuarios son solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos. Con el fin de que el inmueble urbano destinado a vivienda, entregado en arriendo no quede afectado al pago de los servicios públicos domiciliarios, al momento de celebrar el contrato, 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 876 de 2003. **Cláusula 4. Régimen legal.** Este contrato de condiciones uniformes se regirá por el dispuesto en el Decreto 1077 de 2015, por sus decretos reglamentarios, por la resolución expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, por la Resolución CRA 10 de 2015 modificada por la Resolución CRA 751 de 2015, por las condiciones especiales y/o adicionales que pacten las partes por las normas del Código de Comercio y del Código Civil, normatividad que se entiende incorporada al presente contrato de condiciones uniformes. **Parágrafo 1.** Se entiende incorporada al 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 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. **Cláusula 5. Vigencia.** El contrato de condiciones uniformes se pacta a término indefinido. **CAPÍTULO II: DEFINICIONES. Cláusula 6. Definiciones.** Para los efectos del contrato de servicios públicos, se aplicarán las siguientes definiciones de conformidad con lo establecido en el Decreto 1077 de 2015, la Resolución CRA 720 de 2015, la Resolución CRA 778 de 2016 y la Ley 142 de 1994. 1. **Aforo:** Es el resultado de las mediciones puntuales, que realiza un aforador debidamente autorizado por la persona prestadora, respecto de la cantidad de residuos sólidos que produce y presenta un usuario de manera individual o conjunta al prestador del servicio de aseo. 2. **Área de prestación del servicio:** Corresponde a la zona geográfica del municipio o distrito debidamente delimitada donde la persona prestadora ofrece y presta el servicio de aseo. 3. **Áreas de servicio exclusivo:** Son áreas de servicio exclusivas que la entidad territorial puede establecer mediante invitación pública, en la cual se acuerda que ninguna otra empresa de servicios públicos podrá ofrecer los mismos servicios en la misma área durante un tiempo determinado. 4. **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. 5. **Cláusulas adicionales generadoras:** 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, estas deberán servir en el aparte (ASE) en la parte pública y no en la parte privada del contrato. 6. **Identificación pública:** Es el acto por el cual el suscriptor y/o usuario presta el servicio público de aseo. 7. **Indicadores:** Son aquellos que permiten medir el nivel de cumplimiento de los objetivos, metas, programas, proyectos, actividades y recursos definidos por uno o más entes territoriales para el manejo de los residuos sólidos en su jurisdicción. 8. **Estándares de calidad:** Son los niveles mínimos de calidad que debe cumplir la persona prestadora, 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. 9. **Grandes generadores o productores:** Son los suscriptores y/o usuarios no residenciales que generan y presentan para la recolección residuos sólidos en volumen igual o superior a un metro cúbico mensual. 10. **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 actividad de recolección de residuos, barrido y limpieza de vías y áreas públicas y/o corte de césped y poda de árboles ubicados en las vías y áreas públicas. 11. **Microrruta:** Es la descripción detallada a nivel de las calles y manzanas del trayecto de un vehículo o cuadrilla, para la prestación del servicio público de recolección de residuos, de barrido y limpieza de vías y áreas públicas, dentro de una frecuencia determinada. 12. **Multiusuario:** Es el servicio público de aseo: Son todos aquellos suscriptores agrupados en unidades inmobiliarias, centros habitacionales, conjuntos residenciales, condominios o similares en un régimen de propiedad horizontal vigente o concentrados en centros comerciales o similares, que caracterizan y/o presentan en forma conjunta sus residuos sólidos a la persona prestadora del servicio en los términos del presente decreto o las normas que lo modifiquen y en el contrato de condiciones uniformes. 13. **Pequeños generadores o productores:** Son los suscriptores y/o usuarios residenciales que generan y presentan para la recolección residuos sólidos en volumen menor a un (1) metro cúbico mensual. 14. **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. 15. **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 definen 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 atiende el operador, en concordancia con lo definido en el PGIRS, la regulación vigente y lo establecido en el Decreto 1077 de 2015. 16. **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. 17. **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. 18. **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. 19. **Usuario 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. 20. **Usuario residencial:** Es la persona que produce residuos sólidos derivados de la actividad residencial y se beneficia con la prestación del servicio público de aseo. Se consideran usuarios residenciales a los ubicados en locales que ocupen menos de veinte (20) metros cuadrados de área, exceptuando los que produzcan más de un (1) metro cúbico mensual. **CAPÍTULO III: CONDICIONES PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO Y SUS ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS PARA RESIDUOS APROVECHABLES. Cláusula 7. Objeto del servicio.** El presente contrato de condiciones uniformes tiene por objeto la prestación del servicio público de aseo, que comprende el corte de césped, lavado de vías, áreas públicas, instalación y mantenimiento de cestas, recolección y transporte al sitio de disposición final de residuos, en el área de servicio exclusivo, 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 deberá ejecutarse 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 Limpieza Metropolitana S.A. E.S.P.; 13. Aplicar la tarifa ajustada para inmuebles desocupados a aquellos inmuebles que sean acreditados bien sea por los suscriptores y/o usuarios o por Limpieza Metropolitana S.A. E.S.P. según lo establecido en el artículo 45 de la Resolución CRA 720 de 2015; 14. En caso de inmuebles urbanos, entregar a los interesados en extinguir la solidaridad a la que refiere el artículo 15 de la Ley 829 de 2003, un formato prellenado ajustado a las disposiciones contempladas en el artículo 5 de la Resolución CRA 720 de 2015, o la norma que lo modifique, adicione o aclare; 15. Devolver al suscriptor y/o usuario los cobros no autorizados, de conformidad con la Resolución CRA 151 de 2001, la norma que lo modifique, adicione o aclare; 16. Consultar a una oficina de atención al usuario, quejas y recursos; 17. Responder a las peticiones, quejas y recursos, POR, relacionadas con la actividad de aprovechamiento. Tramitará en su integralidad aquellas POR de aprovechamiento relacionadas con la facturación; 18. Trasladar a la persona prestadora el servicio de aprovechamiento las POR relacionadas con las cantidades de residuos aprovechables facturadas, aforos y aspectos operativos relacionados con horarios y frecuencias de recolección de residuos aprovechables; 19. 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; 20. Disponer de formatos y demás medios que faciliten a los suscriptores y/o usuarios presentar peticiones, quejas y recursos; 20. 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; 21. Suministrar al suscriptor la información que le permita evaluar el servicio prestado en los términos establecidos en el artículo 9.4 de la Ley 142 de 1994; 22. Remitir a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios los expedientes para resolver el recurso de apelación de las reclamaciones de los suscriptores y/o usuarios, dentro de los 3 días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el recurso de reposición; 23. 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 periodos conforme lo establece el artículo 155 de la Ley 142 de 1994, siempre y cuando corresponda a valores no cuestionados por el suscriptor y/o usuario; 24. Mantener la reserva de los datos personales del suscriptor y/o usuario y garantizar su derecho al habeas data; 25. No reportar a las centrales de riesgo información del suscriptor y/o usuario sin el consentimiento expreso y escrito de los mismos; 26. 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; 27. Está prohibido a LIMPE S.A. E.S.P. en todos sus actos y contratos, discriminar o conceder privilegios a ningún suscriptor y/o usuario. **Cláusula 8. Obligación 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 en el contrato de condiciones uniformes se pactan: 1. Almacenar y presentar los residuos sólidos en el sitio de disposición final de residuos de acuerdo con el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos de la persona prestadora del servicio público de aseo y en el contrato de condiciones uniformes; 2. Presentar para la recolección, los residuos sólidos en horarios definidos por la Limpieza Metropolitana S.A. 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 establece el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos del respectivo municipio o distrito para su adecuado almacenamiento y posterior presentación; 5. No presentar para recolección dentro de los residuos domésticos, animales muertos o sus partes, diferentes a los residuos de alimentos; 6. No realizar quejas 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 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 Limpieza Metropolitana S.A. 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 por Limpieza Metropolitana S.A. 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 tratamiento y/o disposición final, será responsabilidad del propietario del lote, quien deberá contratarlo como servicio especial con Limpieza Metropolitana S.A. E.S.P.; 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 llenado de los requisitos exigidos por las autoridades competentes; 14. Informar de inmediato a Limpieza Metropolitana S.A. 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 de conformidad con el artículo 9.4 de la Ley 142 de 1994, la norma que lo modifique, adicione o aclare; 15. Informar de inmediato a Limpieza Metropolitana S.A. 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 de conformidad con el artículo 9.4 de la Ley 142 de 1994, la norma que lo modifique, adicione o aclare; 16. Consultar a una oficina de atención al usuario, quejas y recursos; 17. Responder a las peticiones, quejas y recursos, POR, relacionadas con la actividad de aprovechamiento. Tramitará en su integralidad aquellas POR de aprovechamiento relacionadas con la facturación; 18. Trasladar a la persona prestadora el servicio de aprovechamiento las POR relacionadas con las cantidades de residuos aprovechables facturadas, aforos y aspectos operativos relacionados con horarios y frecuencias de recolección de residuos aprovechables; 19. 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; 20. Disponer de formatos y demás medios que faciliten a los suscriptores y/o usuarios presentar peticiones, quejas y recursos; 20. 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; 21. Suministrar al suscriptor la información que le permita evaluar el servicio prestado en los términos establecidos en el artículo 9.4 de la Ley 142 de 1994; 22. Remitir a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios los expedientes para resolver el recurso de apelación de las reclamaciones de los suscriptores y/o usuarios, dentro de los 3 días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el recurso de reposición; 23. 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 periodos conforme lo establece el artículo 155 de la Ley 142 de 1994, siempre y cuando corresponda a valores no cuestionados por el suscriptor y/o usuario; 24. Mantener la reserva de los datos personales del suscriptor y/o usuario y garantizar su derecho al habeas data; 25. No reportar a las centrales de riesgo información del suscriptor y/o usuario sin el consentimiento expreso y escrito de los mismos; 26. 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; 27. Está prohibido a LIMPE S.A. E.S.P. en todos sus actos y contratos, discriminar o conceder privilegios a ningún suscriptor y/o usuario. **Cláusula 9. Obligación 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 en el contrato de condiciones uniformes se pactan: 1. Almacenar y presentar los residuos sólidos en el sitio de disposición final de residuos de acuerdo con el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos de la persona prestadora del servicio público de aseo y en el contrato de condiciones uniformes; 2. Presentar para la recolección, los residuos sólidos en horarios definidos por la Limpieza Metropolitana S.A. 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 establece el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos del respectivo municipio o distrito para su adecuado almacenamiento y posterior presentación; 5. No presentar para recolección dentro de los residuos domésticos, animales muertos o sus partes, diferentes a los residuos de alimentos; 6. No realizar quejas 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 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 Limpieza Metropolitana S.A. 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 por Limpieza Metropolitana S.A. 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 tratamiento y/o disposición final, será responsabilidad del propietario del lote, quien deberá contratarlo como servicio especial con Limpieza Metropolitana S.A. E.S.P.; 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 llenado de los requisitos exigidos por las autoridades competentes; 14. Informar de inmediato a Limpieza Metropolitana S.A. 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 de conformidad con el artículo 9.4 de la Ley 142 de 1994, la norma que lo modifique, adicione o aclare; 15. Informar de inmediato a Limpieza Metropolitana S.A. 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 de conformidad con el artículo 9.4 de la Ley 142 de 1994, la norma que lo modifique, adicione o aclare; 16. Consultar a una oficina de atención al usuario, quejas y recursos; 17. Responder a las peticiones, quejas y recursos, POR, relacionadas con la actividad de aprovechamiento. Tramitará en su integralidad aquellas POR de aprovechamiento relacionadas con la facturación; 18. Trasladar a la persona prestadora el servicio de aprovechamiento las POR relacionadas con las cantidades de residuos aprovechables facturadas, aforos y aspectos operativos relacionados con horarios y frecuencias de recolección de residuos aprovechables; 19. 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; 20. Disponer de formatos y demás medios que faciliten a los suscriptores y/o usuarios presentar peticiones, quejas y recursos; 20. 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; 21. Suministrar al suscriptor la información que le permita evaluar el servicio prestado en los términos establecidos en el artículo 9.4 de la Ley 142 de 1994; 22. Remitir a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios los expedientes para resolver el recurso de apelación de las reclamaciones de los suscriptores y/o usuarios, dentro de los 3 días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el recurso de reposición; 23. 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 periodos conforme lo establece el artículo 155 de la Ley 142 de 1994, siempre y cuando corresponda a valores no cuestionados por el suscriptor y/o usuario; 24. Mantener la reserva de los datos personales del suscriptor y/o usuario y garantizar su derecho al habeas data; 25. No reportar a las centrales de riesgo información del suscriptor y/o usuario sin el consentimiento expreso y escrito de los mismos; 26. 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; 27. Está prohibido a LIMPE S.A. E.S.P. en todos sus actos y contratos, discriminar o conceder privilegios a ningún suscriptor y/o usuario. **Cláusula 10. Obligación 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 en el contrato de condiciones uniformes se pactan: 1. Almacenar y presentar los residuos sólidos en el sitio de disposición final de residuos de acuerdo con el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos de la persona prestadora del servicio público de aseo y en el contrato de condiciones uniformes; 2. Presentar para la recolección, los residuos sólidos en horarios definidos por la Limpieza Metropolitana S.A. 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 establece el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos del respectivo municipio o distrito para su adecuado almacenamiento y posterior presentación; 5. No presentar para recolección dentro de los residuos domésticos, animales muertos o sus partes, diferentes a los residuos de alimentos; 6. No realizar quejas 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 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 Limpieza Metropolitana S.A. 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 por Limpieza Metropolitana S.A. 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 tratamiento y/o disposición final, será responsabilidad del propietario del lote, quien deberá contratarlo como servicio especial con Limpieza Metropolitana S.A. E.S.P.; 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 llenado de los requisitos exigidos por las autoridades competentes; 14. Informar de inmediato a Limpieza Metropolitana S.A. 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 de conformidad con el artículo 9.4 de la Ley 142 de 1994, la norma que lo modifique, adicione o aclare; 15. Informar de inmediato a Limpieza Metropolitana S.A. 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 de conformidad con el artículo 9.4 de la Ley 142 de 1994, la norma que lo modifique, adicione o aclare; 16. Consultar a una oficina de atención al usuario, quejas y recursos; 17. Responder a las peticiones, quejas y recursos, POR, relacionadas con la actividad de aprovechamiento. Tramitará en su integralidad aquellas POR de aprovechamiento relacionadas con la facturación; 18. Trasladar a la persona prestadora el servicio de aprovechamiento las POR relacionadas con las cantidades de residuos aprovechables facturadas, aforos y aspectos operativos relacionados con horarios y frecuencias de recolección de residuos aprovechables; 19. 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; 20. Disponer de formatos y demás medios que faciliten a los suscriptores y/o usuarios presentar peticiones, quejas y recursos; 20. 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; 21. Suministrar al suscriptor la información que le permita evaluar el servicio prestado en los términos establecidos en el artículo 9.4 de la Ley 142 de 1994; 22. Remitir a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios los expedientes para resolver el recurso de apelación de las reclamaciones de los suscriptores y/o usuarios, dentro de los 3 días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el recurso de reposición; 23. 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 periodos conforme lo establece el artículo 155 de la Ley 142 de 1994, siempre y cuando corresponda a valores no cuestionados por el suscriptor y/o usuario; 24. Mantener la reserva de los datos personales del suscriptor y/o usuario y garantizar su derecho al habeas data; 25. No reportar a las centrales de riesgo información del suscriptor y/o usuario sin el consentimiento expreso y escrito de los mismos; 26. 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; 27. Está prohibido a LIMPE S.A. E.S.P. en todos sus actos y contratos, discriminar o conceder privilegios a ningún suscriptor y/o usuario. **Cláusula 11. Derechos de Limpieza Metropolitana S.A. E.S.P.** Se entienden incorporados en el contrato de servicios públicos los derechos que a favor de las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios consagra la Constitución Política, la Ley 142 de 1994, los derechos reglamentarios y la regulación vigente, así como los siguientes: 1. Cobrar el valor de los servicios prestados 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; 2. Solicitar a los suscriptores y/o usuarios no residenciales una garantía adicional de pago para el suministro del servicio; 3. Incluir dentro de la facturación cualquier obligación a favor o en contra del suscriptor y/o usuario, que no sea objeto de reclamación; 4. Almacenar y presentar los residuos sólidos en el sitio de disposición final de residuos de acuerdo con el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos de la persona prestadora del servicio público de aseo y en el contrato de condiciones uniformes; 5. Cobrar efectivamente el valor del servicio público prestado o ejercer el cobro coactivo si está facultado legalmente para ello; 6. Limpieza Metropolitana S.A. 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, (Limpieza Metropolitana S.A. 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). **Cláusula 12. 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 Limpieza Metropolitana S.A. E.S.P.; 2. Al debido proceso, al derecho de defensa y contradicción; 3. A no ser discriminado por Limpieza Metropolitana S.A. 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 Limpieza Metropolitana S.A. E.S.P. en los estándares de calidad técnica e indicadores del servicio a los que se ha obligado en los términos de la Resolución CRA 720 de 2015 o la que lo modifique, adicione o aclare; 8. A obtener información completa, precisa y oportuna sobre asuntos relacionados con la prestación del servicio; 9. A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a las peticiones, actuaciones, solicitudes o quejas que se propongan realizar, así como a llevarlas a cabo. 10. A conocer, en cualquier momento, el estado de los trámites adelantados ante la persona prestadora de los que tengan la condición de interesados y a obtener copia a su cargo; 11. A no presentar documentos que no sean exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de este tipo de gestión; 12. A reclamar cuando Limpieza Metropolitana S.A. E.S.P. aplique un tratamiento diferente al establecido por la respectiva entidad competente para tales fines; 13. Reclamar en contra de las acciones de cobro de las facturas de los servicios públicos domiciliarios que no sean objeto de reclamación; 14. Reclamar en contra de las acciones de cobro de las facturas de los servicios públicos domiciliarios que no sean objeto de reclamación; 15. Solicitar la factura a Limpieza Metropolitana S.A. E.S.P. cuando aquella no haya llegado oportunamente, cuya copia será gratuita; 18. En el caso de suscriptor y/o usuarios no residenciales, garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo en los eventos que señale Limpieza Metropolitana S.A. 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 a aquellas que la adicione, 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. Limpieza Metropolitana S.A. 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 justificadas; 22. Cuando haya servicio público de aseo disponible será obligatorio vincularse como usuario y cumplir con los deberes respectivos, o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad. **Cláusula 11. Derechos de Limpieza Metropolitana S.A. E.S.P.** Se entienden incorporados en el contrato de servicios públicos los derechos que a favor de las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios consagra la Constitución Política, la Ley 142 de 1994, los derechos reglamentarios y la regulación vigente, así como los siguientes: 1. Cobrar el valor de los servicios prestados 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; 2. Solicitar a los suscriptores y/o usuarios no residenciales una garantía adicional de pago para el suministro del servicio; 3. Incluir dentro de la facturación cualquier obligación a favor o en contra del suscriptor y/o usuario, que no sea objeto de reclamación; 4. Almacenar y presentar los residuos sólidos en el sitio de disposición final de residuos de acuerdo con el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos de la persona prestadora del servicio público de aseo y en el contrato de condiciones uniformes; 5. Cobrar efectivamente el valor del servicio público prestado o ejercer el cobro coactivo si está facultado legalmente para ello; 6. Limpieza Metropolitana S.A. 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, (Limpieza Metropolitana S.A. 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). **Cláusula 12. 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 Limpieza Metropolitana S.A. E.S.P.; 2. Al debido proceso, al derecho de defensa y contradicción; 3. A no ser discriminado por Limpieza Metropolitana S.A. 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 Limpieza Metropolitana S.A. E.S.P. en los estándares de calidad técnica e indicadores del servicio a los que se ha obligado en los términos de la Resolución CRA 720 de 2015 o la que lo modifique, adicione o aclare; 8. A obtener información completa, precisa y oportuna sobre asuntos relacionados con la prestación del servicio; 9. A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a las peticiones, actuaciones, solicitudes o quejas que se propongan realizar, así como a llevarlas a cabo. 10. A conocer, en cualquier momento, el estado de los trámites adelantados ante la persona prestadora de los que tengan la condición de interesados y a obtener copia a su cargo; 11. A no presentar documentos que no sean exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de este tipo de gestión; 12. A reclamar cuando Limpieza Metropolitana S.A. E.S.P. aplique un tratamiento diferente al establecido por la respectiva entidad competente para tales fines; 13. Reclamar en contra de las acciones de cobro de las facturas de los servicios públicos domiciliarios que no sean objeto de reclamación; 14. Reclamar en contra de las acciones de cobro de las facturas de los servicios públicos domiciliarios que no sean objeto de reclamación; 15. Solicitar la factura a Limpieza Metropolitana S.A. E.S.P. cuando aquella no haya llegado oportunamente, cuya copia será gratuita; 18. En el caso de suscriptor y/o usuarios no residenciales, garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo en los eventos que señale Limpieza Metropolitana S.A. 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 a aquellas que la adicione, 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. Limpieza Metropolitana S.A. 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 justificadas; 22. Cuando haya servicio público de aseo disponible será obligatorio vincularse como usuario y cumplir con los deberes respectivos, o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad. **Cláusula 13. 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 II del Decreto 1077 de 2015, modificado y adicionado por el Decreto 596 de 2016, en lo referente a: 1. Recipientes para el almacenamiento y presentación de residuos no aprovechables; 2. Frecuencias, horarios y rutas de recolección de residuos no aprovechables; 3. Recolección de residuos especiales (Pizzas de mercado, mataderos y cementerios, animales muertos, residuos de construcción y demolición, residuos de eventos y espectáculos masivos); 4. Barrido y limpieza de vías y áreas públicas, horarios y frecuencias; 5. Actividades de limpieza urbana (instalación y mantenimiento de cestas, lavado de áreas públicas, corte de césped en áreas verdes públicas, poda de árboles públicos, áreas públicas); **Cláusula 14. Condiciones de prestación.** Para la prestación del servicio público de aseo y sus actividades complementarias las partes del presente contrato deberán cumplir con las siguientes condiciones: 1. La presentación de los residuos sólidos no aprovechables para recolección, deberá hacerse con una anticipación no mayor de tres (3) horas previas a las frecuencias y horarios de recolección establecidos por la persona prestadora; 2. Los residuos no aprovechables deben ser recogidos por LIMPE S.A. E.S.P. como mínimo tres (3) veces por semana; 3. La frecuencia mínima de barrido y limpieza del área de prestación a cargo del prestador será de dos (2) veces por semana o con la frecuencia prevista en el PGIRS (Ver mapas); 4. Los residuos de barrido no podrán permanecer en las calles por más de ocho (8) horas una vez se hace la presentación para transportarlos; 4. La recolección de los residuos no aprovechables por macrorrutas y microrrutas deberá realizarse en las frecuencias y horarios establecidos en el presente contrato; 5. Todo cambio en las rutas, horarios o frecuencias deberá ser comunicado con tres (3) días de antelación 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. **CAPÍTULO IV: COBRO DEL SERVICIO DE ASEO Y ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS. Cláusula 15. Tarifa del servicio de aseo.** La tarifa del servicio público de aseo y sus actividades complementarias, está compuesto por un cargo fijo y un cargo variable, que serán calculados por Limpieza Metropolitana S.A. E.S.P., acorde a lo establecido en la Resolución CRA 720 de 2015, o aquella que lo 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 (6 m³/mes), podrá solicitar a su cargo, 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 justificadas y en los casos que así lo permitan. **Cláusula 16. Facturación.** El servicio público de aseo se facturará de forma conjunta con cualquiera de los servicios públicos a los que se refiere la Ley 142 de 1994, y no podrá pagarse este último con independencia del servicio público de aseo, salvo en aquellos casos en que exista prueba de mediar petición, queja o recurso debidamente interpuesto ante la persona prestadora del servicio de aseo. Limpieza Metropolitana S.A. 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: 1. Costo Fijo Total; 2. Costo variable de residuos no aprovechables; 3. Valor Base de Aprovechamiento por tonelada de residuos aprovechables; 4. Toneladas de residuos producidos en la actividad de Barrido y Limpieza de vías por suscriptor; 5. 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); 6. Toneladas de materiales de rechazo del Aprovechamiento por suscriptor; 7. Toneladas de residuos efectivamente aprovechados por suscriptor; 8. Toneladas de residuos no aprovechables por suscriptor; 9. Toneladas de residuos no aprovechables aforadas por suscriptor (Grandes generadores, Multiusuarios); 10. Factor de contribución o subsidio correspondiente a cada suscriptor; 11. 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; **12.** La periodicidad en la entrega de la factura será bimestral. **CAPÍTULO V: CALIDAD Y DESCUENTOS. Cláusula 17. Descuentos asociados a la calidad del servicio.** De conformidad con lo establecido en el Título IV de la Resolución CRA 720 de 2015 o a la que la modifique, adicione o aclare; Limpieza Metropolitana S.A. E.S.P. deberá realizar los descuentos por el incumplimiento de las metas de calidad del servicio público de aseo (Ver tabla 1). Dicho descuento se restará del valor total de la factura, después de haber aplicado los subsidios y contribuciones a que haya lugar. Limpieza Metropolitana S.A. 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. Limpieza Metropolitana S.A. E.S.P. deberá cumplir con los estándares de calidad técnica del servicio (ver tabla 1), 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: **1.** Cuando la recolección de residuos no aprovechables no se realice puerta a puerta, los suscriptores y/o usuarios tendrán un descuento del 10% en el precio máximo correspondiente a la actividad de recolección y transporte; **2.** Cuando en la microrruta, no se realiza la recolección de los residuos en la frecuencia definida en el presente contrato de condiciones uniformes; **3.** Cuando se presenten 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; **4.** Cuando la persona prestadora reciba un número de reclamos comerciales por facturación resueltos a favor del suscriptor y/o usuario en segunda instancia, superior a la meta establecida para el periodo de medición; **5.** 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 definidos 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 18. Suspensión en interés del servicio.** En caso de presentarse suspensión en interés en la prestación del servicio público de aseo por cualquier causa, Limpieza Metropolitana S.A. E.S.P. deberá mantener informados a los usuarios de dicha circunstancia e implementar las medidas transitorias requeridas. En caso de suspensión programada del servicio público de aseo, Limpieza Metropolitana S.A. E.S.P. deberá avisar a sus usuarios con cinco (5) días hábiles de anticipación, a través del medio de difusión más efectivo que se disponga en la población o sector atendido. **Cláusula 19. Falta en la prestación del servicio.** El incumplimiento de Limpieza Metropolitana S.A. E.S.P. en la prestación continua del servicio se denomina falta 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. **CAPÍTULO VI: PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS. Cláusula 20. Peticiones, quejas y recursos.** Los suscriptores y/o usuarios tienen derecho a presentar ante la persona prestadora peticiones, quejas y recursos por cualquiera de los siguientes medios: Físico en los puntos de atención, líneas telefónicas, fax; correo electrónico, correo certificado. El término máximo que tiene la persona prestadora para responder es quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación y si la respuesta no ocurre en este plazo se produce el silencio administrativo positivo. Las peticiones, quejas y recursos serán tramitados de conformidad con el Título VIII Capítulo VII de la Ley 142 de 1994, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y la Ley 1755 de 2015. Contra los actos de terminación y facturación que realice la persona prestadora, 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 la persona prestadora que enumera el inciso primero del artículo 154 de la Ley 142 de 1994, debe hacerse uso dentro de los cinco (5) días siguientes a aquel en que persona prestadora ponga el acto en conocimiento del suscriptor y/o usuario. Los recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado, aunque se emplee un mandatario. **Cláusula 21. Lugar de presentación de peticiones, quejas y recursos. Centro de atención al usuario -CAU Local No. 2, Torre Américas del Centro Empresarial BOG Américas, ubicado en la carrera 56 No. 9 - 09 de la ciudad de Bogotá, D.C; Módulos de atención de RED CADE: SuperCADE BOGA ubicado en la Av Calle 57Rsur#720-12 SuperCADE CAD ubicado en la Cra 30# 25# Sur #709-50# Sur, CADE Mariquita ubicado en la Calle 62# 32-50, CADE Santa Lucía ubicado en la Cra 14#41B-30# Sur. Línea de atención al usuario: 110; Correo electrónico linea110@proccraso.gov.co; Sigab Ciudadano: <https://ciudadano.sigab.gov.co>; Portal web: <http://www.lime.net.co/home.php> **CAPÍTULO VII: CESIÓN, MODIFICACIÓN Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO. Cláusula 22. Cesión del contrato.** Salvo que las partes dispongan lo contrario, cuando medie enajenación del bien raíz al cual se le suministra el servicio, se entiende que hay línea 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 adquiere la propiedad. Sin perjuicio de lo anterior, Limpieza Metropolitana S.A. 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. Limpieza Metropolitana S.A. 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 usuario de su interés en cederlo con una antelación de por lo menos dos (2) meses, Limpieza Metropolitana S.A. E.S.P. no haya recibido manifestación explícita del suscriptor y/o usuario. **Cláusula 23. Modificación del contrato.** El contrato sólo podrá ser modificado en los siguientes eventos: **1.** Por acuerdo entre las partes; **2.** Por parte de Limpieza Metropolitana S.A. 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 Limpieza Metropolitana S.A. E.S.P. dado el evento de caso fortuito o fuerza mayor, en los términos del artículo 64 del Código Civil. **Cláusula 24. Terminación.** Limpieza Metropolitana S.A. 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 25. Terminación anticipada del contrato.** Todo suscriptor y/o usuario del servicio público de aseo tiene derecho a terminar anticipadamente el contrato, para lo cual el suscriptor deberá cumplir los siguientes requisitos: **1.** Presentar solicitud ante la persona prestadora, en la cual manifieste su voluntad de desvincularse, con un término de preaviso, el cual no podrá ser 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; **3.** 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 Limpieza Metropolitana S.A. E.S.P. 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 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. Limpieza Metropolitana S.A. E.S.P. no podrá solicitar requisitos adicionales a los previstos en el Decreto 1077 de 2015. Limpieza Metropolitana S.A. 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 de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Limpieza Metropolitana S.A. 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. **Cláusula 26. Solución de controversias.** Las diferencias que surjan entre Limpieza Metropolitana S.A. E.S.P. 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 suscribirlo 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. **CAPÍTULO IX: FRECUENCIAS Y HORARIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. Cláusula 27. Frecuencias y horarios para la prestación del servicio público de aseo para residuos no aprovechables en el área de servicio exclusivo asignada a Limpieza Metropolitana S.A. E.S.P.** A continuación, se diligencia las siguientes tablas con la información de frecuencias y horarios en los que prestaran las diferentes actividades del servicio público de aseo, para cada una de las macrorrutas de recolección definidas en el ASE No. 2 compuesta por las localidades de Teusaquillo, Los Mártires, Puente Aranda, Antonio Nariño, Tunjuelito, Rafael Uribe, Bosa y Ciudad Bolívar.**

RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE DE RESIDUOS NO APROVECHABLES

MACRORRUTA	FRECUENCIA	HORARIO
R2117	DOMINGO	06:00 A 16:00
R2131	LUNES-MIERCOLES-VIERNES	06:00 A 16:00
R2132	MARKES-JUEVES-SABADO	06:00 A 16:00
R2161	LUNES A SABADO	06:00 A 16:00
R2261	LUNES A SABADO	14:00 A 23:00
R2471	LUNES A SABADO	09:00 A 17:00
R2317	DOMINGO	18:30 A 4:30
R2331	LUNES-MIERCOLES-VIERNES	18:30 A 4:30
R2332	MARTES-JUEVES-SABADO	18:30 A 4:30
R2361	LUNES A SABADO	18:30 A 4:30
RB2131	LUNES-MIERCOLES-VIERNES	10:30 A 19:30
RB2132	MARTES-JUEVES-SABADO	10:30 A 19:30
RB2231	LUNES-MIERCOLES-VIERNES	13:30 A 22:30
RB2232	MARKES-JUEVES-SABADO	13:30 A 22:30
RB2217	DOMINGO	13:30 A 22:30
RB2171	LUNES A DOMINGO	06:00 A 16:00
RB2271	LUNES A DOMINGO	18:30 A 4:30
RP2161	LUNES A SABADO	09:00 A 19:00
GG2131	LUNES-MIERCOLES-VIERNES	06:00 A 16:00
GG2161	LUNES A SABADO	06:00 A 16:00
GG2171	LUNES A DOMINGO	06:00 A 16:00
GG2271	LUNES A DOMINGO	18:30 A 4:30
VO2161	LUNES A SABADO	06:00 A 16:00

Para los meses del 24 y 31 de diciembre se podrá modificar la frecuencia de atención considerando la operación del relleno y sectores de riesgo en el sector.

BARRIDO Y LIMPIEZA URBANA DE VÍAS Y ÁREAS PÚBLICAS

MACRORRUTA	FRECUENCIA	HORARIO
B2121	LUNES - VIERNES	6:00 A 14:00
B2122	MARTES - SABADO	6:00 A 14:00
B2131	LUNES-MIERCOLES-VIERNES	6:00 A 14:00
B2132	MARTES-JUEVES-SABADO	6:00 A 14:00
B2161	LUNES A SABADO	6:00 A 14:00
B2117	DOMINGO	6:00 A 14:00
B2261	LUNES A SABADO	13:00 A 21:00
B2217	DOMINGO	13:00 A 21:00
B2361	LUNES A SABADO	22:00 A 06:00
B2317	DOMINGO	20:00 A 04:00
BM2161	LUNES A SABADO	6:00 A 14:00
BM2261	LUNES A SABADO	6:00 A 22:00
BM2361	LUNES A SABADO	22:00 A 06:00
BM2117	DOMINGO	6:00 A 14:00
BM2217	DOMINGO	14:00 A 22:00
BM2317	DOMINGO	22:00 A 06:00

Para los meses del 24 y 31 de diciembre se podrá modificar la frecuencia de atención considerando la operación del relleno y sectores de riesgo en el sector.

LAVADO DE ÁREAS PÚBLICAS

MACRORRUTA	FRECUENCIA	HORARIO
LA2391	UNA VEZ CADA 6 MESES	06:00 AM A 04:30 AM

Parágrafo. Limpieza Metropolitana S.A. E.S.P. estará en obligación de informar, con mínimo 15 días calendario, a los suscriptores y/o usuarios de la macrorruta, 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. **Cláusula 28. Estándares de servicio.** La persona prestadora se compromete a prestar el servicio de aseo con los siguientes estándares de servicio:

TABLA No. 1

ACTIVIDAD	INDICADOR	ESTANDAR DE SERVICIO	META A ALCANZAR Y GRADUALIDAD
Cobertura	100% cobertura en el área de prestación del servicio.	Prestadores que prestan el servicio en municipios con más de 5.000 suscriptores en el área urbana del municipio y/o distrito	Primer año.
Recolección	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.
Barrido y limpieza	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
	Calidad de barrido	Sin presencia de residuos y/o arena 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
Disposición final	Compactación en el relleno sanitario	Densidad de compactación de los residuos adoptada en el diseño de cada relleno sanitario (toneladas/m ³)	100% del estándar desde la aplicación de la Resolución CRA 720 de 2015
Comercial	Incumplimiento de reclamos comerciales por facturación	4 reclamos comerciales por facturación resueltos a favor del suscriptor y/o usuario en segunda instancia por cada 1.000 suscriptores al año	100% del estándar a los 5 años con una gradualidad a discreción del prestador.

Limpieza Metropolitana S.A. E.S.P. está obligada a informar a los suscriptores y/o usuarios los estándares de servicio producto de la aplicación de la Resolución CRA 720 de 2015 o la que la modifique, adicione o aclare, así como los que provengan de Alianzas Público Privadas o de la aplicación del parágrafo 1 del artículo 87 de la Ley 142 de 1994 o del contrato de concesión suscrito con la UAESP.

ANGELA JOHANNA JIMÉNEZ PULIDO
Primera Suplente del Representante Legal
Limpieza Metropolitana S.A. E.S.P.

ANEXO 1
ÁREA DE SERVICIO EXCLUSIVO NO. 2

