



Bucaramanga, 22 de agosto de 2019.

1000-2019-08-001041

Señores.
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO.
Dr. DIEGO FELIPE POLANÍA CHACÓN.
Director Ejecutivo.
Carrera 12 No. 97 – 80, Piso 2.
Bogotá D.C.

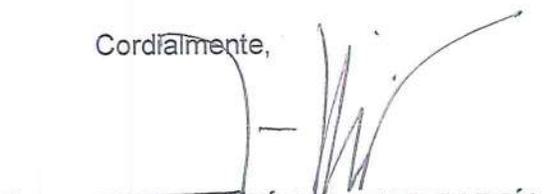
Asunto: Contrato de Condiciones Uniformes para la actividad de aprovechamiento EMAB S.A. E.S.P.

Cordial saludo:

Por medio de la presente, remito el Contrato de Condiciones Uniformes para la actividad de aprovechamiento de la Empresa de Aseo de Bucaramanga S.A. E.S.P., para su conocimiento y fines pertinentes.

Quedo atento a cualquier inquietud frente al particular.

Cordialmente,



PEDRO JOSÉ SALAZAR GARCÍA.
Gerente.
EMAB S.A. E.S.P.

Proyectó: Paola Lesmes. / Oficina de Innovación Ambiental EMAB S.A. E.S.P. 

Anexo: 31 folios.



CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS PARA LA PRESTACIÓN DE LA ACTIVIDAD DE APROVECHAMIENTO

CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES

CLÁUSULA 1: OBJETO. El presente contrato de condiciones uniformes tiene por objeto la prestación de la actividad de aprovechamiento en el servicio público de aseo que comprende la recolección de residuos aprovechables separados en la fuente, el transporte selectivo hasta la estación de clasificación y aprovechamiento, así como su clasificación y pesaje.

La **Empresa de Aseo de Bucaramanga S.A. E.S.P.**, se compromete a prestar dicha actividad en favor del suscriptor y/o usuario, a cambio de un precio en dinero, el cual se determinará de conformidad con la normatividad vigente Resolución CRA 720 de 2015 y las que la modifiquen.

CLÁUSULA 2: PARTES. Son partes en el contrato de condiciones uniformes, en adelante **CCU**, la **Empresa de Aseo de Bucaramanga S.A. E.S.P.** 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 de arrendamiento, el arrendador podrá exigir al arrendatario la prestación de garantías o fianzas con el fin de garantizar el pago de las facturas correspondientes en los términos del artículo 15 de la Ley 820 de 2003.

CLÁUSULA 4: RÉGIMEN LEGAL. Este contrato de condiciones uniformes se regirá por lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, por sus decretos reglamentarios, por la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, por la Resolución CRA 720 de 2015, modificada por la Resolución CRA 751 de 2016, la Resolución CRA 778 de 2016, por el Decreto 1077 de 2015 modificado por el Decreto 596 de 2016, la Resolución 276 de 2016, por las condiciones especiales y/o adicionales que pacten las partes, por las normas del Código de Comercio y del Código Civil, normativa que se entiende incorporada al presente contrato de condiciones uniformes.

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

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



Handwritten signatures and initials:
Pwp.
M

CLÁUSULA 5: VIGENCIA. El contrato de condiciones uniformes se entiende celebrado por el término de dos (2) años. Una vez se cumpla el plazo de permanencia mínima establecida por el término de dos (2) años, el usuario podrá darlo por terminado en cualquier momento dando preaviso a la **Empresa de Aseo de Bucaramanga S.A. E.S.P.** por lo menos con dos (2) meses de antelación a su vencimiento, de conformidad a lo estipulado en el artículo 133.19 de la Ley 142 de 1994. En todo caso, una vez vencido el plazo de permanencia mínima aquí definida; el término del CCU pasará a ser indefinido.

CAPÍTULO II. DEFINICIONES

CLÁUSULA 6: DEFINICIONES. La **Empresa de Aseo de Bucaramanga S.A. E.S.P.** al interpretar las condiciones uniformes del presente contrato de servicios públicos, se aplicarán las siguientes definiciones de conformidad con lo establecido en el Decreto 1077 de 2015 modificado y adicionado por el Decreto 596 de 2016, la Resolución CRA 720 de 2015 y Resolución CRA 376 de 2006, en especial, se aplicarán las siguientes definiciones:

1. Aforo: Es el resultado de las mediciones puntuales, que realiza un aforador debidamente autorizado por la persona prestadora, respecto de la cantidad de residuos sólidos que produce y presenta un usuario de manera individual o conjunta al prestador del servicio de aseo.

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

3. Área de prestación de servicio: Corresponde a la zona geográfica del municipio o distrito debidamente delimitada donde la persona prestadora ofrece y presta el servicio de aseo.

4. 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 de la actividad de aprovechamiento 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 generales: Son aquellas que define la persona prestadora, aplicables a todos los suscriptores y/o usuarios de forma uniforme.

En ese 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 2 o reproduzcan su texto.



pac. M

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

6. Cláusulas adicionales especiales: Son aquellas que resultan del acuerdo especial entre la persona prestadora y el suscriptor y/o usuario en los términos del artículo 128 de la Ley 142 de 1994.

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

Si la persona prestadora la acepta, se convertirá en suscriptor y/o usuario con acuerdo especial, sin que por ello deje de ser un contrato de condiciones uniformes. Salvo lo previsto en ese acuerdo, a tal suscriptor y/o usuario se aplicarán las demás condiciones uniformes que contiene el contrato. Cuando haya conflicto entre las condiciones uniformes y las condiciones especiales, se preferirán éstas.

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

7. Incentivo a la separación en la fuente (DINC): Descuento del 4% en el costo del Valor Base de Aprovechamiento, para aquellas macrorrutas de recolección de residuos aprovechables, que tengan niveles de rechazo inferiores al 20% de los residuos presentados. Este incentivo se mantendrá siempre y cuando los porcentajes de rechazo no superen dicho valor.

8. Estación de clasificación y aprovechamiento: Son instalaciones técnicamente diseñadas con criterios de ingeniería y eficiencia económica, dedicadas al pesaje y clasificación de los residuos sólidos aprovechables, mediante procesos manuales, mecánicos o mixtos y que cuenten con las autorizaciones ambientales a que haya lugar.

9. Macrorruta: Es la división geográfica de la ciudad, zona o área de prestación del servicio para la distribución de los recursos y equipos a fin de optimizar la prestación de las diferentes actividades que componen el servicio público de aseo.

10. 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.

11. Rechazos: Material resultado de la clasificación de residuos aprovechables en la Estación de Clasificación y Aprovechamiento (ECA), cuyas características no permiten su efectivo aprovechamiento y que deben ser tratados o dispuestos en el relleno sanitario.



Handwritten signature and initials

12. Residuos efectivamente aprovechados: Residuos sólidos que han sido clasificados y pesados en una Estación de Clasificación y Aprovechamiento (ECA) por la persona prestadora de la actividad y han sido comercializados para su incorporación a una cadena productiva, contando con el soporte de venta a un comercializador o a la industria.

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

14. 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.

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

CAPÍTULO III. CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DE LA ACTIVIDAD DE APROVECHAMIENTO EN EL MARCO DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO

CLÁUSULA 7: ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO (APS). El área en la cual se prestará la actividad de aprovechamiento es la zona demarcada como municipio de Bucaramanga, conforme se indica en el programa de prestación de servicio de la **Empresa de Aseo de Bucaramanga S.A. E.S.P.** (anexo técnico).

CLÁUSULA 8: CONDICIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. La **Empresa de Aseo de Bucaramanga S.A. E.S.P.** está dispuesta a celebrar el contrato para prestar la actividad de aprovechamiento y, por lo tanto, a tener como suscriptor y/o usuario, a cualquier persona capaz que lo solicite, siempre que sea propietaria, poseedora o tenedora del inmueble, o de una parte de él, si ese inmueble o la parte respectiva, reúnen las condiciones de acceso a que se refieren las cláusulas primera y octava de este documento.

CLÁUSULA 9: SOLICITUD DEL SERVICIO. La solicitud para la prestación del servicio puede presentarse verbalmente o por escrito en las oficinas de la **Empresa de Aseo de Bucaramanga S.A. E.S.P.**, bien de modo personal, por correo o por otros medios que permitan identificar al suscriptor y/o usuario potencial, conocer su voluntad inequívoca y establecer la categoría de suscriptor y/o usuario a la cual pertenece. Al recibir la solicitud, uno de los trabajadores de la empresa dejará constancia escrita de ello, y de los datos pertinentes, en un formulario preparado para ese efecto. Los formularios se ofrecerán de manera gratuita a todos los suscriptores y/o usuarios. La persona prestadora definirá, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud, si esta se ajusta a las condiciones que se expresan en este **CSP**, y la fecha en que comienza la ejecución del



contrato. Si se requiere la práctica de alguna prueba o informe o documento adicional para tomar esas decisiones, se deberá informar así al interesado, expresando los motivos y la fecha en que se resolverá o dará respuesta, y se comenzará la ejecución. La persona prestadora podrá negar la solicitud por encontrarse el inmueble fuera del área de prestación del servicio definida por la persona prestadora, de conformidad con lo establecido en el Anexo Técnico. Con todo, la iniciación en la prestación del servicio solicitado no podrá superar 15 días hábiles contados desde el momento en el que la persona prestadora indique que está en posibilidad de prestar el servicio y el suscriptor y/o usuario ha atendido las condiciones establecidas por la persona prestadora en el contrato de condiciones uniformes.

CLÁUSULA 10: PERFECCIONAMIENTO. El CSP se perfeccionará cuando la Empresa de Aseo de Bucaramanga S.A. E.S.P. define las condiciones uniformes en las que esté dispuesta a prestar el servicio y el propietario o quien utiliza un inmueble determinado, solicita recibir allí el servicio, si el solicitante y el inmueble se encuentran en las condiciones previstas por la persona prestadora. Del mismo modo se entenderá que existe Contrato de Servicio Público, en el caso de haber recibido efectiva y legalmente la prestación del servicio objeto del presente Contrato de Servicios Públicos.

Parágrafo. No habrá más de un contrato de prestación del servicio con el mismo objeto en relación con la misma unidad independiente.

CLÁUSULA 11: PUBLICIDAD. El CSP será objeto de adecuada publicidad por parte de Empresa de Aseo de Bucaramanga S.A. E.S.P. para su conocimiento por parte de suscriptores y/o usuarios efectivos o potenciales, por medio de los siguientes medios:

1. La entrega de copias del contrato y de su anexo técnico, siempre que lo solicite el suscriptor y/o usuario o el suscriptor potencial. En el caso de solicitud del suscriptor y/o usuario, las copias serán gratuitas.
2. La difusión y publicación de los textos de condiciones uniformes en los centros de atención al suscriptor y/o usuario y en las oficinas de Peticiones, Quejas y Recursos en lugar visible y fácilmente accesible, con las explicaciones que sean necesarias para su comprensión. En todo caso, la persona prestadora debe disponer en las oficinas donde se atiende a los usuarios, de ejemplares de las condiciones uniformes de su contrato.

Parágrafo 1º. El Contrato de Servicio Público y sus modificaciones adolecerán de nulidad relativa si se celebran sin dar copia al suscriptor y/o usuario que lo solicite. Para constancia de la entrega el prestador deberá llevar un registro en el que obre constancia de dicha entrega.

Parágrafo 2º. En todo caso, del presente Contrato de Servicio Público no se derivan obligaciones y derechos hasta tanto no se perfeccione el mismo.

Parágrafo 3º. Conforme a lo establecido en el Decreto 2981 de 2013 disponer de un CSP que contenga entre otras, las condiciones uniformes en las que el prestador está dispuesto a



suministrar el servicio público de aseo. Dichas condiciones uniformes deberán publicarse con al menos 15 días de antelación a la fecha de inicio de operaciones. La publicación se hará por una vez en un medio escrito de amplia circulación local, o electrónico. Las modificaciones a las condiciones uniformes se deberán publicar en la misma forma y con un mes de antelación a la fecha en que entren a regir.

CAPÍTULO IV. DE LAS OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LAS PARTES

CLÁUSULA 12: OBLIGACIONES DE LA EMPRESA DE ASEO DE BUCARAMANGA S.A E.S.P. Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones de la persona prestadora, que se entienden incorporadas en el presente contrato de condiciones uniformes, las siguientes:

1. Definir e informar al usuario sobre las condiciones de prestación del servicio.
2. Definir e informar al usuario sobre los residuos sólidos aprovechables y las condiciones mínimas de separación en la fuente de conformidad con lo establecido en el PGIRS.
3. Recolectar los residuos sólidos presentados por el usuario como aprovechables.
4. No dejar residuos sólidos dispersos en las vías públicas que puedan conducir a la generación de puntos críticos.
5. Realizar campañas de capacitación de separación en la fuente a los usuarios de la actividad de aprovechamiento del servicio público de aseo.
6. Responder por prestación integral de la actividad de aprovechamiento.
7. Registrarse ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios de conformidad con lo establecido en el numeral 9 del artículo 79 de la Ley 142 de 1994.
8. Reportar al Sistema Único de Información (SUI) de la SSPD la información técnica, administrativa, comercial, operativa y financiera en los términos y condiciones que para el efecto establezca dicha entidad.
9. Conformar junto con las personas prestadoras de la actividad de recolección y transporte de residuos no aprovechables, un Comité de Conciliación de Cuentas.
10. Recolectar y transportar los residuos separados en la fuente por los usuarios hasta la Estación de Clasificación y Aprovechamiento ECA, y del pesaje y clasificación en la ECA, estableciendo las frecuencias, horario y formas de presentación de acuerdo con el Plan de Gestión Integral de residuos sólidos PGIRS.
11. Entregar y reportar de forma oportuna, completa y de calidad la información necesaria para la facturación integral del servicio de aseo. Facturar de manera integral el servicio



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

CLÁUSULA 13: OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones del suscriptor y/o usuario con la **Empresa de Aseo de Bucaramanga S.A. E.S.P.** las siguientes:

1. Presentar los residuos sólidos aprovechables separados en la fuente a la persona prestadora de la actividad sin imponer condiciones adicionales a las establecidas en el contrato de condiciones uniformes. Los residuos sólidos deben estar debidamente separados por tipo de material, de acuerdo con los lineamientos establecidos en el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS) o en su defecto sujetándose a lo establecido en el programa de prestación por la persona prestadora de la actividad de aprovechamiento.
2. Permitir la realización del aforo de los residuos sólidos aprovechables.
3. Pagar oportunamente la tarifa establecida para el servicio prestado.
4. Solicitar la factura a la persona prestadora, cuando aquella no haya llegado oportunamente, cuya copia será gratuita. El no recibir la factura no lo exonera del pago, salvo que la persona prestadora no haya efectuado la facturación en forma oportuna.
5. Informar de inmediato a la persona prestadora sobre la variación del propietario, dirección, estado de ocupación o destinación del inmueble y cualquier 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.
6. Verificar que la factura remitida corresponda al inmueble receptor del servicio. En caso de irregularidad, el suscriptor y/o usuario deberá informar de tal hecho a la persona prestadora.
7. Cumplir oportunamente los acuerdos de pago por obligaciones vencidas cuando el suscriptor haya solicitado la facilidad de pago o cuando deje de ser usuario del servicio. Cuando se rompa la solidaridad entre propietario y arrendatario y el primero tenga obligaciones con la empresa o cuando el arrendatario deje el inmueble con cartera pendiente del servicio. Por suspensión de procesos ejecutivos en curso por las obligaciones del servicio.
8. 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.
9. No depositar sustancias líquidas, excretas, ni residuos considerados especiales y/o peligrosos, en recipientes destinados para la recolección en el servicio público domiciliario de



aseo y/o residuos aprovechables. Los residuos no deben estar contaminados con residuos peligrosos, metales pesados, ni bifenilos policlorados.

10. Presentar para la recolección, los residuos aprovechables separados en la fuente, en los horarios, condiciones y frecuencias definidos por la persona prestadora y en las condiciones establecidas en el Decreto 1077 de 2015 o normas que lo complementen, modifiquen o sustituyan.

11. Ubicar los recipientes de residuos sólidos en el andén, evitando obstrucción peatonal o en lugares de recolección y en los días y horarios previamente determinados por la persona prestadora. Los recipientes no deberán permanecer en los sitios señalados durante días diferentes a los establecidos para la prestación del servicio por la persona prestadora.

12. 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.

13. Almacenar en los recipientes la cantidad de residuos, tanto en volumen como en peso, acorde con la tecnología utilizada para su recolección.

14. En el caso de suscriptores y/o usuarios no residenciales, garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo en los eventos que señale la persona prestadora, siempre y cuando los mismos guarden relación directa con la prestación del servicio.

15. Los suscriptores y/o usuarios no residenciales o aquellos que hayan optado por la opción de multiusuarios, están en la obligación de facilitar la medición periódica de sus residuos sólidos conforme a lo definido en las Resoluciones CRA 151 de 2001, 233 de 2002 y 236 de 2002 y o aquellas que la adicionen, modifiquen o aclaren.

16. Los suscriptores y/o usuarios no residenciales o aquellos que hayan optado por la opción de multiusuarios, están obligados a asumir los costos del aforo de los residuos sólidos, de conformidad con la normatividad vigente. La persona prestadora debe estimar estos costos para darlos a conocer al suscriptor y/o usuario antes de prestar el servicio. No habrá costos para el suscriptor y/o usuario en los casos de reclamación debidamente justificados.

CLÁUSULA 14: DERECHOS DE LA EMPRESA DE ASEO DE BUCARAMANGA EMAB S.A. E.S.P. Se entienden incorporados en el contrato de condiciones uniformes para la prestación de la actividad de aprovechamiento los derechos que a favor de las personas prestadoras del servicio público de aseo consagra la Constitución Política, la Ley 142 de 1994, los decretos reglamentarios y la regulación vigente, así como los siguientes:

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



8. A ser informado clara y oportunamente de sus obligaciones y de las consecuencias de incumplirlas.
9. A presentar reclamaciones contra la factura sin que sea obligado al pago de las sumas reclamadas.
10. A la libre elección de la persona prestadora del servicio.
11. A que se le apliquen los descuentos por el incumplimiento de la persona prestadora en los estándares de calidad técnica e indicadores del servicio a los que está obligada en los términos de la Resolución CRA 720 de 2015 o la que la modifique, adicione o aclare.
12. A obtener información completa, precisa y oportuna sobre asuntos relacionados con la prestación del servicio.
13. 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.
14. A conocer, en cualquier momento, el estado de los trámites adelantados ante la persona prestadora en los que tengan la condición de interesados y a obtener copias a su costa.
15. A no presentar documentos que no sean exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.
16. A reclamar cuando la persona prestadora aplique un estrato diferente al establecido por la respectiva entidad territorial competente para tales fines.
17. A reclamar en contra del uso asignado por la persona prestadora al inmueble objeto del servicio.
18. A conocer las condiciones uniformes del contrato.
19. A ser protegido contra el abuso de posición dominante contractual de las personas prestadoras de servicios públicos, para lo cual se deben tener en cuenta las causales que presumen abuso de la posición dominante previstas en el artículo 133 de la Ley 142 de 1994.
20. 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.
21. A obtener información clara, completa, precisa y oportuna del contenido de las facturas.
22. A presentar peticiones, quejas y recursos y a obtener respuesta oportuna y completa, de acuerdo con la normatividad vigente.



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, derivada de la prestación de la actividad de aprovechamiento de los aforos solicitados por el suscriptor y/o usuario, conforme a la normatividad vigente.
4. Verificar que los suscriptores y/o usuarios del servicio no depositen sustancias líquidas, excretas, ni residuos de los contemplados para el servicio especial, en recipientes destinados para la recolección en el servicio público de aseo.
5. Cobrar ejecutivamente el valor del servicio público prestado o ejercer el cobro coactivo si está facultado legalmente para ello.
6. 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).

CLÁUSULA 15: DERECHOS DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. Son derechos de suscriptor y/o usuario aquellos reconocidos a favor del usuario en la Constitución Política, la Ley 142 de 1994, los decretos reglamentarios y la regulación vigente, así como los siguientes:

1. Recibir capacitación sobre la separación en la fuente de los residuos sólidos aprovechables.
2. Recibir el incentivo a la separación en la fuente (DINC) cuando se logren los niveles de rechazo establecidos.
3. Ser incluido en la ruta de recolección de residuos sólidos aprovechables.
4. Recibir, como señal de reconocimiento de la gestión de separación en la fuente de los residuos sólidos el certificado de "suscriptor distinguido de la actividad de aprovechamiento" de la macrorruta beneficiada con el incentivo a la separación en la fuente (DINC).
5. A ser tratado dignamente por la persona prestadora.
6. Al debido proceso, al derecho de defensa y contradicción.
7. A no ser discriminado por la persona prestadora de servicios públicos domiciliarios y a recibir trato igualitario.



23. A recibir la factura a su cargo por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma.

24. A la participación en los comités de desarrollo y control social.

25. Al cobro individual de la prestación del servicio en los términos previstos en la legislación y regulación vigente.

26. A que el prestador mantenga la reserva de sus datos personales y garantice su derecho al habeas data.

27. A que la persona prestadora del servicio no reporte a las centrales de riesgo su información sobre el incumplimiento de las obligaciones pecuniarias sin su consentimiento expreso y escrito.

Parágrafo. El derecho contenido en el numeral 9° de la presente cláusula no aplica cuando la prestación del servicio haya sido adjudicada mediante un contrato que incluya cláusulas que establezcan un área de servicio exclusivo, previa verificación de motivos por parte de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

CAPÍTULO V. COBRO DE LA ACTIVIDAD DE APROVECHAMIENTO

CLÁUSULA 16: COBRO DE LA ACTIVIDAD DE APROVECHAMIENTO. El cobro de la actividad de aprovechamiento estará incluido en el cobro del servicio público de aseo, que será calculado por el prestador del servicio para residuos no aprovechables según lo definido en el Decreto 1077 de 2015 adicionado y modificado por el Decreto 596 de 2016, aplicando la metodología tarifaria contenida en la Resolución CRA 720 de 2015 modificada por la Resolución CRA 751 de 2016.

Los costos de la prestación de la actividad de aprovechamiento serán distribuidos por igual entre todos los suscriptores y/o usuarios del servicio público de aseo en el municipio y/o distrito, de conformidad con la metodología tarifaria vigente.

Los suscriptores y/o usuarios clasificados como grandes productores que generen un volumen superior o igual a seis metros cúbicos mensuales de residuos aprovechables (6m³/mes), podrán solicitar a su costo, que el prestador de la actividad de aprovechamiento, realice aforo de los residuos producidos con el fin de pactar libremente las tarifas correspondientes a la recolección y transporte. No habrá costo para el suscriptor y/o usuario en los casos de reclamación debidamente justificados y en los casos que así lo permita la regulación vigente.

CLÁUSULA 17: PRINCIPIO GENERAL DE FACTURACIÓN. La factura solo incluirá valores expresamente autorizados conforme a la Ley, la regulación y las condiciones uniformes del presente Contrato de Servicios Públicos.



CLÁUSULA 18: CONTENIDO MÍNIMO DE LAS FACTURAS. La factura que expida la persona prestadora deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

1. El nombre de la persona prestadora responsable de la prestación del servicio y su NIT.
2. El nombre del suscriptor y/o usuario y dirección del inmueble receptor del servicio.
3. La dirección del inmueble a donde se envía la factura o cuenta de cobro.
4. El estrato socioeconómico, cuando el suscriptor y/o usuario sea residencial, y clase de uso del servicio.
5. El período de facturación del servicio y fecha de expedición de la factura.
6. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos. El pago que se haga en las oficinas de la persona prestadora siempre será aceptable.
7. Discriminación de los cobros realizados de conformidad con la normatividad vigente. Según la Resolución CRA 778 DE 2016 y en concordancia con lo establecido en los artículos 147 y 148 de la Ley 142 de 1994, la factura del servicio público de aseo deberá contener información suficiente sobre los componentes de la tarifa final, para que el suscriptor o usuario pueda establecer con facilidad si la empresa se ciñó a la ley al elaborarla en virtud del contrato de condiciones uniformes que la persona prestadora esté obligada a cumplir. Lo anterior, separado para residuos no aprovechables y aprovechables. En este contexto, en cuanto a la liquidación de la tarifa final por suscriptor deberá contener como mínimo los siguientes elementos:
 - a. Costo Fijo Total.
 - b. Costo Variable de residuos no aprovechables.
 - c. Valor Base de Aprovechamiento por tonelada de residuos aprovechables.
 - d. Toneladas de Barrido y Limpieza por suscriptor.
 - e. Toneladas de Limpieza Urbana por suscriptor.
 - f. Toneladas de Rechazo del Aprovechamiento por suscriptor.
 - g. Toneladas Efectivamente Aprovechadas por suscriptor.
 - h. Toneladas de Residuos No Aprovechables por suscriptor.
 - i. Toneladas de Residuos No Aprovechables aforadas por suscriptor.



- j. Factor de contribución o subsidio correspondiente a cada suscriptor.
8. El cálculo de las toneladas imputables al suscriptor y/o usuario durante el período de facturación y durante los dos períodos inmediatamente anteriores, cuando se dé aplicación a lo previsto en la Resolución CRA 778 DE 2016, Sección 5.2.1 de la Resolución CRA 151 de 2001, modificada por el artículo 2 de la Resolución CRA 271 de 2003.
 9. La comparación entre el valor del servicio facturado con el de los tres (3) períodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral y seis (6) períodos, si la facturación es mensual.
 10. Por otra parte, el artículo 14 de la Resolución CRA 720 de 2015 establece el Costo de Comercialización por suscriptor del servicio público de aseo, diferenciado cuando la facturación conjunta se realice con el servicio de acueducto o de energía y que será como máximo el valor allí establecido.
 11. El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad, según el caso, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994 y las normas que la desarrollen, modifiquen o reemplacen.
 12. El valor y fechas de pago oportuno.
 13. La frecuencia de recolección de los residuos.
 14. La frecuencia de barrido y limpieza de Vías y Áreas Públicas.
 15. Estado de cuentas y demás información que sea necesaria para el seguimiento y control del servicio.
 16. Facturación para usuarios agrupados en unidades inmobiliarias. El costo del servicio público de aseo para el caso de usuarios agrupados en unidades inmobiliarias, centros habitacionales, conjuntos residenciales, condominios o similares bajo el régimen de propiedad horizontal vigente o concentrados en centros comerciales o similares, los cuales hayan escogido la opción tarifaria de multiusuario, será igual a la suma de:
 1. Un cargo fijo, que será establecido de conformidad con la metodología definida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA).
 2. Un cargo por la parte proporcional a los residuos sólidos generados y presentados por la agrupación o concentración de usuarios a la persona prestadora del servicio público de aseo, de acuerdo con el aforo realizado por esta y según la metodología definida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA). (Decreto 2981 de 2013. art. 99).



CLÁUSULA 19: FACTURACIÓN DE OTROS COBROS Y SERVICIOS. En la factura podrán incluirse otros cobros a los que la **Empresa de Aseo de Bucaramanga S.A E.S.P.** tenga derecho, relacionados con la prestación del servicio, pero estos se distinguirán de los que originan los servicios facturados y la razón de los primeros se explicará en forma precisa. En las facturas expedidas por la persona prestadora esta cobrará el servicio público domiciliario de aseo, prestado directamente.

La persona prestadora podrá convenir, bajo su responsabilidad, con otras personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios para que se efectúe conjuntamente la facturación y cobro el servicio domiciliario de aseo con la de aquellos servicios que ellas presten. La persona prestadora, velará porque en dichos acuerdos se respete lo establecido en el presente Contrato de Servicios Públicos sobre el contenido de la factura.

Cuando se facture el servicio de aseo, conjuntamente con otro servicio público domiciliario, no podrá cancelarse este último con independencia del servicio de aseo, salvo en aquellos casos en que exista prueba de mediar petición, queja o recurso debidamente interpuesto ante la persona prestadora.

Es deber de la persona prestadora, comunicar de manera oficial y oportuna al prestador con quien factura conjuntamente, las novedades que se presenten en el período a facturar.

Parágrafo 1º. En las facturas en las que se cobren varios servicios, el pago que se haga se entiende que incluye en primer término, el valor correspondiente al servicio público domiciliario de aseo.

Parágrafo 2º. En las facturas en las que se cobren varios servicios, será obligatorio totalizar por separado cada servicio, cada uno de los cuales podrá ser pagado independientemente de los demás con excepción del servicio público domiciliario de aseo y demás servicios de saneamiento básico. Los cargos aplicables por incumplimiento de pago procederán únicamente respecto del servicio que no sea pagado.

Parágrafo 3º. Cuando se facture el servicio público de aseo de manera conjunta con cualquier otro servicio que tenga establecido un sistema de comercialización a través de la modalidad de prepago, no se podrá dejar de pagar el servicio público de aseo, de acuerdo al parágrafo del artículo 147 de la Ley 142 de 1994.

Esta nueva modalidad de prepago en facturación conjunta, está regulada en el artículo 100 del Decreto 2981 de 2013.

Parágrafo 4º. El valor máximo a cobrar por concepto del servicio de aseo a inmuebles desocupados será definido por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA). Para acceder a esta tarifa será indispensable acreditar la desocupación del inmueble según los requisitos establecidos por la CRA, Artículo 45 Resolución No. 720 de 2015.



Parágrafo 5°. Para ser objeto de la aplicación de las disposiciones señaladas en el presente artículo, será necesario acreditar ante la persona prestadora del servicio la desocupación del inmueble, para lo cual el solicitante deberá presentar a la persona prestadora al menos uno (1) de los siguientes documentos:

- i. Factura del último período del servicio público domiciliario de acueducto, en la que se pueda establecer que no se presentó consumo de agua potable.
- ii. Factura del último período del servicio público domiciliario de energía, en la que conste un consumo inferior o igual a cincuenta (50) kilowatts/hora-mes.
- iii. Acta de la inspección ocular al inmueble por parte de la persona prestadora del servicio público de aseo, en la que conste la desocupación del predio.
- iv. Carta de aceptación de la persona prestadora del servicio público domiciliario de acueducto de la suspensión del servicio por mutuo acuerdo.

Una vez acreditada la desocupación del inmueble conforme a lo previsto anteriormente, la persona prestadora del servicio público de aseo deberá tomar todas las medidas necesarias para que el suscriptor cancele únicamente el valor correspondiente a la tarifa del inmueble desocupado, de conformidad con la fórmula de cálculo que se fija en la presente resolución.

La acreditación de la desocupación del inmueble tendrá una vigencia de tres (3) meses, al cabo de los cuales deberá presentarse nuevamente la documentación respectiva ante la persona prestadora del servicio público de aseo.

CLÁUSULA 20: PERÍODO DE FACTURACIÓN. Las facturas se entregarán mensualmente en cualquier día y hora hábil, acorde al corte del ciclo de facturación conjunta proferida por el **ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA - amb, LA ELECTRIFICADORA DE SANTANDER – ESSA Y FACTURACIÓN DIRECTA EMAB**, en el predio en el que se presta el servicio y conforme al ciclo que corresponda al sector donde se encuentra ubicado el inmueble. En el evento de requerirse duplicado por el suscriptor y/o usuario, podrá solicitarlo directamente ante la persona prestadora.

Parágrafo. En caso que sea necesario para la adecuada facturación del servicio prestado, la persona prestadora podrá ajustar su período de facturación. Tal ajuste no excluirá la obligación de poner en conocimiento la factura al usuario y/o suscriptor en los términos establecidos en la presente cláusula.

CLÁUSULA 21: SITIO DE ENTREGA DE LA FACTURA. En las zonas urbanas, las facturas se entregarán en la dirección del inmueble receptor del servicio, salvo que el suscriptor y/o usuario registre para estos efectos dirección diferente; en las zonas rurales en el predio en el que se presta el servicio o en el lugar acordado entre las partes.



CLÁUSULA 22: ESTIMACIÓN DE LA PRODUCCIÓN. La producción de residuos base para el cálculo de la factura correspondiente a cada suscriptor y/o usuario, será estimada de conformidad con lo establecido en la regulación vigente.

CLÁUSULA 23: COBRO DE SUMAS ADEUDADAS. Las deudas derivadas del contrato podrán ser cobradas ejecutivamente ante los jueces competentes. La factura expedida por la persona prestadora debidamente firmada por el representante legal de la misma, prestará mérito ejecutivo.

Parágrafo. Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, la persona prestadora no podrá cobrar bienes o servicios que no facturó por error u omisión. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor y/o usuario.

CLÁUSULA 24: INCENTIVO (DINC). A las macrorrutas de recolección de residuos aprovechables, que tengan niveles de rechazo inferiores al 20% de los residuos presentados, les será otorgado un incentivo a la separación en la fuente (DINC). Dicho incentivo consiste en la disminución del 4% del Valor Base de Aprovechamiento según lo definido en el artículo 34 de la Resolución CRA 720 de 2015.

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

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

CAPÍTULO VI. OBLIGACIONES ACCESORIAS Y FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

CLÁUSULA 25: INTERÉS DE MORA. En el evento en que el usuario y/o suscriptor de inmuebles residenciales incurra en mora en el pago de las tarifas por concepto de la prestación del servicio objeto del CSP, la persona prestadora podrá aplicar intereses de mora sobre saldos insolutos de conformidad con la tasa de interés moratorio aplicable en el Código Civil.

Con respecto a los suscriptores y/o usuarios 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 del interés bancario corriente certificado por la Superintendencia Financiera, sin exceder el límite de usura.

CLÁUSULA 26: REPORTE A CENTRALES DE RIESGO. La persona prestadora podrá, siempre que el suscriptor y/o usuario haya otorgado su consentimiento expreso al momento de la celebración del presente contrato, informar a una entidad que maneje y/o administre



bases de datos, la información sobre la existencia de deudas a su favor cuyo hecho generador sea la mora de un suscriptor y/o usuario en el cumplimiento de sus obligaciones.

Parágrafo. El consentimiento expreso al que hace referencia el presente artículo deberá ser manifestado por el suscriptor y/o usuario en documento independiente de este Contrato de Servicio Público. La celebración del Contrato de Servicio Público no implica el consentimiento del suscriptor y/o usuario al que hace referencia el presente artículo. En todo caso, la no suscripción de la autorización a la que hace referencia el presente parágrafo, no será causal para que la persona prestadora niegue la prestación del servicio.

CLÁUSULA 27: SUSPENSIÓN EN INTERÉS DEL SERVICIO. En caso de presentarse suspensión en interés en la prestación del servicio público de aseo por cualquier causa, la persona prestadora deberá mantener informados a los usuarios de dicha circunstancia e implementar las medidas transitorias requeridas.

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

CLÁUSULA 28: FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. El incumplimiento de la persona prestadora en la prestación continua de la actividad de aprovechamiento, atendiendo los parámetros establecidos en el Anexo Técnico del presente documento, se denomina falla en la prestación del servicio y su ocurrencia le confiere al suscriptor y/o usuario el derecho, desde el momento en que se presente, a la resolución del contrato de condiciones uniformes o su cumplimiento con las reparaciones consagradas en el artículo 137 de la Ley 142 de 1994, esto es, a que no se le haga cobro alguno por conceptos distintos del consumo o de la adquisición de bienes y servicios recibidos y a la indemnización de perjuicios.

CAPÍTULO VII. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES Y RECURSOS

CLÁUSULA 29: PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS. El suscriptor y/o usuario tiene derecho a presentar peticiones, quejas y recursos las cuales se tramitarán sin formalidades en las oficinas organizadas para atención al usuario de la Empresa de Aseo de Bucaramanga **EMAB S.A. E.S.P.** La persona prestadora no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender la reclamación. 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 negativa del contrato, suspensión, terminación y facturación que realice la persona prestadora, procede el recurso de reposición y el de apelación el cual deberá presentarse simultáneamente.

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



- a. La atención de PQR relativas al contrato de servicios públicos relacionadas con la facturación del servicio, deberán ser tramitadas en su integralidad por la persona prestadora del servicio para residuos no aprovechables.
- b. Las PQR relacionados con las cantidades de residuos aprovechables facturados, aforos y aspectos operativos relacionados con horarios y frecuencias deberán ser trasladadas, a más tardar dentro de los cinco (5) días siguientes, a la persona prestadora de la actividad de aprovechamiento. Cuando la respuesta de PQR implique ajustes en el valor facturado, la persona prestadora de la actividad de aprovechamiento deberá informar a la persona prestadora de la actividad de recolección y transporte de no aprovechables el ajuste para que genere una nueva factura.
- c. Las peticiones, quejas y reclamos (PQR) que se relacionen con una solicitud de prestación de la actividad de aprovechamiento, presentadas por los suscriptores y/o usuarios, deberán indicar a cuál persona prestadora de la actividad aprovechamiento se dirigen, en desarrollo de lo dispuesto en el numeral 9.2 del artículo 9 la Ley 142 de 1994.
- d. Los términos para respuesta de una petición, queja o reclamo (PQR) relacionado con la prestación de la actividad de aprovechamiento, correrán a partir de la fecha de recibo del traslado.

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 30: PROCEDENCIA. Las peticiones se presentarán en las instalaciones de la **Empresa de Aseo de Bucaramanga S.A. E.S.P.**, Parque Intercambiador Vial Avenida Quebrada Seca con carrera 15 Módulo comercial 1, Barrio Granada, Bucaramanga, oficina de peticiones quejas y recursos **PQR**, también podrán formularse verbalmente o por escrito, a través de cualquier sistema, incluido líneas telefónicas, fax, correo certificado, correo electrónico: pqrservicioalcliente@emab.gov.co, u otro medio electrónico.

Parágrafo. Las peticiones y quejas, no requerirán presentación personal ni intervención de abogado, aunque se emplee un mandatario.



CLÁUSULA 31: REQUISITOS DE LAS PETICIONES PRESENTADAS A LA EMPRESA DE ASEO DE BUCARAMANGA EMAB S.A. E.S.P. Las peticiones escritas deberán contener, por lo menos, los siguientes requisitos:

1. La designación a quien se dirigen.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección.
3. Lo que se solicite y la finalidad que se persigue.
4. Las razones en que se apoya.
5. La relación de documentos que se acompañan.
6. La firma del peticionario, cuando fuere el caso.

Parágrafo. El trabajador de la persona prestadora que reciba la petición verificará el cumplimiento de los requisitos señalados.

Si quien presenta una petición verbal afirma no saber o no poder escribir y pide constancia de haberla presentado, la persona que reciba su petición, la expedirá en forma sucinta.

CLÁUSULA 32: DECISIÓN DE PETICIONES VERBALES. Las peticiones verbales se resolverán en la misma forma e inmediatamente si fuere posible. Cuando no se puedan resolver en estas condiciones, se levantará acta en la cual se dejará constancia de la fecha, del cumplimiento de los requisitos previstos en la cláusula 30 de este contrato y se responderá dentro de los términos establecidos para las peticiones. Copia del acta se entregará al peticionario si este la solicita.

CLÁUSULA 33: CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS O INFORMACIÓN ADICIONAL. Cuando una petición no se acompaña de los documentos o informaciones necesarias, en el acto de recibo se le indicarán al peticionario los que faltan; si insiste en que se radique, se le recibirá la petición dejando constancia expresa de las advertencias que le fueron hechas; y se seguirá el procedimiento de la Cláusula 29 del CCU.

CLÁUSULA 34: PETICIONES INCOMPLETAS Y DESISTIMIENTO TÁCITO. En virtud del principio de eficacia, cuando la Empresa de Aseo de Bucaramanga S.A E.S.P. constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición. Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente



procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

Parágrafo 1°. Los funcionarios de la **Empresa de Aseo de Bucaramanga S.A. E.S.P.** no podrán exigir a los particulares constancias, certificaciones o documentos que reposen en los archivos del prestador. De igual forma, para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones, únicamente podrán exigirse las autorizaciones, requisitos o permisos que estén previstos taxativamente en la ley o se encuentren autorizados expresamente por esta. En tales casos las autoridades públicas no podrán exigir certificaciones, conceptos o constancias.

Parágrafo 2°. La negativa de cualquier petición deberá ser siempre motivada, señalando expresamente la razón por la cual no se atendió y se notificará al interesado en los términos y con los requisitos establecidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (**CPACA**).

CLÁUSULA 35: RECURSOS. Los recursos se regirán por las siguientes reglas:

1. Los recursos se presentarán, tramitarán y decidirán de conformidad con lo previsto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (**CPACA**) cuando no exista norma aplicable en la Ley 142 de 1994, y demás disposiciones que la modifiquen, adicionen o reglamenten, se tendrán en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela, siempre y cuando estas últimas no contraríen disposiciones legales, reglamentarias, regulatorias o contractuales.
2. Contra los actos en los cuales se niegue la prestación del servicio, así como los actos de facturación que realice la persona prestadora procede el recurso de Reposición, y el de Apelación en los casos en que expresamente lo contempla la ley.
3. El recurso de Reposición debe interponerse por escrito, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a aquel en que la persona prestadora ponga el acto en conocimiento del suscriptor y/o usuario en las oficinas de Peticiones, Quejas y Recursos. El trabajador encargado de resolverlo será el Profesional de Peticiones, Quejas y Recursos (**PQR.**).
4. El recurso de Reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse por escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión.
5. Estos recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado, aunque se emplee un mandatario.
6. La persona prestadora 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 (CPACA).

7. La persona prestadora no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con esta. Sin embargo, para interponer los recursos contra el acto que decida la reclamación, el suscriptor y/o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso o del promedio de la producción de residuos de los últimos cinco períodos, salvo que las sumas en discusión correspondan precisamente al promedio del consumo de los últimos cinco períodos.
8. El Recurso de Apelación será subsidiario del Recurso de Reposición y procede contra los actos que resuelvan reclamaciones por facturación y terminación, debiendo interponerse ante la persona prestadora, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. La persona prestadora deberá remitirlo junto con el expediente respectivo a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para que lo resuelva, dentro de los 3 días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el Recurso de Reposición.

CLÁUSULA 36: TÉRMINO PARA RESOLVER LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS.

La Empresa de Aseo de Bucaramanga S.A. E.S.P. recibirá peticiones en interés particular, así como las quejas y los recursos que presente un suscriptor y/o usuario en desarrollo de la ejecución del contrato de servicios públicos, deberán ser resueltas dentro del término de 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 auspicó 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 persona prestadora reconocerá al suscriptor y/o usuario los efectos del silencio administrativo positivo. Si no lo hiciere, 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.

CLÁUSULA 37: NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES. A efectos de garantizar el debido proceso y el principio de publicidad, los actos que decidan las peticiones y recursos la Empresa de Aseo de Bucaramanga S.A. E.S.P. se manifestara por escrito y se notificarán de conformidad con lo previsto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA). Los actos que no pongan fin a una actuación administrativa y los que resuelvan peticiones en interés general, serán objeto de comunicación en los términos del mismo Código. Lo anterior, en virtud de lo establecido en los artículos 67, 68 y 69 de referido Código.

CAPÍTULO VIII. CESIÓN, MODIFICACIÓN Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO

CLÁUSULA 38: CESIÓN DEL CONTRATO. Salvo que las partes dispongan lo contrario, cuando medie enajenación del bien raíz al cual se le suministra el servicio, se entiende que



hay cesión del contrato, la cual opera de pleno derecho e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para usar el servicio. En tal caso se tendrá como nuevo suscriptor y/o usuario al cesionario a partir del momento en que adquiera la propiedad.

Sin perjuicio de lo anterior, la persona prestadora conservará el derecho a exigir al cedente el cumplimiento de todas las obligaciones que se hicieron exigibles mientras fue parte del contrato, pues la cesión de estas no se autoriza, salvo acuerdo especial entre las partes.

La persona prestadora podrá ceder el contrato de condiciones uniformes cuando en este se identifique al cesionario. Igualmente, se podrá ceder cuando, habiendo informado al suscriptor y/o usuario de su interés en cederlo con una antelación de por lo menos dos (2) meses, la persona prestadora no haya recibido manifestación explícita del suscriptor y/o usuario.

CLÁUSULA 39: MODIFICACIÓN DEL CONTRATO. El contrato sólo podrá ser modificado en los siguientes eventos:

1. Por acuerdo entre las partes.
2. Por parte de la persona prestadora, haciendo efectivas las siguientes garantías:
 - a) Deberá informar al suscriptor y/o usuario de la modificación propuesta con un mes de antelación a la entrada en 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 la persona prestadora dado el evento de caso fortuito o fuerza mayor, en los términos del artículo 64 del Código Civil.

CLÁUSULA 40: TERMINACIÓN DEL CONTRATO. El contrato de servicios públicos con la Empresa de Aseo de Bucaramanga S.A. E.S.P. se terminará: por mutuo acuerdo, cuando lo solicite un suscriptor y/o usuario vinculado al contrato, si convienen en ello la persona prestadora y los terceros que puedan resultar afectados; y cuando lo solicite la persona prestadora si el suscriptor y/o usuario, los usuarios vinculados, y los terceros que puedan resultar afectados convienen en ello. Para efectos de proteger los intereses de terceros que puedan resultar afectados, se enviará comunicación a las personas que se conozca que viven en el inmueble donde se presta el servicio, y posteriormente se fijará copia de ella en una cartelera en un lugar público de las oficinas de la persona prestadora; al cabo de cinco (5) días hábiles de haberla fijado en cartelera, si la persona prestadora no ha recibido oposición, se terminará el contrato. En el caso de contratos a término fijo, podrá terminarse al vencimiento del mismo, caso en el cual la persona prestadora deberá informar tal situación al suscriptor y/o usuario, con al menos dos (2) meses de anterioridad a la terminación del contrato.



M. Pae.

Parágrafo. No será procedente la terminación del contrato de servicios públicos cuando no exista otra empresa en disposición de prestar el servicio o cuando éste se preste bajo la modalidad de Área de Servicio Exclusivo, salvo que se cumplan las previsiones del artículo 16 de la Ley 142 de 1994. La desvinculación de un suscriptor y/o usuario que tenga por objeto su vinculación con otro prestador, no perjudica a la comunidad. El prestador respecto del cual se solicita la desvinculación no podrá negarla aludiendo falta de capacidad legal, técnica u operativa del operador al cual se pretende vincular el usuario y/o suscriptor.

CLÁUSULA 41: TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO. Con sujeción del artículo 111 del Decreto 2981 de 2013 y 1077 de 2015, todo suscriptor y/o usuario de la actividad de aprovechamiento tiene derecho a terminar anticipadamente el contrato, para lo cual el suscriptor y/o usuario deberá cumplir los siguientes requisitos:

1. Presentar solicitud ante la persona prestadora, en la cual manifieste su voluntad de desvincularse de la actividad de aprovechamiento, con un término de preaviso, el cual no podrá ser superior a dos (2) meses.
2. Acreditar que va a celebrar un nuevo contrato con otra persona prestadora que preste la misma actividad de aprovechamiento y en la misma APS. En este caso, la solicitud de desvinculación deberá ir acompañada de la constancia del nuevo prestador en la que manifieste su disponibilidad para prestar la actividad de aprovechamiento al solicitante determinando la identificación del predio que será atendido.
3. En los casos en que no se vaya a vincular a un nuevo prestador, acreditar que dispone de otras alternativas que no causan perjuicios a la comunidad, conforme a lo establecido en parágrafo del artículo 16 de la Ley 142 de 1994.
4. Estar a paz y salvo con la persona prestadora a la cual solicita la terminación anticipada del contrato o haber celebrado un convenio de pago respecto de obligaciones económicas a su cargo. Si a la fecha de solicitud de terminación del contrato la persona se encuentra a paz y salvo, pero se generan obligaciones con respecto a la fecha efectiva de terminación del contrato, el pago de tales obligaciones deberá pactarse en un acuerdo de pago y expedir el respectivo paz y salvo al momento de solicitud de terminación.

Los prestadores que reciban solicitudes de terminación anticipada del contrato no podrán negarse a terminarlo por razones distintas de las señaladas en la norma y no podrán imponer en su contrato documentos o requisitos que impidan el derecho. La persona prestadora no podrá solicitar requisitos adicionales a los previstos en el Decreto 1077 de 2015.

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

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



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

CLÁUSULA 42: CLÁUSULAS ESPECIALES Y ADICIONALES. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS. Las diferencias que surjan entre la **Empresa de Aseo de Bucaramanga 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 suscribirla por parte del suscriptor no será motivo para negar la celebración del contrato de servicios públicos.

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

CLÁUSULA 43: ANEXOS. Hace parte del contrato, y es obligatorio de acuerdo con lo dispuesto en las cláusulas anteriores, el Anexo Técnico del servicio público domiciliario de aseo, el cual contiene:

- 1. La zona de prestación del servicio:** Comprende el mapa de la zona dentro de la cual la persona prestadora está dispuesta a prestar el servicio; y dentro de esa zona, encerradas en líneas rojas, las áreas dentro de las cuales la prestación no es posible.
- 2. Las condiciones técnicas y de acceso:** Descripción de las condiciones técnicas y de acceso y oportunidad que deben cumplirse para que la persona prestadora pueda comprometerse a prestar el servicio público objeto de este contrato en un inmueble ubicado en la zona hábil. Asimismo, deberá contener las especificaciones de volumen, peso y calidad de los residuos.
- 3. Las condiciones para la prestación del servicio:** Describe las condiciones de calidad, frecuencia que debe llenar el servicio de aseo y características que deben cumplir los distintos tipos de recipientes.



ANEXO I. - ZONA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Comprende el mapa de la zona dentro de la cual la **Empresa de Aseo de Bucaramanga S.A. E.S.P.** está dispuesta a prestar el servicio; y dentro de esa zona se encuentra la estratificación de cada sector.

ANEXO II. - CONDICIONES TÉCNICAS Y DE ACCESO

LA EMPRESA DE ASEO DE BUCARAMANGA S.A. E.S.P. se compromete a prestar el servicio público objeto de este contrato en un inmueble ubicado en la zona hábil, cuando se cumplan las siguientes condiciones técnicas y de acceso y oportunidad acorde con lo dispuesto en el Decreto 2981 de 2013 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

Los usuarios podrán presentar y/o almacenar los residuos aprovechables para su recolección en bolsas plásticas o recipientes retornables, y en el caso de los recipientes retornables, estos deberán estar contruidos de material impermeable, liviano, resistente, de fácil cargue, de forma tal que faciliten la recolección y reduzcan el impacto sobre el medio ambiente y la salud humana.

Los recipientes retornables deberán ser lavados por el usuario con la suficiente y necesaria regularidad para que mantengan presentados en condiciones sanitarias adecuadas.

Las normas referentes al almacenamiento y presentación estarán acordes con lo dispuesto en el Capítulo II del Decreto 2981 de 2013 en sus artículos 17 al 26 y las demás normas que modifiquen o deroguen.

Los residuos sólidos que se entreguen para la recolección deben estar presentados de forma tal que se evite su contacto con el medio ambiente y con las personas encargadas de la actividad y deben colocarse en los sitios determinados para tal fin, con una anticipación no mayor de tres (3) horas a la hora inicial de recolección establecida para la zona.

La presentación de los residuos se podrá realizar en alguno de los siguientes lugares: en el caso de multiusuarios, en la unidad de almacenamiento o en el andén; en el caso de los demás usuarios en el andén del inmueble del generador.

Tipo de residuos a recolectar: residuos sólidos de origen residencial y comercial. Los recipientes serán los descritos en el Anexo 8 de la Resolución CRA 151 de 2001 y podrán ser cargados hasta los valores indicados en la columna MÁXIMA CARGA PERMITIDA:



TIPO	CARACTERIZACION DEL RECIPIENTE	CAPACIDAD VOLUMETRICA - M3	MÁXIMA CARGA Kg. PERMITIDA
BOLSA:			
Doméstica	50 x 75 cm	0,031	0,0062
Semi-industrial	60 x 86 cm	0,05	0,01
Industrial	70 x 120 cm	0,111	0,0222
Caneca	20 gal.	0,08	0,016
Caneca	25 gal.	0,1	0,02
Caneca	35 gal.	0,13	0,026
Caneca	55 gal.	0,21	0,042
Caja estacionaria	2 yd3	1,53	0,306
Caja estacionaria	2.5 yd3	1,91	0,382
Caja estacionaria	3 yd3	2,29	0,458
Caja estacionaria	4 yd3	3,06	0,612

Los valores de máxima carga permitida corresponden a los pesos máximos absolutos que puede cargar una pareja de operarios de recolección o el sistema mecánico con cable (winch). Las características de los vehículos transportadores de residuos sólidos. Corresponden a las establecidas en el Art. 80 del Decreto 2981 de 2013 y deberán tener, entre otras, las siguientes características:

1. Pueden contar con equipos para compactar algunas fracciones de los materiales recolectados dependiendo de su naturaleza. En caso de contar con tales equipos, estos deberán tener un sistema de emergencia que detenga de forma inmediata la operación de compactación.
2. Los vehículos de transporte deberán ser motorizados, y estar claramente identificados (color, logotipos, placa de identificación, iconos informativos que indiquen que se transportan materiales para aprovechamiento, entre otras características).



Handwritten signature
pwp.

3. Los vehículos y/o el personal operativo deberán estar provistos de equipo de comunicaciones, el cual se utilizará para la logística y coordinación con las otras actividades del servicio.
4. Los vehículos deberán cumplir con las normas vigentes para emisiones atmosféricas y ajustarse a los requerimientos de tránsito.
5. Las unidades de almacenamiento de los vehículos destinados al transporte de fracciones de residuos sólidos orgánicos biodegradables deberán tener depósitos estancos y permitir su cierre o cubierta, de manera que impidan la fuga y descarga en la vía pública de los líquidos resultantes, el arrastre y la dispersión de residuos de material particulado y de olores. Deben contar con un mecanismo que permita una rápida acción de descarga para los lixiviados en los sitios dispuestos para tal fin, cuando se trate del transporte de residuos orgánicos.
6. Los equipos deberán posibilitar el cargue y el descargue de los residuos sólidos almacenados de forma tal que se evite la dispersión de estos y la emisión de partículas.
7. Los vehículos deberán estar cubiertos durante el transporte, de manera que se reduzca el contacto con la lluvia y el viento y se evite el esparcimiento y el impacto negativo visual y estético.
8. Las especificaciones de los vehículos deberán corresponder a la capacidad y dimensión de las vías públicas.
9. Deberán cumplir con las especificaciones técnicas existentes para no afectar la salud ocupacional de los conductores y operarios.
10. Deberán estar dotados con los equipos de carretera y de atención de incendios.
11. Deberán estar dotados de balizas o luces de tipo estroboscópico, ubicadas una sobre la cabina, así como de luces en la parte trasera del vehículo. Estarán dotados de elementos complementarios tales como cepillos, escobas y palas para efectuar la limpieza de la vía pública en los casos de dispersión de residuos durante la operación de recolección, de forma que, una vez realizada la recolección, no queden residuos diseminados en la vía pública.
12. Los equipos destinados a la recolección deberán tener estribos con superficies antideslizantes, y manijas adecuadas para sujetarse de tal forma que el personal pueda transportarse momentáneamente en forma segura.

Parágrafo. El transporte de residuos aprovechables en vehículos motorizados podrá combinarse con vehículos de tracción humana para el desarrollo de las microrrutas de recolección.



ANEXO III. - CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. - DIVULGACIÓN DE RUTAS Y HORARIOS

La Empresa de Aseo de Bucaramanga S.A. E.S.P. efectuara la recolección de residuos aprovechables según horarios y frecuencias en las macro rutas y micro rutas' establecidas previamente, las cuales se dan a conocer a los usuarios a través de campañas de divulgación de frecuencias y horarios masivos que se realizan con plegables informativos que son entregados a los usuarios y utilizando medios masivos de difusión de amplia circulación local como radio y televisión. Los horarios y frecuencias de recolección y barrido de los barrios, sectores, conjunto residencial, urbanización y vías principales en general, según su ciclo y zona; atendidos por la EMAB S.A. E.S.P., serán como mínimo las contempladas en la Resolución CRA 720 de 2015 para el Servicio Estándar y el Decreto 2981 de 2013; tal y como se detalla en la siguiente tabla:

Ruta	No días	Frecuencia	Comprende	Comuna	Hora de Inicio
A4	2	Martes - Sábado	Bloque inicio desde K 21 hasta la K 15 entre CI 4 hasta la CI 14 Boulevard Bolívar, Incluye Barrios Modelo, Mutualidad, parte de Comuneros. incluye Plaza San Francisco.	3	6:00
A3	2	Martes - Sábado	Bloque inicio Desde K 21 hasta la K 30 entre CI 4 hasta la CI 14 Boulevard Santander Incluye universidad, UIS, Mutualidad, parte de Comuneros. Además, Plaza San Francisco.	3	6:00
A2	2	Lunes - Viernes	Bloque inicio en el Barrio San francisco Desde K 21 Hasta K 15 entre Boulevard Bolívar y Boulevard Santander, entre CI 16 y 21.	3	6:00
A1	2	Lunes - Viernes	Bloque inicio en el Barrio San francisco Desde K 21 Hasta K 27 entre Boulevard Santander y Boulevard Bolívar, entre CI 14 y Avda. Quebrada seca.	13	6:00
B1	2	Lunes - Viernes	Bloque inicio en el Barrio Antonia Santos Desde K 21 Hasta K 27 entre Avda. Quebrada seca y CI 45, incluye barrio Bolívar.	13	6:00
B2	2	Lunes - Viernes	Bloque inicio en la K 27 y CI 42 en las Mejoras Publicas, Aurora, Quinta Dania, Galán.	13	6:00
B3	2	Lunes - Viernes	Bloque inicio en la K 27 con avenida Quebrada seca y estadio Alfonso López, Barrio San Alonso desde k 33 hasta k 29 entre Cille 14 y q. seca.	13	6:00
B3 AP	1	Miércoles	Bloque inicio en la K 33 Quinta Brigada., K 33A y K 40, barrio los Pinos.	13	6:00
B4	2	Martes - Sábado	Bloque inicio en la K 33 Álvarez: Desde K 38 a K 42; entre CI 33a y CI 35. El Prado: Desde K 38 a K 33 entre CI 35 y CI 32. Cabecera: Desde K 38 Hacia el oriente. Incluye UNAB, Triangulo las Américas, Magestic, Aqua Tower, Cabecera de la Sierra, Los Viñedos etc.	12	6:00



Ruta	No días	Frecuencia	Comprende	Comuna	Hora de Inicio
B5	2	Martes - Sábado	Bloque inicio en la K 33 y Cl 56 Cabecera, hasta Cl 36 y la avenida 42.	12	6:00
C1	1	Jueves	Bloque inicio en la k 40 y avenida 42 jardín, altos del jardín.	12	6:00
C2	1	Jueves	Terrazas, La Floresta Pan de Azúcar, Los Cedros, La Estancia.	12	6:00
D1	2	Martes - Sábado	Bloque inicio Ciudadela Real de Minas: (Los Naranjos, CR Samanes IV, CR Plaza San Marcos, CR. Samanes I, CR Paseo Real I y II, CR Samanes V, Plazuela Santa Clara, Porto Real, Chicco Real I y II, CR Real del Llano, CR Búcaros).	07	6:00
D2	1	Jueves	Bloque inicio CR Torres de San Remo, Avenida Los Samanes, Torres de San Remo, CR Los Laureles, CR Torres de la Contraloría, CR Samanes VI, CR Juan Pablo 2 Plaza Mayor, CR Oasis de Marde, Gas oriente.	07	6:00
D3	1	Jueves	Bloque de inicio K 27 Puerta del sol, Barrio mercedes y Conucos hasta la Cl 63	12	6:00
D4	1	Jueves	Bloque de inicio en la K 23 Bolarqui (Desde la K 27 a diag. 15 entre Calles 58 y Av. Rosita 52) y Barrio Mercedes.	12	6:00
D5	1	Jueves	Bloque de inicio en la K 23 y Cl 52 Nuevo Sotomayor (Desde Av. González y Sotomayor).	12	6:00
E1	7	Diaria	Usuarios potenciales generadores de material (edificios, fábricas y PYMES) San francisco, San alonso y Aurora.	3 y 13	6:00
E2	7	Diaria	Usuarios potenciales generadores de material (edificios, fábricas y PYMES) Cabecera, prado, Mejoras Publicas.	12	6:00
E3	7	Diaria	Usuarios potenciales generadores de material (edificios, fábricas y PYMES) Real de minas y Ceiba.	7	6:00
E4	7	Diaria	Usuarios potenciales generadores de material (edificios, fábricas y PYMES) lagos del cacique y Centro Comercial.	12 y 16	6:00
F1	1	Miércoles	Bloque de inicio Portón del Tejar, Torres del Portón, santa Mónica, Girasol, Tajamar, San Sebastián, Boulevard el Cacique, iglesia Lagos del cacique, Cacique Ipana, Colegio Caldas, Quintas del Cacique, Tesoro del Cacique, Lagos del Cacique desde la carrera 49 a la carrera 54 entre calles 71 y 74.	16	6:00
F2	1	Miércoles	Neomundo, Palmeras del Cacique, Santa Bárbara, Portal del Cacique, Cacique Imperial Hacienda del Cacique, Cuarto de aseo (Guayacanes parte alta).	16	6:00



PLANES DE CONTINGENCIA: Los planes de contingencia que la **EMAB S.A. E.S.P.**, ha dispuesto para asegurar la continuidad del servicio en caso de emergencia:

1. Disposición de un (1) vehículo recolector en standby, destinado a atender alguna eventualidad tendiente a la falla mecánica de los vehículos, garantizando la prestación del servicio. Adicionalmente el supervisor estará atento del cumplimiento de las rutas, y si necesita apoyo tendrá a disposición cada vehículo al terminar su ruta.
2. Disposición de personal operativo dispuesto a suplir cualquier ausencia de personal de recolección selectiva.
3. Todo el personal operativo de la Estación de Clasificación y Aprovechamiento está dispuesto a laborar en horario extendido bajo el estímulo de pago de horas extras.
4. Dotación a todo el personal de elementos de protección adecuados para que permitan laborar en condiciones difíciles.

En constancia de lo cual, suscribo este original, en mi calidad de representante legal de la Empresa de Aseo de Bucaramanga - **EMAB S.A. E.S.P.**, a los veintidós (22) días de agosto de 2019.



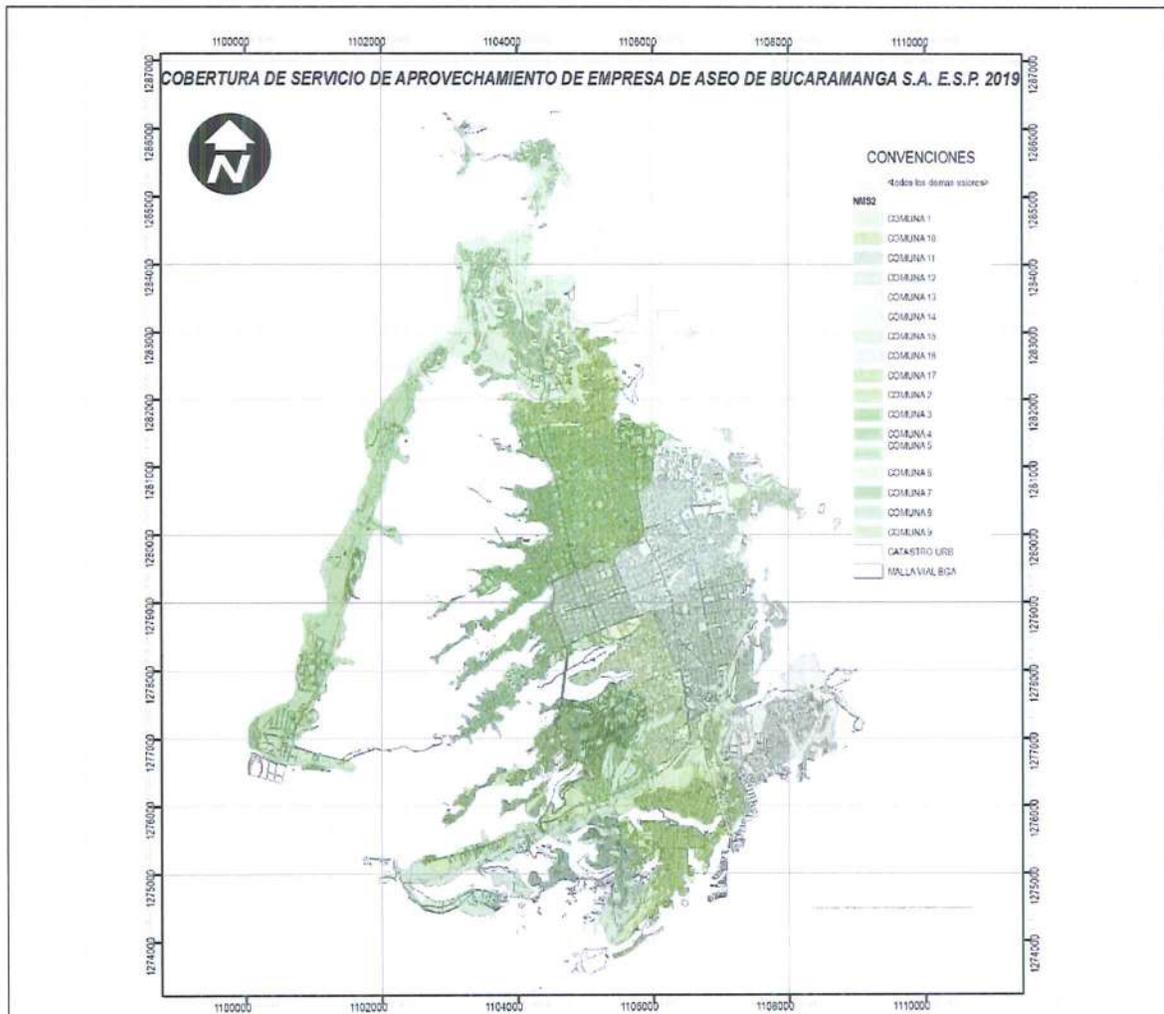
PEDRO JOSÉ SALAZAR GARCÍA.
Gerente EMAB S.A. E.S.P.

Proyectó: Oficina de Innovación Ambiental en Aspectos Jurídicos. / Paola Lesmes. *PL*
Revisó: Oficina de Innovación Ambiental en Aspectos de Prestación del Servicio, Comercialización, PQRs, Servicio y Atención al Cliente. / Leidy Tatiana Reyes Castellanos.
Dirección Técnica y Operativa en Aspectos de Prestación del Servicio. / Ludwing Almeyda. *LA*
Dirección de Planeación Organizacional en Aspectos de Prestación del Servicio (APS, rutas y horarios). / Estephania Díaz. *ED*
Dirección Comercial en Aspectos de Comercialización, Facturación, PQRs, Servicio y Atención al Cliente. / Liliانا Paola Celis Martínez. *LPCM*
Secretaría General en Aspectos Jurídicos. / Benjamín Trillos. *BT*



ANEXO I. - ZONA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Comprende el mapa de la zona dentro de la cual la **Empresa de Aseo de Bucaramanga S.A. E.S.P.** está dispuesta a prestar el servicio; y dentro de esa zona se encuentra la estratificación de cada sector.



Sistema de coordenadas: MAGNA SIRGAS Proyección: Transverse Mercator Datum: MAGNA False Easting: 1.000.000,0000 False Northing: 1.000.000,0000 Central Meridian: -74,0775 Scale Factor: 1,0000 Latitude Of Origin: 4,5962 Unidades: METROS.

Dibujó:  Jhan Carlos Sandoval Blanco.	Revisó:  Ing. Ludwig Francisco Almeyda Sarmiento.	Contiene: Zona de Prestación de Servicio de EMAB S.A. E.S.P. Fecha: miércoles, 21 de agosto 2019.
--	--	---

