

**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO PARA LA  
EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE VÉLEZ  
EMPREVEL E.S.P.**

**DISPOSICIONES GENERALES**

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

**CLÁUSULA 2. ESQUEMA O SEGMENTO.** La prestación del servicio público de aseo se realizará bajo los criterios regulatorios del siguiente segmento o esquema de la Resolución CRA 853 de 2018 o la que la adicione, modifique o derogue: **SEGUNDO SEGMENTO:** corresponde a las personas prestadoras que atiendan en municipios de hasta 4.000 suscriptores en el área urbana a 31 de diciembre de 2018.

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

- Recolección y transporte de residuos
- Barrido y Limpieza de vías y áreas públicas
- Corte de césped
- Poda de árboles
- Disposición Final

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

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

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

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

**CLÁUSULA 7. RÉGIMEN LEGAL DEL CONTRATO.** El contrato se rige por la normatividad vigente de los contratos de servicios públicos y, en particular, por la Ley 142 de 1994 y los decretos reglamentarios, las normas del Código de Comercio y del Código Civil, la regulación de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA<sup>1</sup>, las condiciones uniformes y los acuerdos especiales que pacten las partes.

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

**CLÁUSULA 8. PARTES.** Son partes en el contrato la **PERSONA PRESTADORA** del servicio para residuos **NO APROVECHABLES** y el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**. Se entiende por suscriptor aquella persona con la cual se celebra el contrato y por usuario aquella persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se denomina también consumidor.

**CLÁUSULA 9. SOLIDARIDAD.** Los propietarios o poseedores del inmueble en el que se prestan los servicios y los suscriptores y/o usuarios son solidarios en los derechos y obligaciones del contrato. El arrendador de bienes inmuebles urbanos no será responsable y su inmueble dejará de estar afecto al pago de los servicios públicos, a partir del vencimiento del periodo de facturación correspondiente a aquel en el que se efectúa la denuncia del contrato de arrendamiento ante la **PERSONA PRESTADORA** y se remitan las garantías o depósitos constituidos para el pago de las facturas correspondientes. En este evento, notificada la empresa y acaecido el vencimiento del periodo de facturación, la responsabilidad sobre el pago de los servicios públicos será única y exclusiva del arrendatario.

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

1. El contrato de servicios públicos, así como la modificación del mismo.
2. El mapa del Área de Prestación del Servicio –APS–.
3. Las tarifas vigentes.
4. Rutas, horarios y frecuencias de las diferentes actividades prestadas en cada una de las APS atendidas.

<sup>1</sup> Resolución CRA 151 de 2001, Resolución CRA 413 y 400 de 2006, Resolución CRA 853 de 2018, y la que la modifique, adicione, sustituya o derogue.

**WEBSITE:** <http://www.emprevelesp.com.co/> - **SERVICIO AL USUARIO:** [usuarioemprevel@gmail.com](mailto:usuarioemprevel@gmail.com)

**PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS:** [parsemprevelesp@gmail.com](mailto:parsemprevelesp@gmail.com)

**EMERGENCIAS:** Cel # 318 256 0420 - **TELEFAX** # (7) 7563102 -

**CALLE 9 No. 7-01 BARRIO AQUILEO PARRA**

**VÉLEZ - SANTANDER – COLOMBIA**

5. Sitio, horario y forma en la que los suscriptores y/o usuarios deben presentar los residuos sólidos para su recolección.
6. Sitio de disposición final de los residuos.

### RÉGIMEN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES

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

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

1. A ser tratado dignamente por la persona prestadora.
2. A no ser discriminado por la persona prestadora y a recibir un trato igualitario.
3. Al debido proceso y de defensa y contradicción.
4. A obtener información completa, precisa y oportuna, entre otras cosas, sobre: sus obligaciones y las consecuencias de incumplirlas; los asuntos relacionados con la prestación del servicio; los requisitos jurídicos o técnicos de las peticiones, actuaciones, solicitudes o quejas; el estado de los trámites adelantados ante la persona prestadora, en los que tengan la condición de interesados; el contenido de la factura y las condiciones uniformes del contrato. Igualmente, a obtener copias a su costa de los trámites o documentos que requiera y que no estén sujetos a reserva.
5. A la libre elección de la persona prestadora del servicio.
6. A no presentar documentos que no sean exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.
7. A ser protegido contra el abuso de posición dominante contractual de las personas prestadoras, para lo cual se debe tener en cuenta las causales que presumen abuso de la posición dominante, previstas en el artículo 133 de la Ley 142 de 1994.
8. A la prestación continua de un servicio de buena calidad y a las reparaciones por falla en la prestación del servicio, de conformidad con el artículo 137 de la Ley 142 de 1994.
9. A participar en los comités de desarrollo y control social.
10. A que la persona prestadora mantenga la reserva de sus datos personales y garantice su derecho al *habeas data*.

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

**CLÁUSULA 13. DERECHOS DE LA PERSONA PRESTADORA.** Son derechos de la **PERSONA PRESTADORA** los siguientes:

1. Cobrar y recibir el pago del valor de los servicios prestados, luego de aplicar la tarifa resultante de la normatividad vigente.
2. Incluir dentro de la facturación cualquier obligación a favor o en contra del suscriptor y/o usuario, derivada de la prestación del servicio público de aseo o de los aforos solicitados por el suscriptor, conforme con la normatividad vigente.

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

1. Vincularse como usuario y/o suscriptor y cumplir con los deberes respectivos, o acreditar que dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad, cuando haya servicio público de aseo disponible.
2. Hacer el pago por la prestación del servicio, en los términos descritos en la cláusula 18 y subsiguientes del presente contrato.
3. Hacer buen uso del servicio, de modo que no genere riesgos o se constituya en un obstáculo para la prestación del servicio a los demás miembros de la comunidad.
4. Informar de inmediato a la persona prestadora sobre cualquier cambio en las características, identificación o uso de los inmuebles reportados o la variación del propietario, dirección u otra novedad que implique modificación de los datos registrados con la persona prestadora o en el sistema de información comercial.
5. Facilitar la medición periódica de los residuos sólidos de conformidad con las normas de aforo vigentes.
6. Almacenar y presentar los residuos sólidos de acuerdo con lo dispuesto en la normatividad vigente, en el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos de los municipios o distritos, en el

WEBSITE: <http://www.emprevelesp.com.co/> - SERVICIO AL USUARIO: [usuarioemprevel@gmail.com](mailto:usuarioemprevel@gmail.com)

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS: [parsemprevelesp@gmail.com](mailto:parsemprevelesp@gmail.com)

EMERGENCIAS: Cel # 318 256 0420 - TELEFAX # (7) 7563102 -

CALLE 9 No. 7-01 BARRIO AQUILEO PARRA

VÉLEZ - SANTANDER - COLOMBIA

respectivo programa para la prestación del servicio público de aseo y en el presente contrato de servicios públicos.

7. Trasladar los residuos sólidos hasta el sitio determinado por la persona prestadora del servicio público de aseo, cuando las condiciones de las urbanizaciones, barrios o agrupaciones de viviendas o demás predios impidan la circulación de los vehículos de recolección o cuando en los municipios donde el servicio público de aseo se presta bajo el esquema de zonas de difícil acceso se haya definido un sitio de recolección colectiva.
8. Mantener limpios y cerrados los lotes de terreno de su propiedad, así como las construcciones que amenacen ruina. Cuando por ausencia o deficiencia en el cierre o mantenimiento de estos se acumulen residuos sólidos en los mismos, el propietario del predio deberá contratar la recolección, transporte y disposición final con una persona prestadora del servicio público de aseo.
9. Recoger los residuos sólidos originados por el cargue, descargue o transporte de cualquier mercancía.
10. En caso de ser multiusuario, cumplir los requisitos de presentación de residuos y demás procedimientos contemplados en la regulación vigente para la aplicación de dicha opción tarifaria.
11. Dar aviso a la persona prestadora del servicio de la existencia de fallas en el servicio cuando estas se presenten.

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

1. Reportar al municipio el Área de Prestación del Servicio – APS que corresponde a la zona geográfica del municipio, debidamente delimitada, donde ofrece y presta el servicio público de aseo.
2. Suministrar continuamente un servicio de buena calidad, de acuerdo con los parámetros normativos vigentes de carácter obligatorio fijados por las autoridades competentes, las especificaciones técnicas y los estándares de servicio definidos en el programa de prestación del servicio y en el contrato de servicios públicos.
3. Informar a los suscriptores y/o usuarios sobre la manera de utilizar los servicios con eficiencia y seguridad, y adelantar campañas masivas de divulgación sobre el particular.
4. Responder por las actividades de barrido y limpieza de vías y áreas públicas, según la Resolución CRA 853 de 2018, en el Área de Prestación del Servicio que haya consignado en el presente contrato, y de conformidad con las normas sanitarias, ambientales y regulatorias vigentes.
5. Respetar el debido proceso y el derecho de defensa del suscriptor y/o usuario en todas las actuaciones frente al prestador, con observancia de la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa previstas en la Constitución Política, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en las demás normas que sean aplicables.
6. Aplicar al suscriptor y/o usuario la estratificación adoptada por el municipio.
7. Asignar al inmueble objeto de los servicios la categoría de uso correspondiente y modificarla en los casos que corresponda.
8. Mantener la reserva de los datos personales del suscriptor y/o usuario y garantizar su derecho al *habeas data*.
9. Realizar la medición periódica de la producción de residuos de conformidad con las normas de aforo vigentes. (En caso que aplique).
10. Ejecutar las medidas de mitigación y corrección pertinentes, en caso de presentarse un evento de riesgo.
11. Aplicar la tarifa ajustada para inmuebles desocupados a aquellos inmuebles que sean acreditados, bien sea por los suscriptores y/o usuarios o por la persona prestadora, según lo establecido en la Resolución CRA 853 de 2018, para el segmento o esquema que le aplique.
12. Recibir y trasladar las peticiones, quejas, reclamos y recursos – PQR relacionadas con la actividad de aprovechamiento. Igualmente, tramitar en su integralidad aquellas PQR de aprovechamiento relacionadas con la facturación.
13. Trasladar a la persona prestadora de la actividad de aprovechamiento las PQR relacionadas con las cantidades de residuos aprovechables facturadas, aforos y aspectos operativos relacionadas con horarios y frecuencias de recolección de residuos aprovechables.
14. Contar con un estudio de costos que soporte las tarifas aplicadas a los suscriptores y/o usuarios, debidamente aprobado por la entidad tarifaria local y publicadas de conformidad con las normas vigentes.

WEBSITE: <http://www.emprevelesp.com.co/> - SERVICIO AL USUARIO: [usuarioemprevel@gmail.com](mailto:usuarioemprevel@gmail.com)

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS: [parsemprevelesp@gmail.com](mailto:parsemprevelesp@gmail.com)

EMERGENCIAS: Cel # 318 256 0420 - TELEFAX # (7) 7563102 -

CALLE 9 No. 7-01 BARRIO AQUILEO PARRA

VÉLEZ - SANTANDER – COLOMBIA

**PARÁGRAFO 1.** Si la persona prestadora suministra el servicio bajo el esquema de zonas de difícil acceso, la obligación contenida en el numeral 3 corresponderá a: informar a los suscriptores y/o usuarios sobre las condiciones diferenciales y la gradualidad en las que se prestarán las actividades del servicio y sobre la manera de utilizar los servicios con eficiencia y seguridad para lo cual adelantará campañas masivas de divulgación.

**PARÁGRAFO 2.** Si la persona prestadora suministra el servicio bajo el esquema de zonas de difícil acceso, la obligación contenida en el numeral 4 corresponderá a: responder por las actividades de barrido y limpieza de vías y áreas públicas, y de conformidad con las normas sanitarias, ambientales y regulatorias aplicables.

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

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

1. Recipientes para el almacenamiento y presentación de residuos no aprovechables.
2. Recolección de residuos ordinarios generados en plazas de mercado, mataderos, cementerios, puntos de ventas de áreas públicas.
3. Permanencia de los residuos de barrido en las calles.
4. Información sobre los cambios en las rutas, horarios o frecuencias de prestación de las actividades del servicio.
5. Actividades que efectivamente realice la persona prestadora según el segmento o esquema que le aplique, de conformidad con la Resolución CRA 853 de 2018:
  - a) Corte de césped en las áreas verdes públicas.
  - b) Poda de árboles en las áreas públicas.
6. Frecuencia y horario para la prestación de las diferentes actividades del servicio público de aseo.
7. Reglamento operativo, monitoreo, seguimiento y control para la operación de las actividades de tratamiento y disposición final.

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

		EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE VELEZ - EMPREVEL E.S.P.				
RUTAS DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SOLIDOS						
MICRO- RUTA	TIPO DE RESIDUO	DÍAS DE RECOLECCIÓN	HORARIO	COBERTURA	Km	FRECUENCIA
MICRORRUTA 1	Residuos Inorgánicos	Lunes	10:00 A.M	Calle 12, calle 13, La Esperanza, Palmira, Barrio Santander, Villa de Bosque, Los Pinos, Pablo sexto, Castilla real, La Rosita, Transversal 1, Transversal 2, Reino Unido y Francisco Benavides	8 Km	1
MICRORRUTA 2	Residuos Orgánicos	Lunes	6:00 P.M	Puente Palo, carrera 5, calle 8 hasta el Colegio Isabel Valbuena Cifuentes, carrera 4, calle 7, calle 6, Los Arrayanes, Santa Teresita, Unitaleres, La sexta, América India, EMPREVEL, Hospital hasta la ronda, Lucho Zafra, calle 10, Polideportivo, carrera 1, calle 9, calle Real, Baja por la calle 8, carrera 2, Parque Folclor, carrera 4 hasta puente blanca, barrio Ricaurte parte alta y baja y Kennedy.	16 Km	2
MICRORRUTA 3	Residuos Inorgánicos	Martes	10:00 A.M	Mal paso, la cárcel, carrera 3, el hospital, Colegio Isabel Valbuena Cifuentes sede Martin Galeano, Colegio Nacional Universitario sede Centro, Colegio Nacional Universitario sede Campestre, Piqueteadero Lucho Zafra, Asilo San José, Alcaldía, SENA, Estación de Policía, Palacio de Justicia, Sagrada familia, Chapinero y Ricaurte bajo carrera 2 entre calle 6 y 1.	12 Km	1

WEBSITE: <http://www.emprevelsp.com.co/> - SERVICIO AL USUARIO: [usuarioemprevel@gmail.com](mailto:usuarioemprevel@gmail.com)

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS: [parsemprevelsp@gmail.com](mailto:parsemprevelsp@gmail.com)

EMERGENCIAS: Cel # 318 256 0420 - TELEFAX # (7) 7563102 -

CALLE 9 No.7-01 BARRIO AQUILEO PARRA

VÉLEZ - SANTANDER - COLOMBIA

EMPREVEL E.S.P. Socialmente Responsable		EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE VELEZ - EMPREVEL E.S.P.				
RUTAS DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SOLIDOS						
MICRO- RUTA	TIPO DE RESIDUO	DÍAS DE RECOLECCIÓN	HORARIO	COBERTURA	Km	FRECUENCIA
MICRORRUTA 4	Residuos Inorgánicos	Martes	6:00 P.M	Plaza de mercado, carrera 5 con calle 6, calle 7, Calle 8, carrera 2 entre calle 5 y 9, Parque del Folclor, Calle real hasta la iglesia Adventista, Ricaurte alto y carrera 3 hasta la iglesia Adventista.	9 Km	1
MICRORRUTA 5	Residuos Inorgánicos	Miércoles	10:00 A.M	Puente Palo, Los Arrayanes, Unitalleres, La Sexta, América India, Calle 9, EMPREVEL, Carrera 5, Carrera 1 y calle 10.	6 Km	1
MICRORRUTA 6	Residuos Orgánicos	Miércoles	6:00 P.M	Palmira, La Esperanza, calle 12, El Santander, Villa del Bosque, Los Pinos, Reino Unido, Pablo Sexto, Francisco Benavides, Asilo San José, Castilla Real, Calle de Chipatá, La Rosita y San Luis	11 Km	2
MICRORRUTA 7	Residuos Inorgánicos	Jueves	4:00 P.M	Barrio Kennedy, Calle 11 hasta la Ronda, Barrio San Luis hasta el Centro Comercial, carrera 4 y Santa Teresita.	12 Km	1
MICRORRUTA 8	Residuos Orgánicos	Viernes	4:00 P.M	Puente Palo, carrera 5, calle 8 hasta el Colegio Isabel Valbuena Cifuentes, carrera 4, calle 7, calle 6, Los Arrayanes, Santa Teresita, Unitalleres, La sexta, América India, EMPREVEL, Hospital hasta la ronda, Lucho Zafra, calle 10, Polideportivo, carrera1, calle 9, calle Real, Baja por la calle 8, carrera 2, Parque Folclor, carrera 4 hasta puente blanca, barrio Ricaurte parte alta y baja y Kennedy.	18 Km	2
MICRORRUTA 9	Residuos Orgánicos	Sábado	10:00 A.M	Plaza de mercado, Palmira, La Esperanza, Calle 12, El Santander, Villa del Bosque, Los Pinos, Reino Unido, Pablo sexto, Francisco Benavides, Asilo San José, Castilla Real, El SENA, Calle de Chipatá, La Rosita y San Luis.	10 Km	2

EMPREVEL E.S.P. Socialmente Responsable		EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE VELEZ - EMPREVEL E.S.P.				
RUTAS DE BARRIDO Y LIMPIEZA						
MICRO- RUTA	DÍAS DE BARRIDO Y LIMPIEZA	HORARIO	COBERTURA	Km	FRECUENCIA	
MICRORRUTA 1	Lunes, Miércoles y Viernes	8:00 a. m.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Carrera 6 inicia desde la glorieta el artista y finaliza en la calle 12</li> <li>Calle 5 entre carrera 5 y 6</li> <li>Calle 6 entre carrera 5 y 6</li> <li>Carrera 5 inicia en el monumento el artista y finaliza en la calle 12</li> <li>Calle 10 inicia en la carrera 7 y finaliza en la transversal 1</li> <li>Calle 11 inicia en la carrera 7 y finaliza en la carrera 1</li> <li>Calle 12 inicia en la carrera 7 y finaliza en la carrera 1</li> <li>Carrera 4 inicia en la calle 6 y finaliza en la carrera 3 (Puente Blanca)</li> </ul>	12 Km	3	
MICRORRUTA 2	Martes, Jueves y Sábado	8:00 a. m.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Carrera 3 inicia en la diagonal 4 (iglesia adventista) y finaliza en la carrera 4 (puente blanco)</li> <li>Carrera 2 inicia en la calle 6 y finaliza en la calle 11</li> <li>Carrera 1 inicia en la calle 8 y finaliza en la calle 11</li> <li>Calle 6 inicia en la calle 5 y finaliza en la carrera 2</li> <li>Calle 7 inicia en la carrera 5 y finaliza en la carrera 2</li> <li>Calle 8 inicia en la carrera 6 y finaliza en la transversal 1</li> <li>Calle 9 inicia en la carrera 7 y finaliza en la carrera 1</li> </ul>	12 Km	3	

WEBSITE: <http://www.emprevelesp.com.co/> - SERVICIO AL USUARIO: [usuarioemprevel@gmail.com](mailto:usuarioemprevel@gmail.com)

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS: [parsemprevelesp@gmail.com](mailto:parsemprevelesp@gmail.com)

EMERGENCIAS: Cel # 318 256 0420 - TELEFAX # (7) 7563102 -

CALLE 9 No.7-01 BARRIO AQUILEO PARRA

VÉLEZ - SANTANDER – COLOMBIA

EMPREVEL E.S.P. Socialmente Responsable		EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE VELEZ - EMPREVEL E.S.P.			
RUTAS DE BARRIDO Y LIMPIEZA					
MICRO- RUTA	DÍAS DE BARRIDO Y LIMPIEZA	HORARIO	COBERTURA	Km	FRECUENCIA
MICRORRUTA 3	Domingo	8:00 a. m.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Parque Nacional del folclor</li> <li>• Polideportivo José Antonio Galán</li> <li>• Parque del Ciro Santander</li> <li>• Plaza de mercado</li> <li>• Plazoleta del Colegio Nacional Universitario</li> </ul>	30,4 Km	1

**PARÁGRAFO 1:** La **PERSONA PRESTADORA** está obligada a informar a los suscriptores y/o usuarios de la microrruta, con mínimo quince (15) días calendario de anticipación, sobre cuándo 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, reclamos y recursos. **PARÁGRAFO 2:** La **PERSONA PRESTADORA** incluida en el primer segmento deberá definir las frecuencias y horarios de prestación de las actividades, para cada una de las microrrutas definidas para la prestación del servicio público de aseo en el APS atendida.

### COBRO DEL SERVICIO DE ASEO Y ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS

**CLÁUSULA 18. TARIFA DEL SERVICIO DE ASEO.** La tarifa del servicio público de aseo y sus actividades complementarias está compuesta por un cargo fijo y un cargo variable, que serán calculados por el prestador acorde con lo establecido en la metodología tarifaria vigente expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA o del contrato respectivo, cuando esta se haya definido contractualmente. Para la estimación de la producción de residuos correspondiente a cada suscriptor y/o usuario, las personas prestadoras de recolección y transporte de residuos no aprovechables deberán calcular el promedio mensual del año fiscal anterior de las toneladas de residuos de: barrido y limpieza, limpieza urbana, recolección y transporte de residuos no aprovechables, rechazos de aprovechamiento y rechazos de tratamiento en los casos en que aplique. Así mismo, deberán recibir con una frecuencia mensual, por parte de las personas prestadoras de aprovechamiento, el cálculo de las toneladas efectivamente aprovechadas, de conformidad con la metodología tarifaria vigente. La tarifa para los suscriptores y/o usuarios clasificados como grandes productores, se calculará a partir de los resultados de los aforos que realice la persona prestadora, de conformidad con lo definido en la Resolución CRA 151 de 2001 o la que la modifique, adicione, aclare o derogue. La tarifa para los suscriptores y/o usuarios a quienes aplique la opción tarifaria de multiusuarios se calculará a partir de los resultados de los aforos que realice la persona prestadora de conformidad con lo definido en las Resoluciones CRA 233 y 236 de 2002 o la que la modifique, adicione, aclare o derogue.

**CLÁUSULA 19. FACTURACIÓN DEL SERVICIO.** La **PERSONA PRESTADORA** facturará el servicio público de aseo de forma directa o conjunta con cualquiera de los servicios públicos a los que se refiere la Ley 142 de 1994. En este caso, no podrán pagarse estos últimos servicios con independencia del servicio público de aseo, salvo en aquellos casos en que exista prueba de mediar petición, queja o recurso debidamente interpuesto ante la persona prestadora del servicio de aseo. El prestador del servicio para los residuos no aprovechables facturará de manera integral el servicio público de aseo junto con la actividad de aprovechamiento, de acuerdo con la tarifa resultante de la aplicación de la metodología tarifaria vigente o del contrato respectivo, cuando la tarifa se hubiere definido contractualmente y con la periodicidad señalada en el presente contrato. La factura del servicio público de aseo contendrá, como mínimo, la siguiente información:

1. El nombre de la persona prestadora y su NIT.
2. El nombre del suscriptor y/o usuario, al cual se presta el servicio y dirección del inmueble receptor de los servicios.
3. La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro.
4. El estrato socioeconómico, cuando el inmueble es residencial, y la clase de uso de los servicios.
5. El período de facturación de los servicios y la fecha de expedición de la factura.

WEBSITE: <http://www.emprevelesp.com.co/> - SERVICIO AL USUARIO: [usuarioemprevel@gmail.com](mailto:usuarioemprevel@gmail.com)

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS: [parsemprevelesp@gmail.com](mailto:parsemprevelesp@gmail.com)

EMERGENCIAS: Cel # 318 256 0420 - TELEFAX # (7) 7563102 -

CALLE 9 No.7-01 BARRIO AQUILEO PARRA

VÉLEZ - SANTANDER – COLOMBIA

6. El valor de las devoluciones por cobros no autorizados o por errores en facturación o estratificación, así como de los intereses correspondientes.
7. El valor y las fechas de pago oportuno.
8. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.
9. El costo fijo total.
10. Las toneladas de residuos sólidos por suscriptor.
11. El factor de contribución o subsidio correspondiente a cada suscriptor.
12. Las toneladas de residuos sólidos no aprovechables por suscriptor.
13. Las toneladas de residuos efectivamente aprovechados por suscriptor, en caso de que aplique.
14. Las toneladas de residuos sólidos no aprovechables aforadas por suscriptor.
15. Las toneladas de residuos efectivamente aprovechados aforadas por suscriptor. La factura se entregará por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago señalada en la factura. La periodicidad en la entrega de la factura será: **MENSUAL**.

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

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

**CLÁUSULA 21. COBROS NO AUTORIZADOS.** La **PERSONA PRESTADORA** no cobrará servicios no prestados, tarifas, ni conceptos diferentes a los previstos en las condiciones uniformes de este contrato. Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado la factura, la **PERSONA PRESTADORA** no podrá cobrarle al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** bienes o servicios que no facturó por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**. La devolución de cobros no autorizados al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** observará lo dispuesto en la Resolución CRA 659 de 2013 o aquellas que la modifiquen, adicionen, sustituyan o deroguen.

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

#### DEFENSA DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO

**CLÁUSULA 23. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y RECURSOS.** El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** podrá presentar, ante la **PERSONA PRESTADORA**, peticiones, quejas, reclamos y recursos relacionados, entre otras cosas, con el contrato de servicios públicos, la factura, el estrato aplicado cuando sea diferente al establecido por la entidad territorial competente y el uso asignado al inmueble objeto del servicio por la persona prestadora. La **PERSONA PRESTADORA** resolverá las peticiones, quejas, reclamos y recursos que sean presentados por el suscriptor y/o usuario, dentro del término de quince (15) días hábiles, contado a partir de la fecha de su presentación. Pasado este término sin que la **PERSONA PRESTADORA** haya resuelto la petición, queja, reclamo o recurso, se entenderá que ha sido resuelto en forma favorable, salvo que se demuestre que el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** auspicó la demora o que se requirió la práctica de pruebas. Dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes al vencimiento del término de los quince (15) días hábiles, la entidad prestadora del servicio público de aseo reconocerá al suscriptor y/o usuario los efectos del silencio administrativo positivo. Si no lo hiciera, el peticionario podrá solicitar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios la imposición de las sanciones a que haya lugar, conforme a la ley, sin perjuicio de que la Superintendencia adopte las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto. Cuando se trate de actos de negativa del contrato, suspensión, terminación y facturación de los servicios, el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** podrá interponer, ante la **PERSONA PRESTADORA**, el recurso de reposición y, en subsidio, de apelación, contra el acto que resuelva la petición, queja, reclamo o recurso, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. La **PERSONA PRESTADORA**, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión que resolvió el recurso de reposición, remitirá el expediente a la Superintendencia de

WEBSITE: <http://www.emprevelesp.com.co/> - SERVICIO AL USUARIO: [usuarioemprevel@gmail.com](mailto:usuarioemprevel@gmail.com)

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS: [parsemprevelesp@gmail.com](mailto:parsemprevelesp@gmail.com)

EMERGENCIAS: Cel # 318 256 0420 - TELEFAX # (7) 7563102 -

CALLE 9 No. 7-01 BARRIO AQUILEO PARRA

VÉLEZ - SANTANDER - COLOMBIA

Servicios Públicos Domiciliarios - SSPD, para resolver el recurso de apelación, en caso de que haya sido interpuesto como subsidiario.

**PARÁGRAFO.** En lo relativo a peticiones, quejas, reclamos y recursos se aplicarán las disposiciones de la Ley 142 de 1994, del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y de aquellas que las modifiquen, adicionen, sustituyan o deroguen.

**CLÁUSULA 24. FORMA DE PRESENTACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y RECURSOS.** El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** podrá presentar las peticiones, quejas, reclamos y recursos, verbalmente o por escrito, a través de cualquiera de los siguientes medios: físico en los puntos de atención de la persona prestadora, líneas telefónicas, fax, correo electrónico, correo certificado, o cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** podrá presentar peticiones, quejas, reclamos y recursos, en la siguiente:

SERVICIO AL USUARIO: [usuarioemprevel@gmail.com](mailto:usuarioemprevel@gmail.com)

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS: [pqrsemprevel@gmail.com](mailto:pqrsemprevel@gmail.com)

Celular: # 318 256 0420 - TELEFAX # (7) 7563102

CALLE 9 No.7-01 BARRIO AQUILEO PARRA VÉLEZ - SANTANDER – COLOMBIA

HORARIO DE ATENCIÓN: Lunes a Viernes de 07:00 am a 12:00 – 02:00 PM -05:00 PM y Sábado de 08:00 AM – 12:00

**CLÁUSULA 25. SUSPENSIÓN EN INTERÉS DEL SERVICIO.** En caso de presentarse suspensión en interés de la prestación del servicio público de aseo, por cualquier causa, la persona prestadora deberá mantener informados a los usuarios de dicha circunstancia e implementar las medidas transitorias requeridas. En caso de suspensiones programadas del servicio público de aseo, la persona prestadora del servicio deberá avisar a los usuarios con cinco (5) días hábiles de anticipación, a través del medio de difusión más efectivo que disponga la población o sector atendido.

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

**PARÁGRAFO.** La falla en la prestación del servicio para los prestadores del esquema de prestación en zonas de difícil acceso aplicará conforme con las condiciones diferenciales con las que la **PERSONA PRESTADORA** se compromete a prestar los servicios, de acuerdo con su programa de prestación del servicio.

#### MODIFICACIÓN, CESIÓN Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO

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

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

**CLÁUSULA 28. CESIÓN.** La cesión del contrato opera de pleno derecho e incluye la propiedad de los bienes utilizados para los servicios, cuando ocurre la venta del inmueble al que se le suministran los servicios. La **PERSONA PRESTADORA** podrá ceder el contrato cuando habiendo informado al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** de su interés en cederlo, con una antelación de por lo menos dos (2) meses, no haya recibido manifestación explícita al respecto.

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

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

1. Presentar solicitud ante la persona prestadora, en la que manifieste la voluntad de desvincularse, con un término de preaviso no superior a dos (2) meses.
2. Acreditar que va a celebrar un nuevo contrato con otra persona prestadora que preste las mismas actividades del servicio de las que desea desvincularse y en la misma APS. En este caso, la solicitud de desvinculación deberá ir acompañada de la constancia del nuevo prestador,

WEBSITE: <http://www.emprevelesp.com.co/> - SERVICIO AL USUARIO: [usuarioemprevel@gmail.com](mailto:usuarioemprevel@gmail.com)

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS: [pqrsemprevel@gmail.com](mailto:pqrsemprevel@gmail.com)

EMERGENCIAS: Cel # 318 256 0420 - TELEFAX # (7) 7563102 -

CALLE 9 No.7-01 BARRIO AQUILEO PARRA

VÉLEZ - SANTANDER – COLOMBIA

- en la que manifieste su disponibilidad para prestar las actividades del servicio público de aseo al solicitante, con la identificación del predio que será atendido.
3. En los casos en que no se vaya a vincular a un nuevo prestador, acreditar que dispone de otras alternativas que no causan perjuicios a la comunidad, conforme con lo establecido en el párrafo del artículo 16 de la Ley 142 de 1994. La Superintendencia de Servicios Públicos será la entidad competente para determinar si la alternativa propuesta no causa perjuicios a la comunidad. Adicionalmente, las actividades de barrido y limpieza de vías y áreas públicas, las incluidas en el componente de limpieza urbana y la de aprovechamiento deberán ser atendidas por alguna persona prestadora del servicio público de aseo.
  4. Estar a paz y salvo por las obligaciones asociadas a la prestación del servicio con la persona prestadora a la cual solicita la terminación anticipada del contrato, o haber celebrado un convenio de pago respecto de tales obligaciones económicas.

Si a la fecha de solicitud de terminación del contrato el suscriptor se encuentra a paz y salvo, sólo será necesario acreditar el pago de la última factura del servicio público de aseo y suscribir el acuerdo de pago de las obligaciones asociadas a la prestación del servicio pendientes o que puedan generarse respecto a la fecha efectiva de terminación del contrato. En los eventos de acuerdo de pago, el prestador expedirá el paz y salvo al momento de la solicitud de la terminación. Los suscriptores y/o usuarios podrán autorizar por escrito al nuevo prestador para que solicite la terminación anticipada del contrato del servicio público de aseo con el cumplimiento, en todo caso, de lo dispuesto en la presente cláusula. Los prestadores del servicio de aseo que reciban solicitudes de terminación anticipada del contrato no podrán negarse a terminarlo por razones distintas de las señaladas en la norma, y no podrán imponer en su contrato documentos o requisitos que impidan el derecho. La **PERSONA PRESTADORA** no podrá solicitar requisitos adicionales a los previstos en el Decreto 1077 de 2015. La **PERSONA PRESTADORA** del servicio público de aseo deberá tramitar y resolver de fondo la solicitud de terminación anticipada del contrato en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, de conformidad con lo previsto en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, subrogado por el artículo 123 del Decreto 2150 de 1995, y con los efectos allí previstos en caso de configurarse el silencio administrativo positivo. La **PERSONA PRESTADORA** no podrá negar la terminación anticipada del contrato con el argumento de que la nueva persona prestadora no está en capacidad de prestarlo.

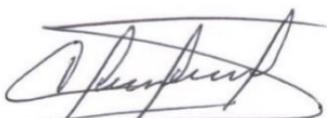
**PARÁGRAFO 1.** Al momento de la terminación anticipada del contrato no podrá verse afectada la facturación integral del servicio prevista en el Decreto 1077 de 2015.

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

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

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

En constancia, se firma este contrato de Condiciones Uniforme del Servicio de Aseo, en el Municipio de Vélez Santander, a los un (01) días, del mes de Enero de 2021.



**CLAUDIA PATRICIA APONTE HERNÁNDEZ**  
Agente Especial - Representante Legal  
EMPREVEL E.S.P.

WEBSITE: <http://www.emprevelesp.com.co/> - SERVICIO AL USUARIO: [usuarioemprevel@gmail.com](mailto:usuarioemprevel@gmail.com)

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS: [parsemprevelesp@gmail.com](mailto:parsemprevelesp@gmail.com)

EMERGENCIAS: Cel # 318 256 0420 - TELEFAX # (7) 7563102 -

CALLE 9 No. 7-01 BARRIO AQUILEO PARRA

VÉLEZ - SANTANDER - COLOMBIA



Para contestar cite:  
Radicado CRA N°: 20210120050861  
Fecha: 21-07-2021

Bogotá, D.C

Señores

**EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE VÉLEZ**

Señora

Claudia Patricia Aponte Hernández

Representante legal

Calle 9 No.7-01 Barrio Aquileo Parra

Celular. 304 262 69 58

juridicaemprevel@gmail.com

Bucaramanga, Santander

Asunto: Radicado 2021-321-004704-2 de 21 de junio de 2021.

Respetada señora Aponte:

Mediante la comunicación del asunto, se recibió solicitud de concepto de legalidad del documento contentivo del contrato de condiciones uniformes para el servicio público de aseo, por parte de la **EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE VÉLEZ** en la Cabecera Municipal Vélez (Santander).

Revisado el clausulado del contrato, éste se encuentra conforme a derecho, razón por la cual, se otorga **Concepto de Legalidad**, en los términos del artículo 133 de la Ley 142 de 1994.

Es pertinente resaltar, que atendiendo lo dispuesto en el artículo 131 ibidem, *“es deber de las empresas de servicios públicos informar con tanta amplitud como sea posible en el territorio donde prestan sus servicios, acerca de las condiciones uniformes de los contratos que ofrecen”*, por lo que se sugiere comunicar a esta Unidad Administrativa Especial las diversas modalidades con las que ha dado cumplimiento a tal deber.

De otra parte, es preciso indicar que las modificaciones que se hagan a las condiciones uniformes del contrato, dejan sin efecto el concepto de legalidad emitido en relación con las cláusulas modificadas y que no fueron objeto de análisis por parte de esta Comisión de Regulación, salvo que se trate de cambios que tengan como propósito ajustar el contrato de servicios públicos a la normatividad sectorial vigente, por cuanto ésta se entenderá incorporada en el mismo desde el momento que entra en vigencia la modificación respectiva.

Cordial saludo,



**JORGE ENRIQUE CARDOSO RODRIGUEZ**

Jefe Oficina Asesora Jurídica.

Elaboró: Lyda Sanabria – Antonio Jose Cervantes.  
Revisó: María Alejandra Muñoz.  
Aprobó: Yenny Patricia Sánchez.

Carrera 12 N° 97-80, Piso 2. Bogotá, D.C. - Colombia. Código postal: 110221.

PBX: +57(1) 4873820 - 4897640 Fax: +57(1) 4897650 Línea gratuita nacional: 01 8000 517 565

correo@cra.gov.co - www.cra.gov.co