



TRASH BUSTERS S.A. ESP

**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES DEL SERVICIO PÚBLICO
DE ASEO EN LA ISLA DE SAN ANDRÉS**

SAN ANDRÉS, ISLA, OCTUBRE DE 2016



TRASH BUSTERS SA ESP
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES DEL SERVICIO PÚBLICO ORDINARIO DE ASEO
EN LA ISLA DE SAN ANDRÉS

CONTENIDO

Cláusula 1.	OBJETO	1
Cláusula 2.	DEFINICIONES.....	1
Cláusula 3.	PARTES	7
Cláusula 4.	SOLIDARIDAD.....	7
Cláusula 5.	RÉGIMEN LEGAL DEL CONTRATO.....	8
Cláusula 6.	VIGENCIA DEL CONTRATO.....	8
Cláusula 7.	CONDICIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO	8
Cláusula 8.	SOLICITUD DEL SERVICIO	8
Cláusula 9.	PERFECCIONAMIENTO	9
Cláusula 10.	PUBLICIDAD	9
Cláusula 11.	OBLIGACIONES DE LA PERSONA PRESTADORA.....	10
Cláusula 12.	OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR O USUARIO	12
Cláusula 13.	DERECHOS DE LAS PARTES	13
Cláusula 14.	DERECHOS DE LA PERSONA PRESTADORA	13
Cláusula 15.	DERECHOS DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO	13
Cláusula 16.	PRINCIPIO GENERAL DE LA FACTURACIÓN.....	15
Cláusula 17.	CONTENIDO MÍNIMO DE LAS FACTURAS	15



Cláusula 18.	FACTURACIÓN DE OTROS COBROS Y SERVICIOS.....	16
Cláusula 19.	PERÍODO DE FACTURACIÓN	16
Cláusula 20.	SITIO DE ENTREGA DE LA FACTURA	17
Cláusula 21.	ESTIMACIÓN DE LA PRODUCCIÓN	17
Cláusula 22.	COBRO DE SUMAS ADEUDADAS.....	17
Cláusula 23.	INTERESES DE MORA	17
Cláusula 24.	REPORTE A CENTRALES DE RIESGO.....	17
Cláusula 25.	GARANTÍAS EXIGIBLES.....	18
Cláusula 26.	FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	18
Cláusula 27.	PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS.....	18
Cláusula 28.	PROCEDENCIA	18
Cláusula 29.	REQUISITOS DE LAS PETICIONES.....	19
Cláusula 30.	DECISIÓN DE PETICIONES VERBALES.....	19
Cláusula 31.	CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS O INFORMACIÓN ADICIONAL	19
Cláusula 32.	PETICIONES INCOMPLETAS	20
Cláusula 33.	RECHAZO DE LAS PETICIONES	20
Cláusula 34.	RECURSOS.....	20
Cláusula 35.	TÉRMINO PARA RESOLVER LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS	21
Cláusula 36.	ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS (PQR) RELATIVOS A LA ACTIVIDAD DE APROVECHAMIENTO	22
Cláusula 37.	PRÁCTICA DE PRUEBAS.....	22
Cláusula 38.	NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES.....	22
Cláusula 39.	MODIFICACIONES.....	22



Cláusula 40.	TERMINACIÓN DEL CONTRATO	23
Cláusula 41.	CESIÓN DEL CONTRATO	24
Cláusula 42.	ACUERDOS ESPECIALES.....	24
Cláusula 43.	TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS 24	
Cláusula 44.	SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.....	25
Cláusula 45.	ANEXOS.....	25



Capítulo I

Disposiciones Generales

CLÁUSULA 1. OBJETO

El presente Contrato tiene por objeto que TRASH BUSTERS S.A. ESP, en adelante la persona prestadora, preste el servicio público domiciliario de aseo a favor del suscriptor y/o usuario, en un inmueble rural o urbano, dentro de la zona en que la persona prestadora ha indicado en el anexo técnico, que presta el servicio, siempre que las condiciones técnicas lo permitan, a cambio de un precio en dinero, el cual se determinará de conformidad con la regulación tarifaria vigente.

CLÁUSULA 2. DEFINICIONES

Al interpretar las condiciones uniformes del presente Contrato se aplicarán las definiciones consagradas en la Ley 142 de 1994, sus Decretos Reglamentarios, los actos administrativos de carácter general expedidos por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, las normas técnicas aplicables y cualquier otra norma que las adicione, modifique, derogue, complemente o desarrolle y que tenga relación con la prestación del servicio público domiciliario de aseo.

En especial, se aplicarán las siguientes definiciones:

1. **AFORO DE RESIDUOS SÓLIDOS:** 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. **AFORO EXTRAORDINARIO DE ASEO PARA MULTIUSUARIOS:** Es el resultado de las mediciones puntuales realizadas por la persona prestadora del servicio público de aseo, de oficio o a petición del multiusuario, cuando alguno de ellos considere que ha variado la cantidad de residuos producidos con respecto al aforo vigente.
3. **AFORO ORDINARIO DE ASEO PARA MULTIUSUARIOS:** Es el resultado de las mediciones puntuales realizadas por la persona prestadora del servicio público de aseo, para categorizar y cobrar como multiusuarios a aquellos suscriptores que optaron por ésta opción tarifaria.
4. **AFORO PERMANENTE DE ASEO:** Es el que realiza la persona prestadora del servicio público de aseo a los suscriptores grandes productores o pequeños productores de residuos sólidos, cuando efectúa la recolección de los residuos presentados por el usuario.
5. **ALMACENAMIENTO DE RESIDUOS SÓLIDOS:** Es la acción del usuario de guardar temporalmente los residuos sólidos en depósitos, recipientes o cajas de almacenamiento, retornables o desechables, para su recolección por la persona prestadora con fines de aprovechamiento o de disposición final.



6. **APROVECHAMIENTO:** Es la actividad complementaria del servicio público de aseo que comprende la recolección de residuos aprovechables separados en la fuente por los usuarios, el transporte selectivo hasta la estación de clasificación y aprovechamiento o hasta la planta de aprovechamiento, así como su clasificación y pesaje.
7. **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.
8. **ÁREA PÚBLICA:** Es aquella destinada al uso, recreo o tránsito público, como parques, plazas, plazoletas y playas salvo aquellas con restricciones de acceso
9. **BARRIDO Y LIMPIEZA DE VÍAS Y ÁREAS PÚBLICAS:** Es la actividad del servicio público de aseo que consiste en el conjunto de acciones tendientes a dejar las áreas y la vías públicas libres de todo residuo sólido, esparcido o acumulado, de manera que dichas áreas queden libres de papeles, hojas, arenilla y similares y de cualquier otro objeto o material susceptible de ser removido manualmente o mediante el uso de equipos mecánicos.
10. **BARRIDO Y LIMPIEZA MANUAL:** Es la labor realizada manualmente para retirar de las vías y áreas públicas papeles, hojas, arenilla acumulada y cualquier otro objeto o material.
11. **BARRIDO Y LIMPIEZA MECÁNICA:** Es la labor realizada mediante el uso de equipos mecánicos para retirar de las vías y áreas públicas, papeles, hojas, arenilla acumulada y cualquier otro objeto o material.
12. **CONTRIBUCIÓN DE SOLIDARIDAD:** Aporte que de manera obligatoria deben hacer los suscriptores y/o usuarios del servicio de aseo pertenecientes a los estratos 5 y 6 del sector residencial y los usuarios no residenciales pertenecientes a los sectores industrial y comercial, de acuerdo con la reglamentación que para el efecto expidan la Comisión de Agua Potable y Saneamiento Básico y el Gobierno Nacional.
13. **CORTE DE CÉSPED:** Es la actividad del servicio público de aseo que consiste en cortar el pasto ubicado en áreas verdes públicas sin restricción de acceso, mediante el uso de equipos manuales o mecánicos que incluye el bordeado y plateo. Comprende la recolección y transporte del material obtenido hasta los sitios de aprovechamiento prioritariamente o de disposición final.
14. **DISPOSICIÓN FINAL DE RESIDUOS SÓLIDOS:** Es el proceso de aislar y confinar los residuos sólidos en especial los no aprovechables, en forma definitiva, en lugares especialmente seleccionados y diseñados para evitar la contaminación, y los daños o riesgos a la salud humana y al ambiente.
15. **ESTACIÓN DE CLASIFICACIÓN Y APROVECHAMIENTO: ECA.** 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.



16. **ESTACIÓN DE TRANSFERENCIA:** Son las instalaciones dedicadas al traslado de residuos sólidos de un vehículo recolector a otro con mayor capacidad de carga, que los transporta hasta su sitio de tratamiento o disposición final.
17. **FACTURA DE SERVICIOS PÚBLICOS:** Cuenta presentada con la información mínima establecida en el presente Contrato, que una persona prestadora de servicios públicos entrega o remite al suscriptor y/o usuario, por causa del servicio y demás bienes y servicios inherentes al desarrollo del Contrato de prestación de servicios públicos. De conformidad con lo establecido en el Artículo 130 de la Ley 142 de 1994, la factura expedida por la empresa y debidamente firmada por el representante legal de la entidad prestará mérito ejecutivo, de acuerdo con las normas del Derecho Civil y Comercial.
18. **FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO:** Incumplimiento por parte de la persona prestadora en la prestación continua de un servicio de buena calidad, en los términos del Artículo 136 de la Ley 142 de 1994 y de la regulación vigente expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.
19. **FRECUENCIA DEL SERVICIO:** Es el número de veces en un periodo definido que se presta el servicio público de aseo en sus actividades de barrido, limpieza, recolección y transporte, corte de césped y poda de árboles.
20. **GENERADOR O PRODUCTOR:** Persona que produce y presenta sus residuos sólidos a la persona prestadora del servicio público de aseo para su recolección y por tanto es usuario del servicio público de aseo.
21. **GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS:** Es el conjunto de actividades encaminadas a reducir la generación de residuos, a realizar el aprovechamiento teniendo en cuenta sus características, volumen, procedencia, costos, tratamiento con fines de valorización energética, posibilidades de aprovechamiento y comercialización. También incluye el tratamiento y disposición final de los residuos no aprovechables.
22. **GRANDES GENERADORES O PRODUCTORES:** Son los suscriptores y/o usuarios no residenciales que generan y presentan para la recolección residuos sólidos en volumen igual o superior a un metro cúbico mensual.
23. **INMUEBLE DESOCUPADO:** Son aquellos inmuebles que a pesar de tener las condiciones para recibir la prestación del servicio de aseo, se encuentran deshabitados o en ellos no se realiza ninguna actividad comercial, industrial o de otra índole.
24. **INQUILINATO:** Es una edificación clasificada en estratos 1, 2 o 3, con una entrada común desde la calle, que aloja varios hogares y comparten servicios públicos domiciliarios. Para efectos del cobro del servicio de aseo el inquilinato en su conjunto se considera como un solo suscriptor.
25. **LAVADO DE ÁREAS PÚBLICAS:** Es la actividad de remoción de residuos sólidos en áreas públicas, mediante el empleo de agua a presión.



26. LIMPIEZA URBANA: Corresponde a las actividades de poda de árboles, corte de césped, lavado de áreas públicas, limpieza de playas e instalación de cestas dentro del perímetro urbano.

Los residuos provenientes de las actividades de barrido y limpieza de vías y áreas públicas, corte de césped y poda de árboles ubicados en vías y áreas públicas serán considerados como residuos ordinarios para efectos tarifarios.

27. MINIMIZACIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS EN PROCESOS PRODUCTIVOS: Es la optimización de los procesos productivos tendiente a disminuir la generación de residuos sólidos.

28. MULTIUSUARIOS DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO: Son todos aquellos suscriptores 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, que se caracterizan porque presentan en forma conjunta sus residuos sólidos a la persona prestadora del servicio en los términos del decreto 1077 de 2015 o las normas que lo modifiquen, sustituyan o adicione y que hayan solicitado el aforo de sus residuos para que esta medición sea la base de la facturación del servicio público de aseo. La persona prestadora del servicio facturará a cada inmueble en forma individual, en un todo de acuerdo con la regulación que se expida para este fin.

29. PEQUEÑOS GENERADORES O PRODUCTORES: Son los suscriptores y/o usuarios no residenciales que generan y presentan para la recolección residuos sólidos en volumen menor a un (1) metro cúbico mensual.

30. PERSONA PRESTADORA DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO: Es aquella encargada de una o varias actividades de la prestación del servicio público de aseo, en los términos del artículo 15 de la Ley 142 de 1994 y demás que la modifiquen o complementen.

31. 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, basado en la política de gestión integral de los mismos, el cual se ejecutará durante un período determinado, basándose en un diagnóstico inicial, en su proyección hacia el futuro y en un plan financiero viable que permita garantizar el mejoramiento continuo del manejo de residuos y la prestación del servicio de aseo a nivel municipal o regional, evaluado a través de la medición de resultados. Corresponde a la entidad territorial la formulación, implementación, evaluación, seguimiento y control y actualización del PGIRS.

32. PODA DE ÁRBOLES: Es la actividad del servicio público de aseo que consiste en el corte de ramas de los árboles, ubicado en áreas públicas sin restricciones de acceso, mediante el uso de equipos manuales o mecánicos. Se incluye la recolección y transporte del material obtenido hasta las estaciones de clasificación y aprovechamiento o disposición final.

33. PRESENTACIÓN DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS: Es la actividad del usuario de colocar los residuos sólidos debidamente almacenados, para la recolección por parte de la persona prestadora del servicio público de aseo. La presentación debe hacerse, en el lugar e



- infraestructura prevista para ello, bien sea en el área pública correspondiente o en el sitio de presentación conjunta en el caso de multiusuarios y grandes productores.
34. **PUNTOS CRÍTICOS:** Son aquellos lugares donde se acumulan residuos sólidos, generando afectación y deterioro sanitario que conlleva la afectación de la limpieza del área, por la generación de malos olores, focos de propagación de vectores y enfermedades, entre otros.
 35. **RECICLADOR DE OFICIO:** Es la persona natural o jurídica que se ha organizado de acuerdo con lo definido en el artículo 15 de la Ley 142 de 1994 y en el decreto 1077 de 2015 o normas que lo modifiquen, sustituyan o adicionen, para prestar la actividad de aprovechamiento de residuos sólidos.
 36. **RECOLECCIÓN PUERTA A PUERTA:** Es el servicio de recolección de los residuos sólidos en el andén de la vía pública frente al predio del usuario
 37. **RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE DE RESIDUOS APROVECHABLES:** Son las actividades que realiza la persona prestadora del servicio público de aseo consistente en recoger y transportar los residuos aprovechables hasta las estaciones de clasificación y aprovechamiento.
 38. **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.
 39. **RESIDUO SÓLIDO ESPECIAL:** Es todo residuo sólido que por su naturaleza, composición, tamaño, volumen y peso, necesidades de transporte, condiciones de almacenaje y compactación, no puede ser recolectado, manejado, tratado o dispuesto normalmente por la persona prestadora del servicio público de aseo. El precio del servicio de recolección, transporte y disposición de los mismos será pactado libremente entre la persona prestadora y el usuario, sin perjuicio de los que sean objeto de regulación del Sistema de Gestión Posconsumo.
 40. **RESIDUO SÓLIDO ORDINARIO:** Es todo residuo sólido de características no peligrosas que por su naturaleza, composición, tamaño, volumen y peso es recolectado, manejado, tratado o dispuesto normalmente por la persona prestadora del servicio público de aseo. El precio del servicio de recolección, transporte y disposición final de estos residuos se fija de acuerdo con la metodología adoptada por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.
 41. **RESIDUO SÓLIDO:** Es cualquier objeto, material, sustancia o elemento principalmente sólido resultante del consumo o uso de un bien en actividades domésticas, industriales, comerciales, institucionales o de servicios, que el generador presenta para su recolección por parte de la persona prestadora del servicio público de aseo. Igualmente, se considera como residuo sólido, aquel proveniente del barrido y limpieza de áreas y vías públicas, corte de césped y poda de árboles. Los residuos sólidos que no tienen características de peligrosidad se dividen en aprovechables y no aprovechables.



- 42. RESIDUOS DE CONSTRUCCIÓN Y DEMOLICIÓN, RCD:** Es todo residuo sólido resultante de las actividades de construcción, reparación o demolición, de las obras civiles o de otras actividades conexas, complementarias o análogas.
- 43. SANEAMIENTO BÁSICO:** Son las actividades propias del conjunto de los servicios domiciliarios de alcantarillado y aseo.
- 44. 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, o de disposición final de los mismos, según sea el caso.
- 45. SERVICIO PÚBLICO DE ASEO:** Se consideran como actividades del servicio público de aseo, las siguientes:
- Recolección
 - Barrido, limpieza de vías y áreas públicas
 - Limpieza de playas
 - Transporte
 - Transferencia
 - Corte de césped en vías y áreas públicas
 - Poda de árboles en vías y áreas públicas
 - Lavado de áreas públicas
 - Tratamiento
 - Aprovechamiento
 - Disposición final
- 46. SISTEMA DE PESAJE:** Es el conjunto ordenado y sistemático de equipos, elementos y maquinaria que se utilizan para la determinación certera del peso de los residuos objeto de gestión en una o varias de las actividades del servicio público de aseo y que proporciona información con datos medibles y verificables.
- 47. SUBSIDIO:** Diferencia entre lo que se paga por un bien o servicio y el costo de éste, cuando tal costo es mayor al pago que se recibe. De acuerdo con la ley 142 de 1994, se podrán dar subsidios por parte del Estado, como inversión social a los usuarios de los estratos 1 y 2, y al 3 en las condiciones que para el efecto establezca la Comisión.
- 48. SUSCRIPTOR POTENCIAL:** Persona natural o jurídica que ha iniciado consultas para convertirse en suscriptor del servicio público ofrecido por la persona prestadora.
- 49. SUSCRIPTOR:** Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un Contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.



50. **TRASBORDO:** Es la actividad de trasladar los residuos sólidos recolectados, de un vehículo a otro de mayor capacidad, evitando el contacto manual y el esparcimiento de los residuos principalmente sólidos.
51. **UNIDAD DE ALMACENAMIENTO:** Es el área definida y cerrada, en la que se ubican las cajas de almacenamiento o similares para que el usuario almacene temporalmente los residuos sólidos, mientras son presentados a la persona prestadora del servicio público de aseo para su recolección y transporte.
52. **UNIDAD HABITACIONAL:** Apartamento o casa de vivienda independiente con acceso a la vía pública o a las zonas comunes del conjunto multifamiliar y separada de las otras viviendas, de tal forma que sus ocupantes puedan acceder sin pasar por las áreas privadas de otras viviendas.
53. **UNIDAD INDEPENDIENTE:** Apartamento, casa de vivienda, local u oficina independiente con acceso a la vía pública o a las zonas comunes de la unidad inmobiliaria.
54. **USUARIO NO RESIDENCIAL:** Es la persona natural o jurídica que produce residuos sólidos derivados de la actividad comercial, industrial y los oficiales que se benefician con la prestación del servicio público de aseo.
55. **USUARIO RESIDENCIAL:** Es la persona que produce residuos sólidos derivados de la actividad residencial y se beneficia con la prestación del servicio público de aseo. Se considera usuario residencial del servicio público de aseo a los ubicados en locales que ocupen menos de veinte (20) metros cuadrados de área, exceptuando los que produzcan más de un (1) metro cúbico mensual.
56. **VEHÍCULO RECOLECTOR:** Es el vehículo utilizado en las actividades de recolección de los residuos sólidos desde los lugares de presentación y su transporte hasta las estaciones de clasificación y aprovechamiento, plantas de aprovechamiento, estaciones de transferencia o hasta el sitio de disposición final.
57. **VÍA PÚBLICA:** Son las áreas destinadas al tránsito público, vehicular o peatonal, o afectadas por él, que componen la infraestructura vial de la ciudad y que comprende: avenidas, calles, carreras, transversales, diagonales, calzadas, separadores viales, puentes vehiculares y peatonales o cualquier otra combinación de los mismos elementos que puedan extenderse entre una y otra línea de las edificaciones.

CLÁUSULA 3. PARTES

Son partes en el Contrato de Servicios Públicos, en adelante CSP, la persona prestadora y los usuarios y/o suscriptores.

CLÁUSULA 4. SOLIDARIDAD

Los propietarios o poseedores del inmueble en el que se presta el servicio, los demás usuarios y los suscriptores son solidarios en sus obligaciones y derechos en el Contrato de servicios públicos.



Con el fin de que el inmueble urbano destinado a vivienda y 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 5. RÉGIMEN LEGAL DEL CONTRATO

El Contrato de Servicios Públicos se regirá por lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, por las condiciones especiales que se pacten con los suscriptores y/o usuarios, por las condiciones uniformes previstas en el CSP y por las normas del Código de Comercio y del Código Civil.

Parágrafo. La modificación de la normatividad que hace parte del presente CSP se entenderá incluida en el mismo, desde el momento en que entre en vigencia la modificación respectiva.

CLÁUSULA 6. VIGENCIA DEL CONTRATO

El CSP se entiende celebrado por término indefinido, a partir del momento del perfeccionamiento del Contrato, salvo que las partes decidan darlo por terminado por las causales previstas en este documento y en la Ley, que no le sean contrarias.

CLÁUSULA 7. CONDICIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO

TRASH BUSTERS S.A. ESP está dispuesta a celebrar el Contrato para prestar el servicio público domiciliario de aseo 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 8. SOLICITUD DEL SERVICIO

La solicitud para la prestación del servicio puede presentarse verbalmente o por escrito en las oficinas de TRASH BUSTERS S.A. ESP, 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 funcionarios 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.

TRASH BUSTERS S.A. ESP 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.

TRASH BUSTERS S.A. ESP 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 TRASH BUSTERS S.A. ESP indique que está en posibilidad de prestar el servicio y el suscriptor y/o usuario ha atendido las condiciones uniformes.

Parágrafo 1. Cuando haya servicio público de aseo disponible será obligatorio vincularse como usuario y cumplir con los deberes respectivos. Las autoridades de policía, de oficio o por solicitud de cualquier persona, procederán a sellar los inmuebles residenciales o abiertos al público que estando ubicados en zonas en las que se pueden recibir los servicios de acueducto y saneamiento básico no se hayan hecho usuarios de ellos y conserven tal carácter.

Parágrafo 2. Cuando se trate de productores marginales deberá acreditarse que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad. En este caso, la Superintendencia de Servicios Públicos será la entidad competente para determinar si la alternativa propuesta no causa perjuicios a la comunidad.

CLÁUSULA 9. PERFECCIONAMIENTO

El CSP se perfecciona cuando TRASH BUSTERS S.A. ESP define las condiciones uniformes en las que está 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 CSP en el caso de haber recibido efectiva y legalmente la prestación del servicio objeto del presente CSP.

Parágrafo. No habrá más de un Contrato con el mismo objeto en relación con la misma unidad independiente.

CLÁUSULA 10. PUBLICIDAD

El CSP será objeto de adecuada publicidad por parte de TRASH BUSTERS S.A. ESP para su conocimiento por parte de suscriptores y/o usuarios efectivos o potenciales, empleando 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, el prestador deben disponer de ejemplares de las condiciones uniformes de su Contrato en las oficinas donde atiende a los usuarios.
3. Publicación en la página Web de la Empresa.

Parágrafo 1. El CSP y sus modificaciones tendrán 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 2. En todo caso, del presente CSP no se derivan obligaciones y derechos hasta tanto no se perfeccione el mismo.

Capítulo II

De las Obligaciones y Derechos de las Partes

CLÁUSULA 11. OBLIGACIONES DE LA PERSONA PRESTADORA

Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones de TRASH BUSTERS S.A. ESP las siguientes:

1. Suministrar continuamente un servicio de buena calidad en el inmueble para el cual se hizo la solicitud, de acuerdo con los parámetros fijados por las autoridades competentes y con las especificaciones técnicas determinadas por TRASH BUSTERS S.A. ESP que se encuentran contenidas en el Anexo Técnico, el cual se entiende que forma parte integrante de este documento.
2. Iniciar la prestación del servicio, en los términos del numeral 1. de la presente cláusula, dentro del término previsto en la cláusula octava de este Contrato.
3. Realizar los aforos de la producción de residuos cuando lo solicite el suscriptor y/o usuario a su costo, siempre y cuando sea técnicamente posible. No habrá costos para el suscriptor y/o usuario en los casos de reclamación debidamente justificados y en los casos que así lo permita la regulación vigente.
4. Facturar el servicio de acuerdo con la normatividad vigente y con la periodicidad señalada en el presente CSP. Al cabo de 5 meses de haber entregado las facturas, TRASH BUSTERS S.A. ESP no podrá cobrar bienes o servicios que no facturó por error, omisión o, en el caso de grandes productores, por investigación de la producción de residuos sólidos de períodos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor y/o usuario. Para efectos de la determinación de la fecha de entrega de la factura, se tomará aquella señalada para el primer vencimiento.
5. Permitir al suscriptor y/o usuario elegir libremente al proveedor de los bienes necesarios para la utilización del servicio.
6. Entregar oportunamente las facturas de acuerdo con lo establecido en la cláusula 19 del presente Contrato y discriminar en la factura cuando se cobren varios servicios, cada uno por separado.
7. Hacer los descuentos y reparar e indemnizar los perjuicios ocasionados como consecuencia de falla en la prestación del servicio, salvo que medie caso fortuito o fuerza mayor, de acuerdo con lo establecido por la Ley 142 de 1994 y demás normas reglamentarias y regulatorias.
8. Devolver los cobros no autorizados, de conformidad con la regulación vigente.
9. Informar a los suscriptores y/o usuarios acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad el servicio y adelantar campañas masivas de divulgación sobre el particular.



10. Mantener informados a los suscriptores y/o usuarios en el caso de presentarse interrupción del servicio por cualquier causa, e implementar las medidas transitorias requeridas. En caso de suspensiones programadas del servicio, TRASH BUSTERS S.A. ESP deberá avisar a los suscriptores y/o usuarios con cinco (5) días de anticipación, a través del medio de difusión más efectivo de que se disponga en la población o sector atendido.
11. Observar la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa prevista en el presente CSP.
12. Respetar el debido proceso y derecho de defensa al usuario, observando la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa prevista en la Constitución Política, el Código Contencioso Administrativo y otras normas aplicables sobre el particular.
13. Entregar a los interesados en extinguir la solidaridad a la que se refiere el Artículo 15 de la Ley 820 de 2003 y los artículos 2.1.4.1.1 y ss. del Decreto 1077 de 2015 o normas que lo modifiquen o sustituyan, un formato plenamente ajustado a las disposiciones contempladas en tal Artículo y sus Decretos Reglamentarios.
14. Aplicar al suscriptor y/o usuario el estrato correspondiente, de conformidad con lo establecido para tal fin por la autoridad competente.
15. Asignar al inmueble objeto del servicio la categoría del uso correspondiente y modificarlo en los casos que corresponda.
16. Cobrar las contribuciones de solidaridad y otorgar los subsidios de acuerdo con la Ley.
17. Asegurar la disposición final de los residuos sólidos, de conformidad con las normas sanitarias, ambientales y regulatorias vigentes.
18. Realizar el barrido de vías y áreas públicas y demás actividades complementarias de limpieza urbana que le correspondan de conformidad con las disposiciones regulatorias vigentes.
19. Tener a disposición de los suscriptores y/o usuarios informes sobre los aforos de la producción de residuos sólidos.
20. Dar a conocer los días y horarios de recolección que le correspondan a cada suscriptor y/o usuario.
21. Remitir a la SSPD los expedientes para resolver el recurso de apelación de las reclamaciones de los suscriptores y/o usuarios, dentro de los 3 días hábiles siguientes a la notificación mediante la cual se decidió el recurso de reposición.
22. Constituir una oficina de peticiones, quejas y recursos, la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los suscriptores y/o usuarios o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta dicha empresa.
23. Disponer de formatos que faciliten a los usuarios presentar peticiones, quejas y recursos.



CLÁUSULA 12. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR O USUARIO

Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones del suscriptor y/o usuario las siguientes:

1. Hacer buen uso del servicio, de modo que no genere riesgos excepcionales o se constituya en una carga injustificada para TRASH BUSTERS S.A. ESP o los demás miembros de la comunidad.
2. Informar de inmediato a TRASH BUSTERS S.A. ESP sobre la variación del propietario, dirección, estado de ocupación, destinación del inmueble u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el Contrato de servicios públicos y/o en el sistema de información comercial.
3. 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 TRASH BUSTERS S.A. ESP
4. Pagar oportunamente las facturas que hayan sido entregadas cumpliendo los requisitos legales.
5. Solicitar la factura a TRASH BUSTERS S.A. ESP cuando aquella no haya llegado oportunamente. El no recibir la factura no lo exonera del pago, salvo que la persona prestadora no haya efectuado la facturación en forma oportuna.
6. En el caso de suscriptores y/o usuarios no residenciales, garantizar con un título valor u otra garantía aceptable para TRASH BUSTERS S.A. ESP el pago de las facturas a su cargo, en los siguientes eventos:
 - 6.1 Cuando se les facture directamente.
 - 6.2 Cuando se suscriba con ellos acuerdos de pago o de financiación.
 - 6.3 Cuando se adelante el cobro prejurídico o jurídico de la factura.
7. 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.
8. No depositar sustancias líquidas, excretas ni residuos considerados especiales o peligrosos en recipientes destinados para la recolección en el servicio público domiciliario de aseo.
9. Presentar los residuos sólidos para su recolección en las frecuencias y horarios establecidos por TRASH BUSTERS S.A. ESP y en las condiciones establecidas en el Decreto 1077 de 2015, las normas que lo modifiquen o sustituyan.
10. Realizar la separación de los residuos sólidos en la fuente, de manera que se permita la recolección selectiva, de acuerdo con el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos y los programas de aprovechamiento y prestación del servicio que desarrolle TRASH BUSTERS S.A. ESP
11. Vincularse al servicio público domiciliario de aseo siempre que haya servicios públicos disponibles o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad, previa certificación de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en los términos del Artículo 16 de la Ley 142 de 1994.



12. Mantener limpios y cerrados los lotes de terreno de su propiedad, así como las construcciones que amenacen ruina. Cuando por ausencia o deficiencia en el cierre y/o mantenimiento de estos se acumulen residuos sólidos en los mismos, la recolección y transporte hasta el sitio de disposición final será responsabilidad del propietario del lote, quien podrá contratarlo como servicio especial con TRASH BUSTERS S.A. ESP.
13. Recoger los residuos sólidos originados por el cargue, descargue o transporte de cualquier mercancía.
14. No cambiar la destinación del inmueble receptor del servicio sin el lleno de los requisitos exigidos por las autoridades competentes.
15. 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 TRASH BUSTERS S.A. ESP. Los recipientes no deberán permanecer en los sitios señalados durante días diferentes a los establecidos por la persona prestadora para la prestación del servicio.
16. En el caso de urbanizaciones, barrios o agrupaciones de viviendas y/o demás predios que por sus condiciones impidan la circulación de vehículos de recolección, así como en situaciones de emergencia, los usuarios están en la obligación de trasladar los residuos sólidos hasta el sitio determinado por TRASH BUSTERS S.A. ESP.

CLÁUSULA 13. DERECHOS DE LAS PARTES

Se entienden incorporados en el CSP, además de los que se desprendan de este Contrato, los derechos que a favor de los suscriptores y/o usuarios y de las personas prestadoras, se encuentran consagrados en la Constitución Política, la Ley 142 de 1.994, el Decreto 1077 de 2015, y demás disposiciones concordantes, así como las normas que las modifiquen, adicionen o subroguen.

CLÁUSULA 14. DERECHOS DE LA PERSONA PRESTADORA

Constituyen derechos de TRASH BUSTERS S.A. ESP:

1. Cobrar, de conformidad con la normatividad vigente, el valor de los servicios prestados.
2. Solicitar a los suscriptores y/o usuarios no residenciales una garantía adicional de pago para la prestación del servicio, en los términos dispuestos en la Ley 142 de 1994.
3. Incluir dentro de la facturación cualquier obligación, a favor o en contra del suscriptor y/o usuario, derivada de la prestación del servicio público domiciliario de aseo o de los aforos solicitados por el suscriptor y/o usuario, conforme a la normatividad vigente.
4. Verificar que los 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 ordinario de aseo.
5. Recibir para su personal un trato respetuoso por parte del suscriptor y/o usuario.

CLÁUSULA 15. DERECHOS DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO

Constituyen derechos del suscriptor y/o usuario:



1. A ser tratado dignamente por TRASH BUSTERS S.A. ESP.
2. Al debido proceso y defensa, de acuerdo con lo establecido en el Capítulo VI del presente CSP.
3. A no ser discriminado por TRASH BUSTERS S.A. ESP en la prestación del servicio público de aseo. Los suscriptores y/o usuarios tienen derecho a obtener tratamiento igual para situaciones iguales.
4. A ser informado clara y oportunamente de sus obligaciones y de las consecuencias de incumplirlas.
5. A la libre elección del prestador del servicio.
6. A obtener, a su costa, el aforo de los residuos sólidos, de conformidad con la regulación vigente. TRASH BUSTERS S.A. ESP 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.
7. A obtener información completa, precisa y oportuna sobre asuntos relacionados con la prestación del servicio.
8. 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.
9. A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados y obtener copias, a su costa, de documentos contenidos en ellos.
10. A abstenerse de presentar documentos no exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.
11. A reclamar cuando la empresa aplique un estrato diferente al establecido por la respectiva entidad territorial competente para tales fines.
12. A reclamar en contra del uso asignado por TRASH BUSTERS S.A. ESP al inmueble objeto del servicio, cuando se le hubiere asignado uno diferente al real.
13. A conocer las condiciones uniformes de los Contratos de servicios públicos.
14. A ser protegido contra el abuso de posición dominante contractual de las personas prestadoras de servicios públicos.
15. 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 y demás normatividad vigente.
16. A una información clara, completa, precisa y oportuna en las facturas.
17. A presentar peticiones, quejas y recursos relativos al Contrato de servicios públicos.
18. 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.



19. A la participación en los comités de desarrollo y control social.
20. Al cobro individual por la prestación del servicio en los términos previstos en la legislación y la regulación vigente.
21. A obtener los bienes y servicios ofrecidos en calidad o cantidad superior a las proporcionadas de manera masiva, siempre que ello no perjudique a terceros y que el usuario asuma los costos correspondientes.

Capítulo III **Facturación**

CLÁUSULA 16. PRINCIPIO GENERAL DE LA FACTURACIÓN

La factura solo incluirá valores expresamente autorizados conforme a la Ley, la regulación y las condiciones uniformes del presente CSP.

CLÁUSULA 17. CONTENIDO MÍNIMO DE LAS FACTURAS

La factura que expida TRASH BUSTERS S.A. ESP 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
3. La dirección del inmueble receptor del servicio.
4. La dirección del inmueble a donde se envía la factura o cuenta de cobro.
5. El estrato socioeconómico, cuando el suscriptor y/o usuario sea residencial, y clase de uso del servicio cuando el suscriptor y/o usuario sea no residencial.
6. El período de facturación del servicio y fecha de expedición de la factura.
7. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.
8. Discriminación de los cobros realizados, de conformidad con la normatividad vigente.
9. La comparación entre el valor del servicio facturado con el de los tres períodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral y seis periodos, si la facturación es mensual.
10. 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.
11. El valor y fechas de pago oportuno.
12. La frecuencia de recolección de los residuos.



13. Los valores empleados en la liquidación de la tarifa final, de acuerdo con la Resolución 720 de 2015 expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA, o la norma que la sustituya.

CLÁUSULA 18. FACTURACIÓN DE OTROS COBROS Y SERVICIOS

En la factura podrán incluirse otros cobros a los que TRASH BUSTERS S.A. ESP tenga derecho, relacionados con la prestación del servicio, pero éstos 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.

TRASH BUSTERS S.A. ESP, bajo su responsabilidad, podrá convenir con otras personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios para que se efectúe conjuntamente la facturación y cobro del 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 CSP sobre el contenido de la factura.

Cuando se facture el servicio de aseo conjuntamente con otro servicio público domiciliario, no podrá pagarse 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 entidad prestataria del servicio de aseo.

Es deber del prestador de aseo comunicar, de manera oficial y oportuna, al prestador con quien factura conjuntamente, las novedades que se presenten en el periodo a facturar.

Parágrafo 1. 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 2. 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.

CLÁUSULA 19. PERÍODO DE FACTURACIÓN

Las facturas se entregarán mensualmente, en cualquier hora y día hábil, en el predio o inmueble registrado por el suscriptor o usuario para el efecto. En todo caso, la factura deberá ponerse en conocimiento de los suscriptores y/o usuarios vinculados al Contrato con al menos cinco (5) días de antelación a la fecha de primer vencimiento, mediante los mecanismos de reparto y sectorización que garanticen su entrega oportuna.

Parágrafo. En caso que sea necesario para la adecuada facturación del servicio prestado, la persona prestadora podrá ajustar su periodo 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 20. 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.

Parágrafo. La Persona Prestadora podrá disponer de medios electrónicos a través de los cuales los suscriptores y/o usuarios, previa inscripción, pueden acceder a consultar y pagar la factura.

CLÁUSULA 21. 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 a lo establecido en la regulación vigente.

CLÁUSULA 22. COBRO DE SUMAS ADEUDADAS

Las deudas derivadas del Contrato podrán ser cobradas ejecutivamente ante los jueces competentes. La factura expedida por TRASH BUSTERS S.A. ESP y 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.

Capítulo IV **Obligaciones accesorias y falla en la** **prestación del servicio**

CLÁUSULA 23. INTERESES DE MORA

En el evento en que el suscriptor y/o usuario de inmuebles residenciales incurra en mora en el pago de las tarifas por concepto de la prestación del servicio objeto del CSP, TRASH BUSTERS S.A. ESP 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 o usuarios no residenciales, la tasa de interés moratorio aplicable será la que se determine convencionalmente o, supletivamente, la que corresponda al régimen comercial, esto es, una y media veces el interés bancario corriente certificado por la Superintendencia Financiera, sin exceder el límite de usura.

CLÁUSULA 24. REPORTE A CENTRALES DE RIESGO

TRASH BUSTERS S.A. ESP 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 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 CSP. La celebración del CSP 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 párrafo, no será causal para que el prestador niegue la prestación del servicio.

CLÁUSULA 25. GARANTÍAS EXIGIBLES

TRASH BUSTERS S.A. ESP podrá exigir garantías mediante títulos valores para el pago de la factura a cargo del suscriptor y/o usuario de inmuebles no residenciales.

CLÁUSULA 26. FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El incumplimiento de TRASH BUSTERS S.A. ESP en la prestación continua de un servicio de buena calidad, atendiendo los parámetros establecidos en el Anexo Técnico del presente documento y en la normatividad vigente, se denomina falla en la prestación del servicio.

El acaecimiento de una falla en la prestación del servicio confiere el derecho al suscriptor y/o usuario, desde el momento en que se presente, a las reparaciones de que trata el Artículo 137 de la Ley 142 de 1994, en especial a que no se le cobre el servicio de recolección, transporte y disposición final de residuos sólidos, si en un lapso de treinta días la frecuencia de recolección es inferior al cincuenta por ciento (50%) de lo previsto en el Contrato para la zona en la que se halla el inmueble. La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito.

Asimismo, el incumplimiento de los indicadores de calidad definidos por el ente regulador para la gestión técnica y comercial en la prestación del servicio de aseo, le confiere el derecho al suscriptor y/o usuario a obtener los descuentos que apliquen en la factura correspondiente, según la normatividad vigente.

Capítulo V

Peticiones, Quejas, Reclamaciones y Recursos

CLÁUSULA 27. PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS

El suscriptor y/o usuario tiene derecho a presentar peticiones, quejas y recursos. Estas se tramitarán sin formalidades en las oficinas organizadas para atención al usuario. TRASH BUSTERS S.A. ESP no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender la reclamación. La Persona Prestadora suministrará formatos a los suscriptores y/o usuarios; sin embargo, su uso no es obligatorio para ellos.

CLÁUSULA 28. PROCEDENCIA

Las peticiones se presentarán en las instalaciones del prestador, en la oficina de peticiones quejas y recursos, y podrán formularse verbalmente o por escrito, a través de cualquier sistema, incluido fax, Internet u otro medio electrónico.



Parágrafo 1. Las peticiones y quejas, no requerirán presentación personal ni intervención de abogado, aunque se emplee un mandatario, pero el poder deberá estar escrito.

Parágrafo 2. En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por la Persona Prestadora.

CLÁUSULA 29. REQUISITOS DE LAS PETICIONES

Las peticiones escritas deberán contener, por lo menos, los siguientes requisitos:

1. La designación del prestador al que 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.
7. Cuando la petición, queja o reclamación sea presentada por una persona jurídica, la Persona Prestadora exigirá que se acredite su existencia y representación legal, de conformidad con las disposiciones vigentes.
8. Si la petición, queja o reclamación en interés particular tiene relación, afecta o interesa a terceros, deberá indicarse la dirección en la cual éstos se pueden citar o la afirmación de desconocerla.

El funcionario 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 30. 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 del cumplimiento de los requisitos previstos en la Cláusula 29 de este Contrato y se responderá dentro de los términos establecidos para las peticiones. Copia del acta se entregará al peticionario, si éste la solicita.

CLÁUSULA 31. CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS O INFORMACIÓN ADICIONAL

Si la información o documentos que proporciona el peticionario no son suficientes para decidir, el funcionario competente, para dar trámite a lo solicitado, lo requerirá por una sola vez mediante oficio dirigido a la dirección registrada en el escrito, para que en el término máximo de un (1) mes aporte lo que haga falta. Si dentro de dicho periodo el interesado no se pronunciare al respecto o no hubiere enviado la información requerida, se entenderá que ha desistido de la misma, procediéndose en consecuencia a ordenar su archivo, sin perjuicio de que el interesado presente posteriormente una nueva solicitud.



Parágrafo. Los funcionarios 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 ésta. En tales casos las autoridades públicas no podrán exigir certificaciones, conceptos o constancias.

CLÁUSULA 32. PETICIONES INCOMPLETAS

Si al verificar el cumplimiento de los requisitos, la recepción de correspondencia encuentra que no se acompañan las informaciones y documentos necesarios, en el acto de recibo se indicará al peticionario, los que hacen falta para que proceda de conformidad. Si el peticionario insiste se radicará la petición, dejando constancia expresa de las advertencias que le fueron hechas, la cual se anexará a la misma.

CLÁUSULA 33. RECHAZO DE LAS PETICIONES

Habrà lugar a rechazar las peticiones si ellas son presentadas en forma irrespetuosa o desobligante, utilizando amenazas, improperios, insultos, ofensas, afrentas o provocaciones, entre otros.

Parágrafo. 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 Contencioso Administrativo.

CLÁUSULA 34. RECURSOS

El suscriptor y/o usuario tiene derecho a presentar recursos, solicitando la modificación o revocatoria de una decisión tomada por TRASH BUSTERS S.A. ESP, en casos en los que la Ley admite este mecanismo. Los recursos se registrarán de acuerdo con lo establecido en el Artículo 154 de la Ley 142 de 1994, principalmente por las siguientes reglas:

1. Los recursos se presentarán, tramitarán y decidirán de conformidad con lo previsto en el Código Contencioso Administrativo 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, proceden el recurso de reposición, y el de apelación ante la SSPD 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 la oficina de peticiones quejas y recursos de TRASH BUSTERS SA. ESP.
4. Estos recursos no requieren de presentación personal ni intervención de abogado, aunque se emplee un mandatario.



5. Debe indicarse el nombre y apellidos del recurrente, su dirección, así como su dirección electrónica, si desea notificarse por este medio. El usuario podrá agregar un teléfono y el número de Contrato. En caso de una solicitud conjunta de varios usuarios deben cumplirse todos los requisitos para cada uno de los peticionarios.
6. TRASH BUSTERS S.A. ESP 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 Contencioso Administrativo.
7. TRASH BUSTERS S.A. ESP no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con ésta, salvo en los conceptos y períodos no objetos del reclamo. 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 el prestador, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. El prestador deberá remitir el recurso de apelación 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.

Parágrafo. Si el escrito con el cual se formula el recurso no cumple con los requisitos señalados en el artículo 78 del Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo, o la norma que lo modifique o sustituya, la Persona Prestadora deberá rechazarlo. Contra esta decisión procederá el recurso de queja.

CLÁUSULA 35. TÉRMINO PARA RESOLVER LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS

Las peticiones en interés particular, así como las quejas y los recursos que presente un suscriptor y/o usuario en desarrollo de la ejecución del CSP 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 auspició la demora o que se requirió la práctica de pruebas, se entenderá que la petición, queja o recurso ha sido resuelto en forma favorable. Dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento del término de los 15 días hábiles, la entidad prestadora del servicio público domiciliario reconocerá al suscriptor y/o usuario los efectos del silencio administrativo positivo. Si no lo hiciera, el peticionario podrá solicitar de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la imposición de las sanciones a que haya lugar conforme a la Ley, sin perjuicio de que ella adopte las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto.

Parágrafo. Una vez en firme la decisión respectiva, la Persona Prestadora podrá incluir en la facturación los valores que hayan quedado definidos y el valor de los intereses que correspondan.



CLÁUSULA 36. ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS (PQR) RELATIVOS A LA ACTIVIDAD DE APROVECHAMIENTO

1. Las PQR relacionadas con la facturación del servicio de la actividad de recolección y transporte de residuos no aprovechables, serán tramitadas en su integralidad por TRASH BUSTERS S.A. ESP.
2. Las PQR relacionadas con las cantidades de residuos aprovechables facturados, aforos y aspectos operativos relacionados con horarios y frecuencias de la actividad de aprovechamiento, serán trasladadas a más tardar dentro de los cinco (5) días siguientes por TRASH BUSTERS S.A. ESP al prestador de la actividad de aprovechamiento.
3. Cuando la respuesta de la PQR implique ajuste en el valor facturado, el prestador de la actividad de aprovechamiento informará a TRASH BUSTERS S.A. ESP el ajuste para que genere una nueva factura. Los costos serán asumidos por la persona prestadora de la actividad de aprovechamiento de acuerdo con el convenio de facturación.

Parágrafo 1: Los términos para dar respuesta a una petición, queja o recurso (PQR) relacionada con la actividad de aprovechamiento, correrán a partir de la fecha en que la persona prestadora de dicha actividad reciba el traslado de la PQR.

Parágrafo 2: El numeral dos (2) de esta cláusula, no aplicará para el caso en que TRASH BUSTERS S.A. ESP desarrolle la actividad de aprovechamiento relacionada con la PQR.

CLÁUSULA 37. PRÁCTICA DE PRUEBAS

Cuando para decidir las reclamaciones o resolver los recursos interpuestos sea necesaria la práctica de pruebas, se informará al reclamante y se le anunciará el período durante el cual se practicarán las mismas.

CLÁUSULA 38. NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES

A efectos de garantizar el debido proceso y el principio de publicidad, los actos que decidan las peticiones y recursos deberán constar por escrito y se notificarán de conformidad con lo previsto en el Código Contencioso Administrativo. 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 43 y 44 del mencionado Código.

Capítulo VI **Modificaciones y Terminación del Contrato**

CLÁUSULA 39. MODIFICACIONES

El CSP 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 1. 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.

Parágrafo 2. Una vez se lleve a cabo la modificación, la Persona Prestadora deberá dejar constancia de la misma en el Sistema Único de Información (SUI) a cargo de la SSPD, en los términos señalados por dicha Entidad.

CLÁUSULA 40. TERMINACIÓN DEL CONTRATO

El Contrato de servicios públicos se terminará:

Por mutuo acuerdo, cuando lo solicite un suscriptor y/o usuario vinculado al Contrato, si convienen en ello TRASH BUSTERS S.A. ESP 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 TRASH BUSTERS S.A. ESP; 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 el prestador deberá informar tal situación al suscriptor y/o usuario, con al menos dos (2) meses de anterioridad a la terminación del Contrato.

En el caso de Contratos a término indefinido, el mismo podrá terminarse unilateralmente previo cumplimiento del preaviso, que no podrá ser inferior a 2 meses.

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.



Capítulo VII

Disposiciones Finales

CLÁUSULA 41. 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. 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, TRASH BUSTERS S.A. ESP 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 éstas no se autoriza, salvo acuerdo especial entre las partes de este CSP.

TRASH BUSTERS S.A. ESP podrá ceder el Contrato cuando en éste se identifique al cesionario. Igualmente, 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 (2) meses, no ha recibido manifestación explícita al respecto.

Parágrafo. Cuando el inmueble cambie de propietario, el suscriptor y/o usuario deberá dar aviso a la Persona Prestadora para la respectiva actualización de la información.

CLÁUSULA 42. ACUERDOS ESPECIALES

Sin perjuicio de los acuerdos que llegaren a celebrarse en desarrollo del Contrato, el suscriptor y/o usuario potencial que no estuviere de acuerdo con alguna de las condiciones del Contrato podrá manifestarlo así y hacer una petición con la contra propuesta del caso.

Si TRASH BUSTERS S.A. ESP la acepta, se convertirá en suscriptor y/o usuario con acuerdo especial, sin que por ello deje de ser un Contrato uniforme de servicios públicos. Salvo lo previsto en ese acuerdo, a tal suscriptor y/o usuario se aplicarán las demás condiciones uniformes que contiene este CSP. Cuando haya conflicto entre las condiciones uniformes y las condiciones especiales se preferirán estas.

CLÁUSULA 43. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

TRASH BUSTERS S.A. ESP conforme con lo establecido en la Ley 1581 de 2012 usará los datos personales obtenidos con motivo de la prestación del servicio público de aseo para los fines dispuestos en este Contrato y acorde con el lineamiento que para el efecto promulgó. El tratamiento de esta información para fines diferentes a los vinculados con la prestación del servicio, deberá ser previamente informado y autorizado por el usuario y/o suscriptor, titular del dato.

La Persona Prestadora, como entidad socialmente responsable, adopta las medidas de seguridad previstas en la ley y en las normas técnicas internacionales con el objetivo de proteger y preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de los usuarios y/o suscriptores



contenida en bases de datos, independiente del medio en el que se encuentre, de su ubicación o de la forma en que esta sea transmitida.

CLÁUSULA 44. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Las diferencias que surjan entre TRASH BUSTERS S.A. ESP y cualquiera de las otras personas que sean partes en el CSP, con ocasión de la celebración, ejecución, terminación o liquidación del Contrato, 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.

Asimismo, las partes pueden solicitar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios 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 (Art. 79.3 de la Ley 142 de 1994).

CLÁUSULA 45. 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:



ANEXO 1. ZONAS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Zonas de Recolección



RUTA D - 1 Lunes - Miércoles y Viernes De 07:00 - 11:00	RUTA D - 3 Martes - Jueves - Sábado De 07:00 - 11:00	RUTA D - Domingo Domingo De 07:00 - 15:00	RUTA N - 3 Lunes - Miércoles - Viernes De 19:00 - 23:00
<p>Serie Bay Canales Coligón Camacho Coligón Calvo Coligón de los Gallos Coligón Matar Valt Coligón Angélica Roca Coligón de los chicos Nueva</p> <p>De 11:00 - 15:00</p> <p>Cobán Altamir Coligón Doctores Mendez San Francisco de Asís Angélica Riacho Tórtolas Tórtolas Angélica Nueva Luperón Vital Helen Cobán de Franco Canales por entrada Rifón</p>	<p>Hospital Amor de Patria Hotel New York Bahía Marina Bay Hotel Roddy Cay Hotel Cocoplum Caribe Playa Fut Farm Luz de Hiel Mesa Emmanuel Continente Fut Farm Governor y embudo Oracion Gill Coligón de los Caballos Golf Govern Bay Grand Road Sound Bay Restaurante Francesca</p> <p>De 11:00 - 15:00</p> <p>Mesa Bautista Sound Bay Occasion San Luis Smith Chand Cancunel Hotel Hugo Jugador Piscina Wind View Nido de Adivertida Cancunel Paradiso de Buzos Refugio Santiano</p>	<p>Hotel Tiana Hotel Tona Hotel Aquario Avenida New Ball Hotel New Ball Hotel Roddy Cay Hotel Cocoplum Caribe Playa Hotel Caribe Campo Restaurante Francesca Dormitorio San Luis Cruce Verde Bañón Hotel Blue Cove Cruce Verde antiguo hospital</p> <p>De 23:00 - 03:00</p> <p>Cuba Nuevos Avenida Columbus Hotel Aquario Punta Florida Hotel Anne Blanca Ortiz Salvador Avenida Galán Avenida Distrito Blum Hotel Caribe Centro Avenida Provedencia Vieques</p> <p>De 23:00 - 03:00</p> <p>Los Americanos 5 Esquinas Cafun de Murgan Parque de la Bombarda Avenida Galán Avenida Distrito Blum Avenida Los Libertadores Avenida La Juba Avenida Cortaza Avenida Adonis Avenida Hill Gate Zona Rosa</p>	<p>Playa Roca Aeropuerto Avenida Juan XXIII Esmeralda Avenida Cardamomo (Coca Cola) Avenida Juan XXIII Escuela de Piny Miami Beach Zoo Bajada de Boca Real (entrada) School House</p> <p>23:00 - 03:00</p> <p>Semiflor del Aeropuerto Agua Santa Comisariado Diente de Castoromundo Swamp Ground Cartagena Alago Barro Sotano Barro Galán Barro Nubelo Jardines Guadalupe Old Juan Voz</p>
<p>RUTA D - 3 Lunes - Miércoles y Viernes De 07:00 - 11:00</p> <p>Lecocito Hotel Tiana Hotel Tona Hotel Portobello Plaza Hotel On Vacation Barro Las Arenas Hill West Barro Vista Hermosa Cartagena Para Alta Barro Las Arenas Cartagena Para Baja Nativia 4 etapas Nativia 5 etapas Nativia 3 etapas Nativia 2 etapas Nativia 1a etapa Nativia 5a etapa Riacha de Nativia</p> <p>De 11:00 - 15:00</p> <p>Riacha de Cartagena Cruce Pinaro Lander Loa Right Lander 2 Etapas Bañón Nuevo Fuerzas Santa Catalina Avenida New Ball Hotel Departamental Hospital Amor de Patria</p>	<p>RUTA D - 4 Martes - Jueves - Sábado De 07:00 - 11:00</p> <p>Lecocito Hotel Tiana Hotel Tona Hotel Portobello plaza Hotel On Vacation Perry Hill La Juba Sal de Puerto Bañón Hill Bañón Hill Court House Barro</p> <p>De 11:00 - 15:00</p> <p>Barro Lima Guinea de Murgan Laguna Cove Bañón Hill Bañón Hill Paña Hill Schonow Bay Bañón Hotel Blue Cove Cruce</p>	<p>RUTA N - 1 Lunes a Sábado De 19:00 - 23:00</p> <p>Mesa Mount Zion Bayah Estuero Cruce Bolmarco Avenida 19 de Julio (Chamorro) Avenida New Ball (CNA) Hotel Gayne Avenida 19 de Julio Super todo Provedencia Riacha Hill Nativia Tourist Hill y Cruz Hotel Blue Cove Avenida Frances Avenida Aeropuerto Bañón Pinaro Hotel Blue</p> <p>De 23:00 - 03:00</p> <p>Barro 3 de Noviembre Barro Sagrada Familia Barro El Riego Orange Hill Barro Las Arenas Barro de los Hornos Barro Sempson Wall Barro La Paz</p> <p>De 11:00 - 15:00</p> <p>Riacha Cruce Bolmarco San Mateo Cruce Nativia</p>	<p>RUTA N - 4 Martes - Jueves - Sábado De 19:00 - 23:00</p> <p>Materia vegetal y limpieza de las Rutas N-1, N-2 y N-3</p> <p>De 23:00 - 03:00</p> <p>Riacha Boca Road Riacha School House Avenida Juan XXIII Avenida Cardamomo (Coca Cola) Riacha Antonio Gonzalez hasta 5 Esquinas Avenida Las Americanas hasta Agua Santa Riacha Cartagena Alago Riacha de Vianola Riacha Cruce Riacha CNA Semiflor Arroyo Dc</p>
<p>RUTA D - 5 Lunes - Miércoles y Viernes De 07:00 - 11:00</p> <p>Nativia 1 etapa Serranía Bañón Para Alta Bañón Para Baja Golf Las Guacitas</p> <p>De 11:00 - 15:00</p> <p>Barro Los Amigos Barro Cruzero Punta Hill Riacha Toca</p>	<p>RUTA D - 6 Martes - Jueves - Sábado De 07:00 - 11:00</p> <p>Barro 3 de Noviembre Barro Sagrada Familia Barro El Riego Orange Hill Barro Las Arenas Barro de los Hornos Barro Sempson Wall Barro La Paz</p> <p>De 11:00 - 15:00</p> <p>Riacha Cruce Bolmarco San Mateo Cruce Nativia</p>	<p>RUTA N - 2 Lunes a Sábado De 19:00 - 23:00</p> <p>Mesa Mount Zion Bayah Estuero Cruce Bolmarco Avenida 19 de Julio (Chamorro) Avenida New Ball (CNA) Hotel Gayne Avenida 19 de Julio Super todo Provedencia Riacha Hill Nativia Tourist Hill y Cruz Hotel Blue Cove Avenida Frances Avenida Aeropuerto Bañón Pinaro Hotel Blue</p> <p>De 23:00 - 03:00</p> <p>Barro 3 de Noviembre Barro Sagrada Familia Barro El Riego Orange Hill Barro Las Arenas Barro de los Hornos Barro Sempson Wall Barro La Paz</p> <p>De 11:00 - 15:00</p> <p>Riacha Cruce Bolmarco San Mateo Cruce Nativia</p>	<p>RUTA N - Domingo Domingo De 19:00 - 23:00</p> <p>Aeropuerto Avenida 19 de Julio (Gobernación) Avenida New Ball (CNA) Hotel Serranía Hotel Aquario Punta Florida Hotel Anne Blanca Mesa Emmanuel Restaurante Mes Galán Escuela Classic Avenida Provedencia Avenida 19 de Julio (Gobernación)</p> <p>De 23:00 - 03:00</p> <p>Barro 3 de Noviembre Barro Sagrada Familia Barro El Riego Orange Hill Barro Las Arenas Barro de los Hornos Barro Sempson Wall Barro La Paz</p> <p>De 11:00 - 15:00</p> <p>Riacha Cruce Bolmarco San Mateo Cruce Nativia</p>

Vigilado Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios NUR 88001 000-2

TRASH BUSTERS S.A. ESP les recuerda a los usuarios que generan o tienen residuos sólidos especiales, tales como chatarra, escombros, residuos vegetales voluminosos, etc. que pueden solicitar el servicio especial de recolección y transporte de dichas basuras en las oficinas de la Empresa y pactar libremente el precio del mismo, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 2981 de 2013.



Rutas de Barrido



VÍAS PRINCIPALES DIURNO

Lunes a Sábado
A partir de las 6:00 A.M.

PD-01
Ave. 20 de Julio desde Path Way Sprath Bigth hasta la entrada a Las Gavotas - Parque de Bolívar.

PD-02
Path Way Sprath Bigth desde El Dorado hasta Antigua Intendencia - Path Way Providencia.

PD-03
Ave. Colombia desde Café café hasta la Ave. Newball - Gobernación - La Barracuda.

PD-04
Ave. Las Américas desde el Aeropuerto hasta La Barracuda - tramo de Providencia hasta Colon - Avenidas Colon y Duarte Blum.

PD-05
Ave. Colon-Aeropuerto desde 20 de Julio - FAC - Fisherman Place hasta el antiguo Hospital Timothy Britton.

PD-06
Restaurante The Islander hasta el CAI de Juan XXIII Ave. Cundinamarca.

PD-07
Ave. Boyacá - round point Rock Hole - Rock Hole hasta Bomba Portofino - Carril izquierdo del Ileo hasta FAC.

PD-08
Ave. Newball desde la Gobernación hasta el barrio Obrero.

PD-09
Entrada a Las Gavotas hasta entrada a Simpson Well - principal del Obrero.

PD-10
School House hasta la subida de Back Road - Parque School House hasta calle de la antigua bodega Lopesierra

PD-11
Interior Hansa Point - Ave Atlántico - Costa Rica - Libertadores - La Jaiba - Calle de Bahía Sardina hasta Hernando Henry.

PD-12
Ave. Providencia - Hell Gate - Ave. Roacks - Antioquia - calles de la Policía, Gobernación, Cámara de Comercio, Sena, Inpesca, la zapatería y rest. Parquadero.

VÍAS PRINCIPALES NOCTURNO

Lunes a Sábado
A partir de las 6:00 P.M.

PN-01
Ave. 20 de Julio desde la Registraduría hasta Path Way Sprath Bigth - Ave. Boyacá y Antioquia - Inpesca hasta las Américas - Inpesca hasta 20 de Julio.

PN-02
Path Way Sprath Bigth desde El Dorado hasta Antigua Intendencia - Path Way Providencia.

PN-03
Ave. Providencia - Hell Gate - La Barracuda, Cañón de Morgan hasta 5 Esquinas.

PN-04
Zona Rosa desde Bongo's hasta Café café - calle del Dorado - Cristo Salvador - Ave. Colon - Duarte Blum - Los Libertadores - Costa Rica.

VÍAS SECUNDARIAS DIURNO

Lunes - Miércoles y Viernes
A partir de las 6:00 A.M.

SD-01
Bight - Sagrada Familia - 5 de noviembre - La Paz - principal de La Loma desde la bajada al barrio Sagrada Familia hasta Orange Hill Barkers Hill - callejón Salsipuedes

SD-02
Orange Hill - La Loma desde Orange Hill hasta la Y - Court House

SD-03
Vía a San Luis desde Simpson Well hasta Phillip Beackman College.

SD-04
Vía San Luis desde Philip Beackman College hasta Little Hill - Little Hill - entradas de Little Hill.

SD-05
Barrack Hill desde San Francisco de Asis hasta vía a San Luis - entrada a Big Pond por Barrack.

SD-06
Y de San Francisco de Asis hasta la bajada a Morgan's Cave - entradas de Brooks Hill - Big Pond - Paña Hill y Botton House.

S-07

Cove desde la entrada de Morgan's Cave hasta Cove Sea Side - Vía Morgan's Cave.

S-08
Vía principal de San Luis desde Little Hill hasta Ground Road - Gennie Bay y las entradas de Gennie Bay.

S-09
Ground Road hasta Tom Hooker con las entradas.

S-10
Tom Hooker - Elsie Bar.

S-11
Circunvalación desde antiguo Timothy Britton hasta la salida de la recta de Las Tablitas.

VÍAS SECUNDARIAS DIURNO

Martes - Jueves y Sábado
A partir de las 6:00 A.M.

S-12
Barrio Obrero - recta Texaco.

S-13
Barrios Los Almendres y Las Gavotas.

S-14
Black Dog - Swamp Ground - Santana.

S-15
Barrio El Cocal - Calle del Taller Intendencia.

S-16
Recta Natania desde la antigua Torre de Control hasta la entrada a Ciudad Paraiso - Natania 1,2,3,4 - Serranilla.

S-17
Natania Sa y 6a Etapa.

S-18
Fisherman Place hasta la calle del gimnasio - calle del Gimnasio hasta Antiguo Timothy Britton - Boulevard (con todas las entradas) - Calle Obras Públicas hasta Cariño al Niño.

S-19
Car Wash hasta la última calle de Sarie Bay - Tienda Caravanna hasta la Estación de Proactiva - Calle de la Hispana con todas las entradas.

S-20

Cabañas Altamar - entradas de Los Gallardo - Campo Hermoso - San Francisco - recta de las Tablitas desde Sarie Bay hasta la entrada a San Francisco.

S-21
Paralela Aeropuerto desde la Calle del gimnasio hasta la última de Sarie Bay - entrada de la Dra. Manotas - Barrio San Francisco.

S-22
Subida del Bolivariano hasta entrada al barrio Sagrada Familia - Mount Zion hasta entrada a Pueblo Viejo - Barrio Atlántico.

DESAPAPELE

A partir de las 6:00 A.M.

Lunes DE-04
South End de Tom Hooker east a Tom Hooker west.

Martes DE-01
Morris Landing - Circunvalación desde Morris Landing hasta la entrada de la recta de Tablitas - La Rocosa - Entrada de Los Chivos - Angula - Las Tablitas - Nuevo México.

Miércoles DE-05
Pepper Hill road - Fourt Corner road - Velodia Road.

Jueves DE-02
Recta de Natania desde Ciudad Paraiso - Hill Well - Vista Hermosa - Nuevo Bosque - Las Palmas - Ciudad Paraiso - Lax Bight.

Viernes S-06
Circunvalación desde West View (entrada a Pepper Hill) hasta entrada a Morgan's Cave.

Sábado S-03
Circunvalación desde la entrada de Morris Landing hasta la entrada a Morgan's Cave - Vía a New Hope.

TRASH BUSTERS S.A. ESP les recuerda a los usuarios que generan o tienen residuos sólidos especiales, tales como chatarra, escombros, residuos vegetales voluminosos, etc. que pueden solicitar el servicio especial de recolección y transporte de dichas basuras en las oficinas de la Empresa y pactar libremente el precio del mismo, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 2981 de 2013.

Vigilado Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios NUJIR 81001 0010-2



ANEXO 2. CONDICIONES TÉCNICAS Y DE ACCESO

Descripción de las condiciones técnicas de acceso y oportunidad que deben cumplirse para que TRASH BUSTERS S.A ESP pueda comprometerse a prestar el servicio público de este contrato en un inmueble ubicado en zona urbana y zona de expansión urbana del municipio.

De acuerdo a lo establecido en el Artículo 2.3.2.2.2.21 del Decreto 1077 de 2015, para la prestación adecuada del servicio de recolección en urbanizaciones o conjuntos residenciales cerrados, el multiusuario podrá elegir entre la presentación de los residuos en el andén o en la unidad de almacenamiento cuando así se pacte, siempre y cuando las condiciones técnicas así lo permitan, sin embargo dicho multiusuario deberá contar con los recipientes suficientes para el almacenamiento, de acuerdo con la generación de residuos, y con las frecuencias y horarios de prestación del servicio de aseo.

Los demás usuarios deberán presentarlos en el andén del inmueble del generador, salvo que se pacte con TRASH BUSTERS S.A ESP otro sitio de presentación.

No obstante, el Artículo 2.3.2.2.2.22 del Decreto en mención establece que, en el caso de urbanizaciones, barrios o agrupaciones de viviendas y demás predios que por sus condiciones impidan la circulación de vehículos de recolección, así como en situaciones de emergencia, los usuarios están en la obligación de trasladar los residuos sólidos hasta el sitio acordado por TRASH BUSTERS S.A ESP.

El inmueble deberá estar ubicado dentro del área de operación de TRASH BUSTERS S.A ESP, según el anexo I y cumplir con lo indicado en la cláusula Décima Segunda del presente contrato.



ANEXO 3. CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

TRASH BUSTERS S.A ESP prestará el servicio de recolección de residuos sólidos con continuidad, frecuencia y eficiencia a todos los usuarios de acuerdo a lo establecido en el Decreto 1077 de 2015: barrido de vías y áreas públicas, limpieza de playas, recolección, transporte y disposición final de residuos sólidos en el relleno sanitario Magic Garden, en donde se realizarán los procesos de aprovechamiento y una adecuada disposición de los residuos sólidos, de tal forma que garantice la salud pública y la preservación del medio ambiente manteniendo limpias las zonas programadas y atendidas. Adicionalmente, se prestará una atención al usuario completa, precisa y oportuna.

La comunidad en general debe ubicar los residuos sólidos en los sitios determinados para su presentación, con una anticipación no mayor de tres (3) horas previas a la recolección de acuerdo con las frecuencias y horarios establecidos por TRASH BUSTERS S.A ESP. La recolección de residuos será realizada a partir de su presentación en la acera, unidades de almacenamiento o cajas de almacenamiento. Cuando existan restricciones de acceso para los vehículos recolectores, TRASH BUSTERS S.A ESP, previa evaluación técnica, podrá realizar la recolección utilizando cajas de almacenamiento o cualquier sistema alternativo que garantice su recolección.

La presentación de los residuos se hará en los andenes frente a los domicilios, evitando su ubicación en las esquinas o separadores centrales de las vías, con el fin de facilitar el trabajo de las personas encargadas de la recolección. Los usuarios grandes generadores podrán entregarlos en sitios interiores, acordados previamente con TRASH BUSTERS S.A ESP

Cumpliendo con lo estipulado por el PGIRS, la recolección mediante cajas de almacenamiento se sujetará, entre otras, a las siguientes condiciones: 1. Se empleará para aquellos usuarios que individual o colectivamente generen residuos en cantidad suficiente que justifique su utilización a juicio de la persona prestadora del servicio público de aseo. 2. Se utilizarán también cajas de almacenamiento en aquellas áreas en las cuales no existan unidades de almacenamiento o infraestructura vial, o la existente resulte insuficiente para permitir el ingreso de los vehículos de recolección. En tales casos, la persona prestadora del servicio público de aseo coordinará con los usuarios o la comunidad el traslado de los residuos hasta las cajas de almacenamiento. 3. Las cajas de almacenamiento deberán ser compatibles con los vehículos destinados a este tipo de recolección. 4. En áreas públicas, TRASH BUSTERS S.A ESP determinará la conveniencia de ubicar las cajas de almacenamiento en un sitio específico para la recolección de los residuos, con el fin de evitar que se generen puntos críticos. 5. Las cajas de almacenamiento localizadas en áreas públicas deberán mantenerse en un adecuado estado de presentación, limpieza e higiene por parte de TRASH BUSTERS S.A ESP.

En cuanto a las condiciones de las cajas de almacenamiento, estas deben cumplir con las siguientes condiciones:

1. El tamaño, la capacidad y el sistema de cargue y descargue de las cajas de almacenamiento, serán determinados por TRASH BUSTERS S.A ESP con el objetivo de que sean compatibles con su equipo de recolección y transporte.
2. Las dimensiones y capacidad deben ser tales que permitan el almacenamiento de la totalidad de los residuos sólidos producidos de acuerdo con las frecuencias de recolección.



3. Deben estar provistas de elementos que eviten la humedad, el depósito de aguas lluvias, la dispersión de los residuos, el acceso de animales y la proliferación de vectores.
4. Debe colocarse la cantidad requerida de cajas que garanticen el almacenamiento de la totalidad de los residuos generados, acorde con la frecuencia de recolección establecida por la empresa en mención, resaltando a su vez que en dichas cajas únicamente se podrán depositar los residuos sólidos ordinarios.
5. Las cajas estacionarias deben estar señalizadas y con y seguridad para evitar accidentes y evitar el acceso de animales (Art.2.3.2.2.2.2.24). De igual manera la ubicación de las cajas de almacenamiento en vías públicas debe contar con la autorización de la entidad territorial atendiendo las necesidades del servicio público de aseo.
6. Los vidrios, lámparas, loza quebrada o cualquier elemento cortante, deben presentarse de manera tal que se evite accidente con los operarios de recolección de TRASH BUSTERS S.A ESP. Estos residuos deben estar completamente aislados en una botella plástica, envueltos en una tela o en una caja de cartón, preferiblemente marcados con un aviso legible que diga “material cortante” o “vidrio”. En ningún caso deberá utilizarse bolsa roja, ya que ello identifica los residuos peligrosos, como los de origen infeccioso o de riesgo biológico, que pueden causar daño a la salud humana o al medio ambiente. En ningún caso se deben depositar residuos peligrosos en las cajas estacionarias.
7. Eventos especiales y de espectáculos masivos. Se debe disponer de un sistema de almacenamiento y recolección de los residuos sólidos que allí se generen, para ello el organizador del evento debe coordinar las acciones necesarias con TRASH BUSTERS S.A ESP de manera que se garantice el almacenamiento, recolección y disposición final adecuada de los residuos sólidos que se generarán, previo pago del respectivo servicio, que es considerado como especial.

El servicio de recolección de animales muertos que no excedan los 50 kg en vía pública, será prestado por TRASH BUSTERS S.A ESP y se efectuará en el transcurso de las seis (6) horas siguientes a la recepción de la solicitud de retiro, la cual puede ser presentada por cualquier ciudadano o institución.

Los residuos especiales (residuos no ordinarios) tales como escombros, colchones, enseres en mal estado, material vegetal y los de origen industrial, así como residuos voluminosos no aptos para la compactación, deben separarse de los ordinarios y solicitar el servicio especial de recolección a TRASH BUSTERS S.A ESP siendo ubicados en sitios autorizados para tal fin. El usuario que almacene o presente este tipo de residuos en vía pública será directamente responsable por los impactos negativos que estos ocasionen a la salud humana y el medio ambiente.

Frecuencias de recolección domiciliaria residencial urbana y de expansión urbana

El servicio de recolección se presta con una frecuencia de tres (3) veces por semana, en jornada diurna a partir de las 07:00 am y nocturna a partir de las 07:00 p.m.



Frecuencias de recolección domiciliaria grandes generadores

El servicio de recolección se presta con frecuencias de (3) y (7) veces por semana dependiendo la cantidad y el tipo de residuos, en jornada diurna a partir de las 7:00 am y nocturna a partir de las 7:00pm.

Frecuencias de recolección eventos y servicios especiales

El servicio de recolección se presta en la frecuencia y horario según lo pactado con el usuario.

Frecuencias de recolección barrido manual

El servicio de recolección de residuos provenientes de la actividad de barrido se presta dependiendo de la frecuencia de barrido que se encuentra establecida en cada área, en jornada diurna a partir de las 07:00 am.

Frecuencias de recolección escombros

El servicio de recolección se presta en la frecuencia y horario según lo pactado con el usuario.

CARACTERÍSTICAS DE LOS RECIPIENTES

RECIPIENTES RETORNABLES (DECRETO 1077 DE 2015, ARTÍCULO 2.3.2.2.2.17)

Los recipientes retornables utilizados para el almacenamiento y presentación de los residuos sólidos, deben estar contruidos de manera impermeable, liviana, resistente, de fácil limpieza y cargue, de tal forma que se faciliten la recolección y se reduzca el impacto sobre el medio ambiente y la salud humana. Así mismo deberán ser lavados por el usuario de tal forma que al ser presentados estén en condiciones sanitarias adecuadas. De esta manera, los recipientes retornables detenerlas siguientes características:

1. Proporcionar seguridad, higiene y facilitar el proceso de recolección de acuerdo con la tecnología utilizada por TRASH BUSTERS S.A. ESP, tanto para la recolección de residuos con destino a Disposición final como a procesos de aprovechamiento.
2. Tener una capacidad proporcional al peso, volumen y características de los residuos que contengan.
3. Ser de material resistente, para soportar la tensión ejercida por los residuos sólidos contenidos y por su manipulación y se evite la fuga de residuos o fluidos.
4. En los casos de manipulación manual de los recipientes, este y los residuos depositados no deben superar un peso de 50 Kg. Para el caso de usuarios no residenciales, la connotación del peso del recipiente deberá estar sujeta a las normas técnicas que establezca TRASH BUSTERS S.A. ESP.



5. Características de las canecas y cajas estacionarias

Recipiente	Característica	Capacidad Volumétrica, m ³
Canecas	20GLS	0.08
	25GLS	0.10
	35GLS	0.13
	55GLS	0.21
Cajas Estacionarias	2Yd3	1.53
	10Yd3	7.64
	16Yd3	12.2
Estacionaria, Contenedor Plástico	0.x1.0x1.3	1.10

RECIPIENTES NO RETORNABLES (DECRETO1077 DE 2015, ARTÍCULO 2.3.2.2.2.2.18)

Los recipientes no retornables utilizados para almacenamiento y presentación de los residuos sólidos deben tener las siguientes características básicas:

1. Proporcionar seguridad, higiene y facilitar el proceso de recolección de acuerdo con la tecnología utilizada por el prestador, tanto para la recolección de residuos con destino a disposición final como a procesos de aprovechamiento.
2. Tener una capacidad proporcional al peso, volumen y características de los residuos que contengan.
3. De material resistente para soportar su manipulación.
4. Facilitar su cierre o amarre.
5. Características de los recipientes no retornables

Recipiente	Característica	Capacidad Volumétrica, m ³
BOLSA DOMÉSTICA	50x75 cm	0.031
BOLSA SEMI-INDUSTRIAL	60x86 cm	0.050
BOLSA INDUSTRIAL	70x120	0.111



ALMACENAMIENTO COLECTIVO DE RESIDUOS SÓLIDOS (Decreto 1077 DE 2015, Artículo 2.3.2.2.2.19)

Para el caso de los usuarios agrupados o multiusuario, estos deben tener una unidad de almacenamiento de residuos sólidos que cumpla como mínimo con los siguientes requisitos:

1. Los acabados deberán permitir su fácil limpieza e impedir la formación de ambientes propicios para el desarrollo de microorganismos.
2. Deben tener sistemas que permitan la ventilación, tales como rejillas o ventanas, y de prevención y control de incendios, como extintores y suministro cercano de agua y drenaje.
3. Serán construida de manera que se evite el acceso y proliferación de insectos, roedores y otras clases de vectores, y que impida el ingreso de animales domésticos.
4. Deberán tener una adecuada ubicación y accesibilidad para los usuarios, así como también deberán contar con recipiente so cajas de almacenamiento de residuos sólidos para realizar su adecuado almacenamiento y presentación, teniendo en cuenta la generación de residuos y las frecuencias y horarios de prestación del servicio de recolección y transporte.
5. Los usuarios serán los responsables de mantener aseadas, desinfectadas y fumigadas las unidades de almacenamiento, realizar actividades de separación y disponer de espacio suficiente para realizar el almacenamiento de los materiales, evitando su deterioro.

SERVICIOS ESPECIALES (Decreto 1077 de 2015, ART.2.3.2.2.2.1.14 y ART. 2.3.2.2.2.19)

1. En cuanto a los costos en el caso de los residuos de construcción y demolición, así como de otros residuos especiales, el usuario que solicite este servicio será quien asuma los costos asociados. Este servicio podrá ser suministrado por TRASH BUSTERS S.A ESP de conformidad con la normatividad vigente para este tipo de residuos.
2. Las plazas de mercado, cementerios, matadero o frigoríficos, estadios, terminales de transporte deben establecer programas internos de almacenamiento y presentación de residuos, de modo que se minimice la mezcla de los mismos y se facilite el manejo y posterior aprovechamiento, en especial de los de origen orgánico.

En constancia de lo cual, suscribo este original, en mi calidad de Representante Legal de TRASH BUSTERS S.A. ESP, el día 12 del mes de octubre de 2016.

PATRICIA ARCHBOLD BOWIE

Representante Legal

TRASH BUSTERS S.A. ESP

C.C. No. 39.153.397 de San Andrés, Isla