



**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES
SERVICIOS INTEGRALES EFECTIVOS S.A. ESP –
SERVINTEGRAL SA ESP
USUARIOS DE ASEO DE LA CIUDAD DE
FLORENCIA**

DISPOSICIONES GENERALES PARA EL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO

Clausula 1. OBJETO. El presente contrato de condiciones uniformes tiene por objeto la prestación de las siguientes actividades que hacen parte del servicio público de aseo:

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

SERVINTEGRAL SA ESP- se compromete a prestar el servicio en favor del suscriptor y/o usuario, a cambio de un precio en dinero, el cual se determinará de conformidad con la normatividad vigente.

Cláusula 2. PARTES. Son partes en el contrato de condiciones uniformes, **SERVINTEGRAL SA ESP** en el municipio de FLORENCIA y el suscriptor y/o usuario.

Cláusula 3. SOLIDARIDAD. Los propietarios o poseedores del inmueble en el que se presta el servicio y los suscriptores y/o usuarios son solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos.

Con el fin de que el inmueble urbano destinado a vivienda, entregado en arriendo no quede afectado al pago de los servicios públicos domiciliarios, al momento de celebrar el contrato de arrendamiento, el arrendador podrá exigir al arrendatario la prestación de garantías o fianzas con el fin de garantizar el pago de las facturas correspondientes en los términos del artículo 15 de la Ley 820 de 2003.

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

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

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



**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES
SERVICIOS INTEGRALES EFECTIVOS S.A. ESP –
SERVINTEGRAL SA ESP
USUARIOS DE ASEO DE LA CIUDAD DE
FLORENCIA**

Cláusula 5. VIGENCIA: El contrato de condiciones uniformes se pacta a término indefinido, pero el suscriptor y/o usuario podrá darlo por terminado en cualquier momento dando preaviso a la Persona Prestadora por lo menos con dos (2) meses de antelación a su vencimiento, de conformidad con lo estipulado en el artículo 133.19 de la Ley 142 de 1994.

Así mismo, el usuario podrá dar por terminado el contrato cuando se presente falla en la prestación del servicio, de conformidad con lo estipulado en el artículo 137 de la ley 142 de 1994.

La modificación del término de duración de este contrato, debe contar con el consentimiento expreso y escrito del suscriptor o usuario, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 7 de la resolución CRA 413 de 2006.

DEFINICIONES

Cláusula 6. DEFINICIONES. Para los efectos del contrato de servicios públicos, se aplicarán las siguientes definiciones de conformidad con lo establecido en el Decreto 1077 de 2015, la Resolución CRA 720 de 2015 y Resolución CRA 376 de 2006:

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

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

3.- Cláusula de permanencia mínima: Estipulación contractual que se pacta como una cláusula adicional a través de la cual, la persona prestadora ofrece al suscriptor y/o usuario una ventaja sustancial asociada a la prestación del servicio de aseo y el usuario y/o suscriptor que celebra el contrato, se obliga a no terminarlo anticipadamente, so pena de las consecuencias que establezca la persona prestadora.

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

En este sentido la persona prestadora podrá incluir en el contrato de condiciones uniformes, cláusulas adicionales siempre y cuando no contravengan aspectos regulados por la ley, los decretos reglamentarios y la regulación vigente, ni modifiquen el Anexo 1 o reproduzcan su texto.

En caso de pactarse cláusulas adicionales, su alcance deberá incluirse en el aparte correspondiente del Anexo 1, identificando su fuente legal y la razón de su inclusión.

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



**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES
SERVICIOS INTEGRALES EFECTIVOS S.A. ESP –
SERVINTEGRAL SA ESP
USUARIOS DE ASEO DE LA CIUDAD DE
FLORENCIA**

En ese sentido, el suscriptor y/o usuario potencial que no estuviere de acuerdo con alguna de las condiciones del contrato de condiciones uniformes para la prestación de las actividades del servicio público de aseo y/o sus actividades complementarias podrá manifestarlo así, y hacer una petición con la contrapropuesta del caso a la persona prestadora.

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

En caso de pactarse cláusulas especiales, su alcance deberá incluirse en el aparte correspondiente del Anexo 1.

6.- Descuentos asociados a la calidad del servicio: Descuentos a los que tienen derecho los suscriptores y/o usuarios, asociados al nivel del cumplimiento de las metas de calidad del servicio público de aseo, por parte de las personas prestadoras del servicio.

7.- Estándares del servicio. Requisitos mínimos de calidad en la prestación del servicio público de aseo que deben cumplir las personas prestadoras, de conformidad con los indicadores y metas establecidos por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico –CRA, en la Resolución CRA 720 de 2015.

8.- 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.

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

10.- Microrruta: Es la descripción detallada a nivel de las calles y manzanas del trayecto de un vehículo o cuadrilla, para la prestación de las diferentes actividades del servicio público de aseo.

11. 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 presente decreto 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.

12. 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.



**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES
SERVICIOS INTEGRALES EFECTIVOS S.A. ESP –
SERVINTEGRAL SA ESP
USUARIOS DE ASEO DE LA CIUDAD DE
FLORENCIA**

13.- Plan de gestión integral de residuos sólidos (PGIRS): Es el instrumento de planeación municipal o regional que contiene un conjunto ordenado de objetivos, metas, programas, proyectos, actividades y recursos definidos por uno o más entes territoriales para el manejo de los residuos sólidos en su jurisdicción.

14.- Programa de Prestación del Servicio: Programa que las personas prestadoras del servicio de aseo y/o sus actividades complementarias deben formular e implementar, en el cual definirán los objetivos, metas, estrategias, campañas educativas, actividades y cronogramas, costos y fuentes de financiación. Este programa igualmente deberá definir todos los aspectos operativos de las diferentes actividades del servicio que atienda el operador, en concordancia con lo definido en el PGIRS, la regulación vigente y lo establecido en el Decreto 1077 de 2015.

15.- Residuo sólido no aprovechable: Material o sustancia sólida de origen orgánico e inorgánico, putrescible o no, proveniente de actividades domésticas, industriales, comerciales, institucionales, de servicios, que no son objeto de la actividad de aprovechamiento.

16.- 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.

17.- Unidad Independiente: Apartamento o casa de vivienda, local u oficina independiente con acceso a la vía pública o a las zonas comunes de la unidad inmobiliaria.

18.- Usuario no residencial: Es la persona natural o jurídica que produce residuos sólidos derivados de la actividad comercial, industrial y los oficiales que se beneficia con la prestación del servicio público de aseo.

19.- Usuario residencial: Es la persona que produce residuos sólidos derivados de la actividad residencial y se beneficia con la prestación del servicio público de aseo. Se consideran usuarios residenciales a los ubicados en locales que ocupen menos de veinte (20) metros cuadrados de área, exceptuando los que produzcan más de un (1) metro cúbico mensual.

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

Cláusula 7. ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO (APS). El área en la cual se prestará el servicio público de aseo y sus actividades complementarias es el municipio de FLORENCIA en su casco urbano y en la zona rural así: Corregimiento El Caraño corredor vial km 20 Villaraz vía Neiva hasta casco urbano Florencia; Venecia, Puerto Arango hasta casco urbano Florencia; Santo Domingo Corredor vial a Morelia, del Rio Bodoquero hasta casco urbano de Florencia y San Martín corredor vial desde el sitio de disposición final San Juan del Barro al casco urbano de Florencia. Según mapa de APS anexo.

Cláusula 8. PUBLICIDAD. **SERVINTEGRAL SA ESP** deberá publicar de forma sistemática y permanente, en su página web, en los centros de atención al usuario y en las oficinas de peticiones, quejas y recursos, la siguiente información para conocimiento del suscriptor y/o usuario:



**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES
SERVICIOS INTEGRALES EFECTIVOS S.A. ESP –
SERVINTEGRAL SA ESP
USUARIOS DE ASEO DE LA CIUDAD DE
FLORENCIA**

1. El contrato de condiciones uniformes, cuyas copias deberán ser enviadas al suscriptor y/o usuario, una vez el prestador se acoja al presente formato de contrato de condiciones uniformes, así como cuando se pretenda la modificación del mismo.
2. El mapa del Área de Prestación del Servicio –APS- dentro de la cual se compromete a cumplir los estándares de servicio establecidos en el estudio de costos vigente, producto de la aplicación de la metodología tarifaria prevista en la Resolución CRA 720 de 2015, o la que la modifique, adicione o aclare. En dicho mapa se deberán delimitar de forma clara las macrorrutas y microrrutas en las que dividió el APS, para la prestación del servicio público de aseo.
3. Las metas anuales de los estándares de servicio y de eficiencia establecidas por la persona prestadora, así como el avance en el cumplimiento de las mismas.
4. Línea de Atención y servicio al cliente.
5. Oficina de atención de Peticiones quejas y Reclamos.
6. Las tarifas vigentes.
7. Rutas, horarios y frecuencias de Recolección de residuos y Barrido para cada macrorruta.
8. Sitio, horario y la forma en la que los suscriptores y/o usuarios deben presentar los residuos sólidos para su recolección.
9. Frecuencias de limpieza de playas y lavado de áreas públicas para cada macrorruta.
10. Fechas de ejecución de las actividades de corte de césped y poda de árboles para cada macrorruta.
11. Localización de Estaciones de Transferencia.
12. Sitio de disposición final de los residuos.
13. Localización del sitio de tratamiento.

Cláusula 9. OBLIGACIONES DE LA PERSONA PRESTADORA. Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones de **SERVINTEGRAL SA ESP**, que se entienden incorporadas en el contrato de condiciones uniformes, las siguientes:

1. Reportar al municipio el área de prestación del servicio – APS, que corresponde a la zona geográfica del municipio, debidamente delimitada, donde ofrece y presta el servicio público de aseo.
2. Suministrar continuamente un servicio de buena calidad en los inmuebles atendidos, de acuerdo con los parámetros normativos vigentes de carácter obligatorio fijados por las autoridades competentes y las especificaciones técnicas determinadas por la persona prestadora previstas en el programa de prestación del servicio y en el contrato de condiciones uniformes.
3. Realizar las actividades de barrido y limpieza de vías y áreas públicas, limpieza urbana que comprende corte de césped, poda de árboles, lavado, instalación y mantenimiento de cestas y limpieza de playas en las áreas públicas, recolección, transporte, tratamiento y/o disposición final de residuos, en el área de prestación del servicio que haya reportado ante el municipio y/o distrito, de conformidad con las normas sanitarias, ambientales y regulatorias vigentes.
4. Dar a conocer al suscriptor y/o usuario las frecuencias y horarios de prestación de las actividades de recolección y transporte y barrido y limpieza de vías y áreas públicas, así como las frecuencias de prestación de las actividades de limpieza urbana.
5. Informar a los suscriptores y/o usuarios acerca de la manera de utilizar los servicios con eficiencia y seguridad y adelantar campañas masivas de divulgación sobre el particular.



**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES
SERVICIOS INTEGRALES EFECTIVOS S.A. ESP –
SERVINTEGRAL SA ESP
USUARIOS DE ASEO DE LA CIUDAD DE
FLORENCIA**

6. Realizar los aforos de la producción de residuos según los términos definidos en las Resoluciones CRA 233 de 2002 y 236 de 2002 para el caso de la solicitud de la opción de Multiusuario o en los términos definidos en la Resolución CRA 151 de 2001 cuando los suscriptores y/o usuarios son Grandes Productores.
7. Aplicar al suscriptor y/o usuario la estratificación adoptada por el ente territorial.
8. Asignar al inmueble objeto del servicio la categoría de uso correspondiente y modificarla en los casos que corresponda.
9. En caso de presentarse un evento de riesgo la persona prestadora del servicio deberá ejecutar las medidas de mitigación y corrección pertinentes.
10. Facturar de manera integral el servicio público de aseo incluyendo la actividad de aprovechamiento, de acuerdo con la tarifa resultante de la aplicación de la metodología tarifaria vigente o del contrato respectivo cuando aquella se hubiere definido contractualmente, con la periodicidad señalada en el contrato de condiciones uniformes.
11. Entregar la factura al suscriptor y/o usuario en el sitio pactado en el contrato de condiciones uniformes.
12. Aplicar al suscriptor y/o usuario los descuentos en el cargo fijo y en el cargo variable, originados por el incumplimiento de los estándares de calidad del servicio establecidos por la persona prestadora.
13. Aplicar la tarifa ajustada para inmuebles desocupados a aquellos inmuebles que sean acreditados bien sea por los suscriptores y/o usuarios o por la persona prestadora según lo establecido en el artículo 45 de la Resolución CRA 720 de 2015. Cobrar al suscriptor y/o usuario la contribución de solidaridad y otorgar los subsidios de acuerdo con la ley.
14. En el caso de inmuebles urbanos, entregar a los interesados en extinguir la solidaridad a la que se refiere el artículo 15 de la Ley 820 de 2003, un formato plenamente ajustado a las disposiciones contempladas en el artículo 5 del Decreto 3130 de 2003, o la norma que lo modifique, adicione o aclare.
15. Devolver al suscriptor y/o usuario los cobros no autorizados, de conformidad con la Resolución CRA 659 de 2013 o la norma que la modifique, adicione o aclare. En todo caso, el interés que se aplicará a la devolución de los cobros no autorizados será el interés simple.
16. Constituir una oficina de peticiones, quejas y recursos. Cuando la persona prestadora opere en varios municipios, deberá garantizar en cada uno de ellos, los medios necesarios para que el suscriptor y/o usuario pueda presentarlas personalmente o por cualquier otro medio electrónico o tecnológico.
17. Recibir y trasladar las peticiones, quejas y recursos – PQR, relacionadas con la actividad de aprovechamiento. Tramitará en su integralidad aquellas PQR de aprovechamiento relacionadas con la facturación.
18. Trasladar a la persona prestadora de aprovechamiento las PQR relacionadas con las cantidades de residuos aprovechables facturados, aforos y aspectos operativos relacionadas con horarios y frecuencias de recolección de residuos aprovechables.
19. Respetar el debido proceso y derecho de defensa y contradicción al suscriptor y/o usuario en todas sus actuaciones frente a estos, observando la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa previstas en la Constitución Política, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y las demás normas que le sean aplicables.
20. Disponer de formatos y demás medios que faciliten a los suscriptores y/o usuarios presentar peticiones, quejas y recursos.



**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES
SERVICIOS INTEGRALES EFECTIVOS S.A. ESP –
SERVINTEGRAL SA ESP
USUARIOS DE ASEO DE LA CIUDAD DE
FLORENCIA**

21. Tener disponible en todo momento la información correspondiente a las peticiones, quejas y recursos para consulta de los suscriptores y/o usuarios en el momento en que lo soliciten.
22. Suministrar al suscriptor la información que le permita evaluar el servicio prestado en los términos establecidos en el artículo 9.4 de la Ley 142 de 1994.
23. Remitir a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios los expedientes para resolver el recurso de apelación de las reclamaciones de los suscriptores y/o usuarios, dentro de los 3 días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el recurso de reposición.
24. No exigir la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con esta. Sin embargo, el prestador deberá recibir el pago de las sumas que no son objeto de reclamación, por el servicio de los últimos cinco períodos conforme lo establece el artículo 155 de la Ley 142 de 1994, siempre y cuando corresponda a valores no cuestionados por el suscriptor y/o usuario.
25. Mantener la reserva de los datos personales del suscriptor y/o usuario y garantizar su derecho al habeas data.
26. No reportar a las centrales de riesgo información del suscriptor y/o usuario sin el consentimiento expreso y escrito de los mismos.
27. Garantizar bajo las condiciones técnicas establecidas en la reglamentación y regulación tarifaria vigentes, la prestación del servicio público de aseo, en condiciones uniformes a todos los suscriptores y/o usuarios que lo requieran.
28. Está prohibido a las personas prestadoras en todos sus actos y contratos, discriminar o conceder privilegios a ningún suscriptor y/o usuario.

Cláusula 10. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones del suscriptor y/o usuario, que se entienden incorporadas en el contrato de servicios públicos, las siguientes:

1. Almacenar y presentar los residuos sólidos, de acuerdo con lo dispuesto en la normatividad vigente, en el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos de los municipios o distritos y en el respectivo programa para la prestación del servicio público de aseo y en el contrato de condiciones uniformes.
2. Presentar para la recolección, los residuos sólidos en horarios definidos por la persona prestadora del servicio público de aseo.
3. No arrojar residuos sólidos o residuos de construcción y demolición al espacio público o en sitios no autorizados.
4. Realizar la separación de residuos en la fuente, tal como lo establezca el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos del respectivo municipio o distrito para su adecuado almacenamiento y posterior presentación.
5. No presentar para recolección dentro de los residuos domésticos, animales muertos o sus partes, diferentes a los residuos de alimentos.
6. No realizar quemas de residuos sin los controles y autorizaciones ambientales definidas en la normatividad vigente.
7. Presentar los residuos sólidos para la recolección en recipientes retornables o desechables, de acuerdo con lo establecido en el PGIRS de forma tal que facilite la actividad de recolección por parte del prestador.



**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES
SERVICIOS INTEGRALES EFECTIVOS S.A. ESP –
SERVINTEGRAL SA ESP
USUARIOS DE ASEO DE LA CIUDAD DE
FLORENCIA**

8. Almacenar en los recipientes la cantidad de residuos, tanto en volumen como en peso, acorde con la tecnología utilizada para su recolección.
9. Trasladar los residuos sólidos hasta el sitio determinado por la persona prestadora del servicio público de aseo, cuando las condiciones de las urbanizaciones, barrios o agrupaciones de viviendas y/o demás predios impidan la circulación de vehículos de recolección.
10. No interferir o dificultar las actividades de barrido, recolección, transporte o limpieza urbana realizadas por la persona prestadora del servicio.
11. Mantener limpios y cerrados los lotes de terreno de su propiedad, así como las construcciones que amenacen ruina. Cuando por ausencia o deficiencia en el cierre y/o mantenimiento de estos se acumulen residuos sólidos en los mismos, la recolección y transporte hasta el sitio de tratamiento y/o disposición final, será responsabilidad del propietario del lote, quien deberá contratarlo como servicio especial con la persona prestadora del servicio de aseo legalmente autorizada. Recoger los residuos sólidos originados por el cargue, descargue o transporte de cualquier mercancía.
12. No cambiar la destinación del inmueble receptor del servicio sin el lleno de los requisitos exigidos por las autoridades competentes.
13. Informar de inmediato a la persona prestadora sobre cualquier cambio en las características, identificación o uso de los inmuebles reportados o la variación del propietario, dirección u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicios públicos y/o en el sistema de información comercial.
14. Verificar que la factura remitida corresponda al inmueble receptor del servicio. En caso de irregularidad, el suscriptor y/o usuario deberá informar de tal hecho a la persona prestadora.
15. Pagar oportunamente las facturas. El no recibir la factura no lo exonera del pago, salvo que la persona prestadora no haya efectuado la facturación en forma oportuna.
16. Solicitar la factura a la persona prestadora cuando aquella no haya llegado oportunamente, cuya copia será gratuita.
17. En el caso de suscriptores y/o usuarios no residenciales, garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo en los eventos que señale la persona prestadora, siempre y cuando los mismos guarden relación directa con la prestación del servicio.
18. En caso de ser multiusuario, cumplir los requisitos de presentación de residuos y demás procedimientos contemplados por la regulación vigente para la aplicación de la opción tarifaria. No depositar sustancias líquidas, excretas ni residuos considerados especiales, en recipientes destinados para la recolección en el servicio público de aseo.
19. Los suscriptores y/o usuarios no residenciales o aquellos que hayan optado por la opción de multiusuarios, están en la obligación de facilitar la medición periódica de sus residuos sólidos conforme a lo definido en las Resoluciones CRA 151 de 2001, 233 de 2002 y 236 de 2002 y o aquellas que la adicionen, modifiquen o aclaren.
20. Los suscriptores y/o usuarios no residenciales o aquellos que hayan optado por la opción de multiusuarios, están obligados a asumir los costos del aforo de los residuos sólidos, de conformidad con la normatividad vigente. La persona prestadora debe estimar estos costos para darlos a conocer al suscriptor y/o usuario antes de prestar el servicio. No habrá costos para el suscriptor y/o usuario en los casos de reclamación debidamente justificados.
21. Cuando haya servicio público de aseo disponible será obligatorio vincularse como usuario y cumplir con los deberes respectivos, o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad.



**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES
SERVICIOS INTEGRALES EFECTIVOS S.A. ESP –
SERVINTEGRAL SA ESP
USUARIOS DE ASEO DE LA CIUDAD DE
FLORENCIA**

Cláusula 11. DERECHOS DE LA PERSONA PRESTADORA. Se entienden incorporados en el contrato de servicios públicos los derechos que a favor de **SERVINTEGRAL SA ESP** consagre la Constitución Política, la Ley 142 de 1994, los decretos reglamentarios y la regulación vigente, así como los siguientes:

1. Cobrar el valor de los servicios prestados de acuerdo con la tarifa resultante de aplicación de la metodología tarifaria vigente o del contrato respectivo cuando aquella se hubiere definido contractualmente, con la periodicidad señalada en el contrato de condiciones uniformes.
2. Solicitar a los suscriptores y/o usuarios no residenciales una garantía adicional de pago para el suministro del servicio.
3. Incluir dentro de la facturación cualquier obligación a favor o en contra del suscriptor y/o usuario, derivada de la prestación del servicio público de aseo o de los aforos solicitados por el suscriptor, conforme a la normatividad vigente.
4. Verificar que los suscriptores y/o usuarios del servicio no depositen sustancias líquidas, excretas, ni residuos de los contemplados para el servicio especial, en recipientes destinados para la recolección en el servicio público de aseo.
5. Cobrar ejecutivamente el valor del servicio público prestado.
6. La persona prestadora podrá aplicar intereses de mora sobre saldos insolutos de conformidad con la tasa de interés moratorio aplicable en el Código Civil. Para el caso de inmuebles no residenciales la tasa de interés moratorio aplicable será la que se determine convencionalmente o, supletivamente, la que corresponda al régimen comercial, esto es, (la persona prestadora definirá el interés de mora, el cual no podrá superar una y media veces del interés bancario corriente certificado por la Superintendencia Financiera, sin exceder el límite de usura).

Cláusula 12. DERECHOS DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. Se entienden incorporados en el contrato de servicios públicos los derechos que a favor del suscriptor y/o usuario consagre la Constitución Política, la Ley 142 de 1994, los decretos reglamentarios y la regulación vigente, así como los siguientes:

1. A ser tratado dignamente por la persona prestadora.
2. Al debido proceso, al derecho de defensa y contradicción.
3. A no ser discriminado por la persona prestadora de servicios públicos domiciliarios y a recibir trato igualitario.
4. A ser informado clara y oportunamente de sus obligaciones y de las consecuencias de incumplirlas.
5. A presentar reclamaciones contra la factura sin que sea obligado al pago de las sumas reclamadas.
6. A la libre elección de la persona prestadora del servicio.
7. A que se le apliquen los descuentos por el incumplimiento de la persona prestadora en los estándares de calidad técnica e indicadores del servicio a los que está obligada en los términos de la Resolución CRA 720 de 2015 o la que la modifique, adicione o aclare.
8. A obtener información completa, precisa y oportuna sobre asuntos relacionados con la prestación del servicio.
9. A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a las peticiones, actuaciones, solicitudes o quejas que se propongan realizar, así como a llevarlas a cabo.



**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES
SERVICIOS INTEGRALES EFECTIVOS S.A. ESP –
SERVINTEGRAL SA ESP
USUARIOS DE ASEO DE LA CIUDAD DE
FLORENCIA**

10. A conocer, en cualquier momento, el estado de los trámites adelantados ante la persona prestadora en los que tengan la condición de interesados y a obtener copias a su costa.
11. A no presentar documentos que no sean exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.
12. A reclamar cuando la persona prestadora aplique un estrato diferente al establecido por la respectiva entidad territorial competente para tales fines.
13. A reclamar en contra del uso asignado por la persona prestadora al inmueble objeto del servicio.
14. A conocer las condiciones uniformes del contrato.
15. A ser protegido contra el abuso de posición dominante contractual de las personas prestadoras de servicios públicos, para lo cual se deben tener en cuenta las causales que presumen abuso de la posición dominante previstas en el artículo 133 de la Ley 142 de 1994.
16. 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.
17. A obtener información clara, completa, precisa y oportuna del contenido de las facturas.
18. A presentar peticiones, quejas y recursos y a obtener respuesta oportuna y completa, de acuerdo con la normatividad vigente.
19. 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.
20. A la participación en los comités de desarrollo y control social.
21. Al cobro individual de la prestación del servicio en los términos previstos en la legislación y regulación vigente.
22. A que el prestador mantenga la reserva de sus datos personales y garantice su derecho al habeas data.
23. A que la persona prestadora del servicio no reporte a las centrales de riesgo su información sobre el incumplimiento de las obligaciones pecuniarias sin su consentimiento expreso y escrito.
24. Pactar libremente con la persona prestadora del servicio público de aseo el precio por el servicio para el manejo de residuos de construcción y demolición, así como de otros residuos especiales.

Parágrafo. El derecho contenido en el numeral 6° de la presente cláusula no aplica cuando la prestación del servicio haya sido adjudicada mediante un contrato que incluya cláusulas que establezcan un área de servicio exclusivo, previa verificación de motivos por parte de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

Cláusula 13. CONDICIONES TÉCNICAS. Para la prestación del servicio público de aseo y sus actividades complementarias las partes del presente contrato, deberán cumplir con las condiciones técnicas establecidas en los capítulos 1, 2 y 5 del Título 2 del Decreto 1077 de 2015, modificado y adicionado por el Decreto 596 de 2016, en lo referente a:

- Recipientes para el almacenamiento y presentación de residuos no aprovechables.
- Frecuencias, horarios y rutas de recolección de residuos no aprovechables.
- Recolección de residuos especiales (Plazas de mercado, mataderos y cementerios, animales muertos, residuos de construcción y demolición, residuos de eventos y espectáculos masivos).
- Barrido y limpieza de vías y áreas públicas, horarios y frecuencias.
- Actividades de limpieza urbana:
- Instalación y mantenimiento de cestas



**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES
SERVICIOS INTEGRALES EFECTIVOS S.A. ESP –
SERVINTEGRAL SA ESP
USUARIOS DE ASEO DE LA CIUDAD DE
FLORENCIA**

- Limpieza de playas costeras o ribereñas
- Lavado de áreas públicas
- Corte de césped en las áreas verdes públicas
- Poda de árboles en las áreas públicas

Cláusula 14. CONDICIONES DE PRESTACIÓN. Para la prestación del servicio público de aseo y sus actividades complementarias, las Partes del Contrato deberán cumplir con las siguientes condiciones:

- La presentación de los residuos sólidos no aprovechables para recolección, deberá hacerse con una anticipación no mayor de tres (3) horas previas a las frecuencias y horarios de recolección establecidos por la persona prestadora.
- Los residuos no aprovechables deben ser recogidos por la persona prestadora, como mínimo dos (2) veces por semana.
- La frecuencia mínima de barrido y limpieza del área de prestación a cargo del prestador será de dos (2) veces por semana para municipios clasificados en categoría 1 o especiales, y de una (1) vez por semana para las demás categorías establecidas en la ley.
- Los residuos de barrido no podrán permanecer en las calles por más de ocho (8) horas una vez se hace la presentación para transportarlos.
- La recolección de los residuos no aprovechables por macrorrutas y microrrutas deberá realizarse en las frecuencias y horarios establecidos en el presente contrato.
- Todo cambio en las rutas, horarios o frecuencias deberá ser comunicado con tres (3) días de anterioridad a los suscriptores y/o usuarios afectados, salvo caso fortuito o de fuerza mayor, utilizando medios masivos de difusión de amplia circulación local y página web.

COBRO DEL SERVICIO DE ASEO Y ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS.

Cláusula 15. TARIFA DEL SERVICIO DE ASEO. La tarifa del servicio público de aseo y sus actividades complementarias, está compuesto por un cargo fijo y un cargo variable, que serán calculados por **SERVINTEGRAL SA ESP**, acorde a lo establecido en la Resolución CRA 720 de 2015, o aquella que la modifique, adicione o aclare.

Para la estimación de la producción de residuos correspondiente a cada suscriptor y/o usuario, las personas prestadoras de recolección y transporte de residuos no aprovechables deberán calcular mensualmente las toneladas de residuos de: Barrido y limpieza, limpieza urbana, recolección y transporte de residuos no aprovechables y rechazos de aprovechamiento. Así mismo, deberán recibir por parte de las personas prestadoras de aprovechamiento, el cálculo de las toneladas efectivamente aprovechadas, de conformidad con la metodología tarifaria vigente.

Los suscriptores y/o usuarios clasificados como grandes productores que generen un volumen superior o igual a seis metros cúbicos mensuales de residuos no aprovechables ($6m^3$ /mes), podrán solicitar a su costo, que el prestador realice aforo de los residuos producidos con el fin de pactar libremente las tarifas correspondientes a la recolección y transporte. No habrá costo para el suscriptor y/o usuario en los casos de reclamación debidamente justificados y en los casos que así lo permita la regulación vigente.



**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES
SERVICIOS INTEGRALES EFECTIVOS S.A. ESP –
SERVINTEGRAL SA ESP
USUARIOS DE ASEO DE LA CIUDAD DE
FLORENCIA**

Cláusula 16. FACTURACIÓN. El servicio público de aseo se facturará de forma conjunta con cualquiera de los servicios públicos a los que se refiere la Ley 142 de 1994, y no podrá pagarse este último con independencia del servicio público de aseo, salvo en aquellos casos en que exista prueba de mediar petición, queja o recurso debidamente interpuesto ante **SERVINTEGRAL SA ESP**

SERVINTEGRAL SA ESP para los residuos no aprovechables facturará de manera integral el servicio público de aseo incluyendo la actividad de aprovechamiento, cuando lo preste.

La factura del servicio público de aseo deberá contener la información señalada en el artículo 148 de la Ley 142 de 1994 y la definida por la metodología tarifaria vigente:

- Costo Fijo Total
- Costo variable de residuos no aprovechables
- Valor Base de Aprovechamiento por tonelada de residuos aprovechables.
- Toneladas de residuos producidos en la actividad de Barrido y Limpieza de vías por suscriptor.
- Toneladas de residuos producidos en la actividad de Limpieza Urbana (Corte de césped, poda de árboles, lavado de áreas públicas, limpieza de playas y/o mantenimiento de cestas).
- Toneladas de materiales de rechazo del Aprovechamiento por suscriptor.
- Toneladas de residuos efectivamente aprovechados por suscriptor.
- Toneladas de residuos no aprovechables por suscriptor.
- Toneladas de residuos no aprovechables aforadas por suscriptor (Grandes generadores, Multiusuarios).
- Factor de contribución o subsidio correspondiente a cada suscriptor.

La factura será entregada por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago señalada en la misma, indicando la fecha máxima de entrega de la factura. La periodicidad en la entrega de la factura será:

Mensual: ___X___ Bimestral: _____ Fecha máxima de entrega a través ELECTROCAQUETA es el 10 de cada mes.

CALIDAD Y DESCUENTOS

Cláusula 17. DESCUENTOS ASOCIADOS A LA CALIDAD DEL SERVICIO. De conformidad con lo establecido en el Título IV de la Resolución CRA 720 de 2015 o la que la modifique, adicione o aclare; **SERVINTEGRAL SA ESP** deberá realizar los descuentos por el incumplimiento de las metas de calidad del servicio público de aseo (Ver tabla 1). Dicho descuento se restará del valor total de la factura, después de haber aplicado los subsidios y contribuciones a que haya lugar.

SERVINTEGRAL SA ESP cuenta con un plazo máximo de seis (6) meses para hacer efectivo el descuento total en la factura de los suscriptores y/o usuarios afectados, el cual empezará a contar una vez finalice el semestre objeto de evaluación.

SERVINTEGRAL SA ESP deberá cumplir con los estándares de calidad técnica del servicio (ver tabla 1), en su área de prestación del servicio desde la entrada en vigencia de la Resolución CRA 720 de 2015 o aquella que la modifique, adicione o aclare.



**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES
SERVICIOS INTEGRALES EFECTIVOS S.A. ESP –
SERVINTEGRAL SA ESP
USUARIOS DE ASEO DE LA CIUDAD DE
FLORENCIA**

Los suscriptores y/o usuarios tendrán derecho a descuentos en la tarifa del servicio público de aseo cuando se presenten las siguientes fallas en la prestación del servicio:

- Cuando la recolección de residuos no aprovechables no se realice puerta a puerta, los suscriptores y/o usuarios tendrán un descuento del 10% en el precio máximo correspondiente a la actividad de recolección y transporte.
- Cuando en la microrruta, no se realiza la recolección de los residuos en la frecuencia definida en el presente contrato de condiciones uniformes.
- Cuando se presentan retrasos en la recolección de residuos en la macrorruta, superiores a tres horas con respecto al horario definido en el presente contrato de condiciones uniformes.
- Cuando la persona prestadora reciba un número reclamos comerciales por facturación resueltos a favor del suscriptor y/o usuario en segunda instancia, superior a la meta establecida para el periodo de medición.
- Cuando en el relleno sanitario no se cumplan las metas de compactación de los residuos definidas para el periodo de medición.

Parágrafo 1. Los descuentos están asociados al indicador de calidad técnica en la recolección de residuos sólidos no aprovechables; al indicador de incumplimiento de reclamos comerciales por facturación; y al indicador de incumplimiento en la compactación del relleno sanitario. Estos se determinarán según lo definido en los artículos 56, 57, y 58 de la Resolución CRA 720 de 2015 o aquella que la modifique, adicione o aclare. Se deberán tener en cuenta los factores de reincidencia en el incumplimiento de los indicadores definido en el artículo 60 de la misma Resolución.

Parágrafo 2. El descuento total a reconocer al suscriptor y/o usuarios afectados, resulta de sumar el descuento por calidad técnica en la recolección de residuos sólidos no aprovechables, el descuento por reclamos comerciales por facturación y el descuento por incumplimiento en la compactación del relleno. La reincidencia en el incumplimiento genera un descuento mayor.

Cláusula 18. SUSPENSIÓN EN INTERÉS DEL SERVICIO. En caso de presentarse suspensión en interés en la prestación del servicio público de aseo por cualquier causa, **SERVINTEGRAL SA ESP** deberá mantener informados a los usuarios de dicha circunstancia e implementar las medidas transitorias requeridas.

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

Cláusula 19. FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. El incumplimiento de **SERVINTEGRAL SA ESP** en la prestación continua del servicio se denomina falla en la prestación del servicio y su ocurrencia le confiere al suscriptor y/o usuario el derecho, desde el momento en que se presente, a la resolución del contrato de condiciones uniformes o su cumplimiento con las reparaciones consagradas en el artículo 137 de la Ley 142 de 1994, esto es, a que no se le haga cobro alguno por conceptos distintos del consumo o de la adquisición de bienes y servicios recibidos y a la indemnización de perjuicios.



**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES
SERVICIOS INTEGRALES EFECTIVOS S.A. ESP –
SERVINTEGRAL SA ESP
USUARIOS DE ASEO DE LA CIUDAD DE
FLORENCIA**

PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS

Cláusula 20. PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS. Los suscriptores y/o usuarios tienen derecho a presentar ante **SERVINTEGRAL SA ESP** peticiones, quejas y recursos por cualquiera de los siguientes medios: físico en los puntos de atención, líneas telefónicas, fax, correo electrónico, correo certificado.

El término máximo que tiene **SERVINTEGRAL SA ESP** para responder son quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación y si la respuesta no ocurre en este plazo se produce el silencio administrativo positivo. Las peticiones, quejas y recursos serán tramitados de conformidad con el Título VIII Capítulo VII de la Ley 142 de 1994, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y la Ley 1755 de 2015¹.

Contra los actos de terminación y facturación que realice **SERVINTEGRAL SA ESP** proceden el recurso de reposición y subsidiariamente el de apelación, los cuales se interpondrán de manera simultánea.

El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas.

De los recursos de reposición y apelación contra los demás actos de **SERVINTEGRAL SA ESP** que enumera el inciso primero del artículo 154 de la Ley 142 de 1994, debe hacerse uso dentro de los cinco (5) días siguientes a aquel en que **SERVINTEGRAL SA ESP** ponga el acto en conocimiento del suscriptor y/o usuario.

Los recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado aunque se emplee un mandatario.

Cláusula 21. LUGAR DE PRESENTACION DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS.

El suscriptor y/o usuario podrá presentar peticiones, quejas y recursos en la siguiente:

Dirección: CRA 7 N° 17-15
Barrio: 7 de Agosto
Ciudad: Florencia
Departamento: Caquetá
Teléfono: 4357614 Celular: 3188272103
Página web: www.servintegral.com.co
Correo electrónico: suempresadeaseo.servintegral@gmail.com



**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES
SERVICIOS INTEGRALES EFECTIVOS S.A. ESP –
SERVINTEGRAL SA ESP
USUARIOS DE ASEO DE LA CIUDAD DE
FLORENCIA**

CESIÓN, MODIFICACIÓN Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO

Cláusula 22. CESIÓN DEL CONTRATO. Salvo que las partes dispongan lo contrario, cuando medie enajenación del bien raíz al cual se le suministra el servicio, se entiende que hay cesión del contrato, la cual opera de pleno derecho e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para usar el servicio. En tal caso se tendrá como nuevo suscriptor y/o usuario al cesionario a partir del momento en que adquiera la propiedad.

Sin perjuicio de lo anterior, **SERVINTEGRAL SA 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 estas no se autoriza, salvo acuerdo especial entre las partes.

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

Cláusula 23. MODIFICACIÓN DEL CONTRATO. El contrato sólo podrá ser modificado en los siguientes eventos:

1. Por acuerdo entre las partes.

2. Por parte de **SERVINTEGRAL SA ESP**, haciendo efectivas las siguientes garantías:

- a) Deberá informar al suscriptor y/o usuario de la modificación propuesta con un mes de antelación a la entrada en vigencia de la misma;
- b) Deberá permitir al suscriptor y/o usuario el ejercicio efectivo de su derecho a no aceptar la modificación propuesta.

3. Por decisión de autoridad competente.

Parágrafo. Lo dispuesto en el numeral 2 de la presente cláusula no será aplicable en caso de modificación unilateral por parte de **SERVINTEGRAL SA ESP** dado el evento de caso fortuito o fuerza mayor, en los términos del artículo 64 del Código Civil.

Cláusula 24.- TERMINACIÓN. **SERVINTEGRAL SA ESP** puede terminar el contrato de servicios públicos domiciliarios por mutuo acuerdo o por incumplimiento del contrato de servicios públicos domiciliarios únicamente en los casos dispuestos en el régimen legal vigente.

Cláusula 25. TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO. Todo suscriptor y/o usuario del servicio público de aseo tiene derecho a terminar anticipadamente el contrato, para lo cual el suscriptor deberá cumplir los siguientes requisitos:

- Presentar solicitud ante **SERVINTEGRAL SA ESP**, en la cual manifieste su voluntad de desvincularse, con un término de preaviso, el cual no podrá ser superior a dos (2) meses.



**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES
SERVICIOS INTEGRALES EFECTIVOS S.A. ESP –
SERVINTEGRAL SA ESP
USUARIOS DE ASEO DE LA CIUDAD DE
FLORENCIA**

- Acreditar que va a celebrar un nuevo contrato con otra persona prestadora que preste las mismas actividades del servicio de las que desea desvincularse y en la misma APS. En este caso, la solicitud de desvinculación deberá ir acompañada de la constancia del nuevo prestador en la que manifieste su disponibilidad para prestar las actividades del servicio público de aseo al solicitante determinando la identificación del predio que será atendido. En los casos en que no se vaya a vincular a un nuevo prestador, acreditar que dispone de otras alternativas que no causan perjuicios a la comunidad, conforme a lo establecido en parágrafo del artículo 16 de la Ley 142 de 1994. Estar a paz y salvo con la persona prestadora a la cual solicita la terminación anticipada del contrato o haber celebrado un convenio de pago respecto de obligaciones económicas a su cargo. Si a la fecha de solicitud de terminación del contrato la persona se encuentra a paz y salvo, pero se generan obligaciones con respecto a la fecha efectiva de terminación del contrato, el pago de tales obligaciones deberá pactarse en un acuerdo de pago y expedir el respectivo paz y salvo al momento de solicitud de terminación.

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

SERVINTEGRAL SA ESP no podrá solicitar requisitos adicionales a los previstos en el Decreto 1077 de 2015.

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

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

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

Cláusula 26. CLAUSULAS ADICIONALES ESPECIALES.

PERMANENCIA (Esta opción debe ir diligenciada por el suscriptor y/o usuario)

Permanencia Mínima: Si ___ No (no puede ser superior a 2 años).

DENUNCIA DEL CONTRATO. Se ha denunciado contrato de arrendamiento: Sí ___ No

Cláusula 27. FRECUENCIAS Y HORARIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO PARA RESIDUOS NO APROVECHABLES EN EL APS DECLARADA. **SERVINTEGRAL SA ESP** presta el servicio de aseo de residuos no aprovechables en el municipio de FLORENCIA en las siguientes frecuencias y horarios:



**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES
SERVICIOS INTEGRALES EFECTIVOS S.A. ESP –
SERVINTEGRAL SA ESP
USUARIOS DE ASEO DE LA CIUDAD DE
FLORENCIA**

SISTEMA RECOLECCION FRECUENCIA 2 Y 3		
DIAS	MACRO RUTA	RECORRIDO
Lunes, Miércoles, y Viernes	1R1	Carrera 9, Laboratorios Secretaria de Salud departamental, Hospital María Inmaculada, Terminal, Bohío, Avda Centenario Carril Derecho, Gas País, Avd Pizarro carril izquierdo desde EDS Palma Real hasta la carrera 4B Buenos Aires, Avd Centenario Carril Izquierdo desde carrera 4B Buenos Aires hasta gas país, Acacias, Alpes, Buenos Aires, Calle 18 y 19 de los Alpes, calle 18 A de los Alpes, EDS palma Real, Conjunto Balcones del Cunday, Ingreso en Reversa Cunday calle 29, liga contra el Cancer, Punto Clave, Alamos Entre Rios, Villa Margoth, Conjunto Santorini, Estación de Servicio El Cunday, Parqueadero la Pizarra, Gas Caquetá, Conjunto Residencial Senderos de Santa Ana, Condominio Altos del Cunday, Conjunto residencial Altos de la Colina, Conjunto Residencial Real Campestre, Pranta de tratamiento el Diviso, Restaurante la Pampa, Estadero la Ruana, El cunday, Balcones de Cardy enseguida de la UNAD, UNAD. Raicero Carrera 6, 5, 4, 3
	1R2	Villa del Río, Centro Penitenciario el Cunday, Electrificadora del Caquetá, Central de Abastecimiento de Alcanos, Urbanización Villa Natalia, la Victoria, el Sinai I y II Etapa, La paz, Conjunto Residencial Calle Real, Conjunto Residencial Altos de San jorge, La Paonesa, Brisas del Sinai, Avd Pizarro Carril Derecho hasta Rompoy Terminal, Villa recreo, Urba. Las Mercedes, San Sebastian, Urba. Villa Hermosa, Yapura II, Urba. Los Laureles, Urb. los Lideres los Pinos Altos y Bajos, Urb la Amazonia, Brisas del Hacha, Atalaya Cerritos Americas.
	1R3	Centro Comercial Gran Plaza, Carrera 4, 5, 6, 7 del Torasso y Antonio Ricaurte, Colegio el Industrial, Consolata, conjunto Residencial el Rosal, Calle 22, 22 intermedia, 23, 24, 25, 26, 27, 28 del torasso, la libertad, Hernando Turbay, Éxito.
	1R4	San Francisco, las torres, Lenin, Torres de Andalucía, Galán, Circasia, la Vega, Alfonso López.la Floresta, El Guamal, la Bocana.
Martes, Jueves, Sábado	2R1	Calle Oscura, Villa María, Londres, Villa Mónica, El Chamón, San Felipe, La Esmeralda, Urbanización la Nueva Esperanza, Yapurá Sur, Bella Vista, Ana María, San Luis, Obrero, El Peñón, Bocacanoa, Idema, Versalles .
	2R2	Capitolio, Ángeles, Cabañas, Parque residencial Linderos del Valle, Metal Muebles, Prados del Norte, Bruselas, los Molinos, Estaciones de servicio Santa Elena, Normal Nacional Coliseo Cubierto, El rosal santa ines, nueva Florencia, Florencia la nueva, 17 de enero, El Bosque, Nuevo Horizonte, Transportadores, nuevo Horizonte, Templo Renovación Católica Carismática, Villa Karola.



**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES
SERVICIOS INTEGRALES EFECTIVOS S.A. ESP –
SERVINTEGRAL SA ESP
USUARIOS DE ASEO DE LA CIUDAD DE
FLORENCIA**

	2R3	Triangulo Pueblo Nuevo, Santander, Tirso Quintero, Brisas Altas, Monserrate, Tovar Zambrano, Andes Altos y Bajos. La Balastrea, sector 7 Malvinas, Malvinas sector 1, 2, 4, 5, 20 de Julio entrada a Asentamiento Piedrahita, Asentamiento Altos de Capry Nisola, Corazones Asentamiento Piedrahita Rodrigo Alto, Bajo, la Isla, 20 de Julio , Ángel Acosta, Primavera, Berlín, El triunfo, las Lajas, El Portal, Villa Nueva, Palmeras Altas, Bajas, el Castillo, Kennedy, Minuto.
	2R4	Prado, Cooperativa, Estrella Alta y Baja, las avenidas, San Judas Alto y Bajo, comuneros, Juan XXIII
Lunes a Domingo	3R1	se inicia en la calle 13 a las 8:00 pm y realiza recorrido calle 13 hasta la carrera 9, calle 14 hasta la cra16, calle 15 hasta la carrera 9, calle 16 hasta cra 16, luego hace la calle 13 con carrera novena hasta la cra 6, calle 14 hasta la cra novena, calle 15 hasta la cra 6, calle 16 hasta la cra 10, a calle 15, cra 9 a calle 16 y realiza la calle la 16 hasta la cra 6, y sube a la calle 16a hasta la carrera 7, va a la calle 16 y va a la cra 9 y sube a la calle 17 hasta la cra 6, sube a la calle 18 y realiza la calle 18 hasta la cra 14, va a la calle 19 y realiza la calle 17 hasta la carrera 9, calle 18 a la cra 7ma a, a la calle 20, a la diagonal 18, a la calle 18, a la carrera 8va a, a la calle 20 hasta la cra 15 a la calle 21, a la cra 14, a la cra 15, a la clle 19 y realiza la 19 hasta la cra 10, a la calle 18, a la cra 8va, sube a la calle 20 y diagonal 21, a la calle 21 hasta la cra 9 y cra 9 hasta la calle 20 diagonal 20 terminando a las 10:00 pm
	3R1	se inicia 8:00 pm calle 21 cra 14, cra 14,15,16,13, 12, 11 , 10, 9, 8 ,7 y 6 terminando a las 10:00 pm
Lunes, y Jueves	4R1	Bello Horizonte Tres Esquinas, Cofema, Vereda El Bosque, Vereda Santo Domingo, Centro Recreacional de la uniamazonia, Clud del Comercio, Motel Calipso, Conjunto residencial Colinas de San Antonio, Quintas de Barcelona, Ciudadela, Lucrecia Murcia, Portal de la Amazonia, Asohabitat, Ciudadela I, Conjunto residencial El Encanto, Alcolsure, , Conjunto Bosques de Arazá, Conjunto Residencial Villas de San Pablo, Palo Quemado, Conjunto Residencial Villas de Jerusarén, Conjunto Recidencial Balcones del Mirador, Seminario Mayor San José, Planta Caldas, Monasterio las clarisas, Ciudadela II Etapa, Escuela Copoazú, El Limonar, Villa Esperanza, Tracto Camiones, Villa Clara, 20 de Julio, El Timmy, Dos quebradas, Cristales, Palmas del Eden, El tiburón, la Esperanza.
Martes y Viernes	5R1	Parcelas frente centro penitenciario Heliconias, Granja Universidad, Colegio Buinaima, Plaza de Toros, Centro Recreacional La Manigua, Colegio COMFACA, Urbanización la Gloria I, II y III Etapa, Villa del Rey, Corpoica, intalaciones Incoder, Portal de Nazareth, Portal Amazonico, Conjunto Residencial Victoria Regia.



**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES
SERVICIOS INTEGRALES EFECTIVOS S.A. ESP –
SERVINTEGRAL SA ESP
USUARIOS DE ASEO DE LA CIUDAD DE
FLORENCIA**

Miércoles y Sábado	6R1	El Porvenir Pablo VI, Torres De Sion, la Castilla, El Paraiso, Las Villas, Bello Horizonte, Ventilador, CooviFlorenia, Mirador, Vista Hermosa, Rincón de la estrella Etapa I y II, Abbas Turbay, Torres de Salem, Av simón Bolívar, Altamira, Panorama, Edén, Familias de Nazaret, Villa Miley, Kammany, la Pradera, el Lucero, 12 de Octubre, Villa Erika, Parcelas Bajo y Alto Brasil, Manantial, La Florida, Mirador, Casa Loma, Palermo, Chapinero, las Perlas, Avd Jesús Ángel Acosta, 7 de Octubre, Fontibón, El Jazmín, El Cairo, Constructores, Nueva Colombia, Villa Salem
-----------------------	-----	---





**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES
SERVICIOS INTEGRALES EFECTIVOS S.A. ESP –
SERVINTEGRAL SA ESP
USUARIOS DE ASEO DE LA CIUDAD DE
FLORENCIA**

BARRIDO Y LIMPIEZA URBANA DE VÍAS Y ÁREAS PÚBLICAS: Se realizará desde las 4:00 am hasta la 1:00 pm.

CUADRO Nº 1 PROGRAMACIÓN DE BARRIDO- ZONA CENTRO

rutas	UBICACIÓN RUTA	Punto Inicio	Punto Final	KM RUTA	Frecuencia	total km barridos en la semana	Total km barridos en mes	Operarios por ruta	Total operarios por frecuencia	DIAS
S1	centro	Calle 14 Esquina del Yep	Cr 6 6-30 Esquina Restaurante Mi Tío Glorieta Terminal	5,076	7	35,532	154,38654	1	8	L,M,M,J,V,S,D
S2		Puente Policía Calle 11 a Cra 11 esquina Curiplaya	Glorieta Estación de servicio el Chorro	5,066	7	35,462	154,08239	1		
S3		Cr 12 con Calle 14 Esquina Bancolombia	Calle 20 Parque Inmaculada	5,004	7	35,028	152,19666	1		
S4		Calle 21 con carrera 13 Consolata	calle 13 del Raicero con Cra 6	5,048	7	35,336	153,53492	1		
S5		Calle 11 Puente Juan XXIII	Calle 21 con carrera 14 Avd. Consolata Frente districarnes el Novillo	5,054	7	35,378	153,71741	1		
S6		Cra 12 con calle 16	Avd. Roberto Claros Carrera 5b Barrio Comuneros	5,006	7	35,042	152,25749	1		
S7		Avd. Bocana Cr 14 A transversal 12 9-135 Puente Juan XXIII	Calle 14 con carrera 6 Raicero	5,316	7	37,212	161,68614	1		
S8		Calle 15 con Cra 12	Calle 15 con Cra 6 raicero	5,34	7	37,38	162,4161	1		



**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES
SERVICIOS INTEGRALES EFECTIVOS S.A. ESP –
SERVINTEGRAL SA ESP
USUARIOS DE ASEO DE LA CIUDAD DE
FLORENCIA**

CUADRO N° 2 PROGRAMACIÓN DE BARRIDO SECTOR RESIDENCIAL Y VÍAS PRINCIPALES

rutas	UBICACIÓN RUTA	punto inicio	punto final	KM RUTA	frecuencia	total km barridos en la semana	total km barridos en mes	Operarios por ruta	total operarios por frecuencia	DIAS
S9	Ciudadela, Villa Clara	calle 37 Ciudadela primera etapa	Barrio el limonar calle 31a avd. ciudadela	5,159	3	15,477	67,247565	1	18	L,M,V
S10	Ciudadela, Primera etapa	Cra 30 entrada B, ciudadela siglo XXI tracto camiones carril izquierdo	Cra 30 entrada B, ciudadela siglo XXI tracto camiones carril izquierdo	5,059	3	15,177	65,944065	1		
S11	Ciudadela, portal de la amazonia	Cra 30 entrada ciudadela tracto camiones carril derecho	Cra 30 entrada ciudadela tracto camiones carril derecho	5,058	3	15,174	65,93103	1		
S12	Colinas de San Antonio	Glorieta seminario	Glorieta seminario	5,22	3	15,66	68,0427	1		
S13	Troncal del Hacha, Alcolsure	Troncal del Hacha 200 metros después entrada al asentamiento pa' lo quemado	conjunto residencial el encanto	5,238	3	15,714	68,27733	1		
S14	Urbanización la Gloria	entrada a la urbanización la gloria	entrada a la urbanización la gloria	5,013	3	15,039	65,344455	1		
S15	Toraso calle 25, 26, 27, 28	calle 25 con cra 3A Bis frente al centro comercial gran plaza	calle 25 con cra 14 frente al colegio Nacional la Salle	5,054	3	15,162	65,87889	1		



**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES
SERVICIOS INTEGRALES EFECTIVOS S.A. ESP –
SERVINTEGRAL SA ESP
USUARIOS DE ASEO DE LA CIUDAD DE
FLORENCIA**

CUADRO Nº 2 PROGRAMACIÓN DE BARRIDO SECTOR RESIDENCIAL Y VÍAS PRINCIPALES

S16	Toraso calle 24, 26, 27	Cra 14 colegio Nacional la Salle	calle 22 consolata Glorieta el chorro	5,172	3	15,516	67,41702	1	18	L,M,V
S17	Toraso calle 23, 22	Calle 23 con calle 21 A av. Pizarro	Calle 22 con carrera 4 b calle 21A avda. Pizarro	5,013	3	15,039	65,344455	1		
S18	Avd. Centenario, Alpes	Avd. centenario Calle 20 Glorieta terminal	Calle 19 con Avda. Roberto Claros	5,085	3	15,255	66,282975	1		
S19	Acacias, Alpes, Buenos Aires	calle 20 N 1 77- 75 B. las Acacias	Calle 21 avda. Pizarro	4,965	3	14,895	64,718775	1		
S20	AV PIZARRO CARRIL DERECHO	restaurante la Pampa, planta el diviso vía Sebastopol	Avd. Pizarro Cra 5 Toraso Glorieta terminal	5,209	3	15,627	67,899315	1		
S21	AV PIZARRO CARRIL IZQUIERDO	Entrada a la vereda Sebastopol	Avd. Pizarro Cra 5 Toraso Glorieta terminal	5,381	3	16,143	70,141335	1		
S22	LA PAZ VICTORIA SINAI	Calle 40 Entrada barrio la paz	Calle 40 Entrada barrio la paz	5,103	3	15,309	66,517605	1		
S23	LOS PINOS YAPURA LA PAZ	Barrio los pinos calle 32	Cra 1 f barrio la paz	5,123	3	15,369	66,778305	1		
S24	LOS PINOS ATALAYA AMAZONIA AMERICAS	entrada calle 30 N° 1 -49 barrio los pinos bajos	Entrada Atalaya car 2c con calle 22 avd. Pizarro	5,037	3	15,111	65,657295	1		
S25	AVD ROBERTO CLAROS CARRIL IZQUIERDO	Puente Uniamazonia	Puente Uniamazonia	5,085	3	15,255	66,282975	1		
S26	AVD ROBERTO CLAROS CARRIL DERECHO	Puente uniamazonia	Puente uniamazonia	5,085	3	15,255	66,282975	1		



**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES
SERVICIOS INTEGRALES EFECTIVOS S.A. ESP –
SERVINTEGRAL SA ESP
USUARIOS DE ASEO DE LA CIUDAD DE
FLORENCIA**

rutas	UBICACIÓN RUTA	punto inicio	punto final	KM RUTA	frecuencia	total km barridos en la semana	total km barridos en mes	Operarios por ruta	total operarios por frecuencia	DIAS
S27	rincón de la estrella Abbas Turbay	Calle 17 Avd. Simón Bolívar con Cra 2 Este vista hermosa	Puente la Perdiz calle 17 avd. simón bolívar	5,103	3	15,309	66,517605	1	18	M,J,S
S28	Avd. simón bolívar, ventilador vista hermosa	Cr 2 E este B. vista Hermosa con calle 17 Avd. Simón Bolívar	Puente la Perdiz calle 17 avd. simón bolívar	5	3	15,333	66,621885	1		
S29	av. ventilador carril izquierdo ventilador, nueva Colombia	Cra 5 Este con calle 16 polideportivo ventilador carril Izquierdo	calle 1A con Cra 3 entrada b/ castilla carril izquierdo	5,073	3	15,219	66,126555	1		
S30	Avd. ventilador carril derecho villa Mileidy, kammany	Cra 5 Este con calle 16 polideportivo ventilador carril derecho	calle 1A con Cra 3 entrada b/ castilla	5,243	3	15,729	68,342505	1		
S31	Nueva Colombia	Cra 9 este calle 12 avd. Jesús Ángel b /Fontibón	Calle 11 A con calle 11 nueva Colombia	5,3	3	15,9	69,0855	1		
S32	sardina, sector 7 Malvinas	avenida sardina carril izquierdo	Cra 5 a avd. Roberto Claros carril izquierdo	5,162	3	15,486	67,28667	1		
S33	sardina, sector 7 Malvinas	Avenida. sardina carril derecho	Cra 5 a avd. Roberto Claros carril derecho	5,218	3	15,654	68,01663	1		
S34	Malvinas, Santander Gaitán y pueblo nuevo	Trans 6D entrada hospital Malvinas	Calle 3 B/ Gaitán con avd. Cra 11	5,191	3	15,573	67,664685	1		



**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES
SERVICIOS INTEGRALES EFECTIVOS S.A. ESP –
SERVINTEGRAL SA ESP
USUARIOS DE ASEO DE LA CIUDAD DE
FLORENCIA**

S35	Piedrahita mirador a andes altos cr 5 d a calle 2a Bis Carril Derecho	mirador Piedrahita carril Derecho	calle 4 sur brisas bajas vía al aeropuerto	5,157	3	15,471	67,221495	1	18	M,J,S
S36	Piedrahita mirador carril Izquierdo, Piedrahita, Tovar Zambrano	mirador Piedrahita carril izquierdo	calle 7c con calle 2b b/Tovar Zambrano	5,113	3	15,339	66,647955	1		
S37	PORVENIR PABLO VI	Glorieta edificio comfaca calle 11	Glorieta edificio comfaca calle 11	5,023	3	15,069	65,474805	1		
S38	castilla el paraíso	calle 12 a trans 21 B/el paraíso	calle 15b con Cra 3d pablo VI	5,033	3	15,099	65,605155	1		
S39	Versalles el obrero	Calle 5 B. Versalles con Cra 11 avda. glorieta colonos	Calle 5 B. Versalles con Cra 11 avda. glorieta colonos	5	3	15,21	66,08745	1		
S40	constructores, nueva Florencia 17 enero	Entrada transportadores calle 1 a cr 11	transv 13 con calle 2 Florencia Nueva	5,062	3	15,186	65,98317	1		
S41	san Luis, Yapura	calle 2A con Cra 16 B obrero	calle 1 D B/ yapura	5,3	3	15,9	69,0855	1		
S42	vía al aeropuerto carril Izquierdo	casa menor infractor Cra 11 carril izquierdo	Avd. Cra 11 inicio separador 200 metros antes de la entrada principal al Sena	5,095	3	15,285	66,413325	1		
S43	vía al aeropuerto carril Derecho	casa menor infractor Cra 11 carril derecho	Avd. Cra 11 inicio separador 200 metros antes de la entrada principal al Sena	5,013	3	15,039	65,344455	1		
S44	Avd. Villa Mónica Yapura cr 15 y calle 1d	Cra 4b sur B/ Villa María calle 2A puente calle oscura	Cra 4b sur B/ Villa María	5,319	3	15,957	69,333165	1		
			total km rutas	87,267		total km rutas en el mes	1206,85851			
							3651,12			



**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES
SERVICIOS INTEGRALES EFECTIVOS S.A. ESP –
SERVINTEGRAL SA ESP
USUARIOS DE ASEO DE LA CIUDAD DE
FLORENCIA**

Limpieza de playas - NO APLICA

MACRORRUTA	FRECUENCIA DE LIMPIEZA DE PLAYAS	HORARIO DE LIMPIEZA DE PLAYAS

Lavado de áreas públicas- NO APLICA.

MACRORRUTA	FRECUENCIA DE LAVADO DE ÁREAS PÚBLICAS	HORARIO DE LAVADO DE ÁREAS PÚBLICAS

Parágrafo: SERVINTEGRAL SA ESP estará en la obligación de informar con mínimo 15 días calendario, a los suscriptores y/o usuarios de la macrorruta, cuando se realizará las actividades de poda de árboles y corte de césped en su página web cuando la empresa preste estas actividades, en los centros de atención al usuario y en las oficinas de peticiones, quejas y recursos.

Cláusula 27. ESTÁNDARES DE SERVICIO. SERVINTEGRAL SA ESP se compromete a prestar el servicio de aseo con los siguientes estándares de servicio:

Tabla 1.

Actividad	Indicador	Estándar de Servicio	Meta a alcanzar y gradualidad
Cobertura	100% cobertura en el área de prestación del servicio.	Prestadores que prestan el servicio en municipios con más de 5.000 suscriptores en el área urbana del municipio y/o distrito.	Es de un 100% en el primer año en la APS que atendemos.
Recolección	Calidad de la frecuencia de recolección de residuos sólidos no aprovechables	Frecuencia de recolección de residuos sólidos no aprovechables establecida en el respectivo Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) para cada microrruta de recolección.	100% del estándar desde la aplicación de la Resolución CRA 720 de 2015.
	Calidad del horario de recolección de residuos sólidos no aprovechables	Tiempo de duración de cada macrorruta de recolección de residuos sólidos no aprovechables establecido en el horario del respectivo Contrato de Condiciones Uniformes (CCU), más tres horas adicionales.	100% del estándar desde la aplicación de la Resolución CRA 720 de 2015.



**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES
SERVICIOS INTEGRALES EFECTIVOS S.A. ESP –
SERVINTEGRAL SA ESP
USUARIOS DE ASEO DE LA CIUDAD DE
FLORENCIA**

	Calidad en recolección	Sin presencia de bolsa con residuos ordinarios después de realizada la actividad de recolección.	100% del estándar desde la aplicación de la Resolución CRA 720 de 2015.
Barrido y Limpieza	Calidad de barrido	Sin presencia de residuos y/o arenilla en las vías y áreas públicas, después de realizada la actividad de limpieza y barrido.	100% del estándar desde la aplicación de la Resolución CRA 720 de 2015.
Disposición final	Compactación en el relleno sanitario	Densidad de compactación de los residuos adoptada en el diseño de cada relleno sanitario (toneladas/m3)	100% del estándar desde la aplicación de la Resolución CRA 720 de 2015.
Comercial	Incumplimiento de reclamos comerciales por facturación	4 reclamos comerciales por facturación resueltos a favor del suscriptor y/o usuario en segunda instancia por cada 1.000 suscriptores al año.	100% del estándar desde el año 1 hasta el año 5 años con una gradualidad de cero.

**JAIME FERNANDO GARCES CEDEÑO.
REPRESENTANTE LEGAL**





**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES
SERVICIOS INTEGRALES EFECTIVOS S.A. ESP –
SERVINTEGRAL SA ESP
USUARIOS DE ASEO DE LA CIUDAD DE
FLORENCIA**

**ANEXO I.
CINCUENTA Y CINCO FOLIOS (55).**

**ZONA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO. MAPA DE
FRECUENCIA DE RECOLECCIÓN Y RUTAS DE BARRIDO DEL
MUNICIPIO DE FLORENCIA**

