



CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO PUBLICO DOMICILIARIO DE ASEO EN EL MUNICIPIO DE BOSCONIA - CESAR

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
Barrido y Limpieza de vías y áreas públicas X
Limpieza Urbana X
Corte de césped
Poda de árboles
Lavado de vías y áreas públicas
Limpieza de playas
Instalación y mantenimiento de cestas X
Tratamiento X
Disposición Final X

1

BIOGER 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 el prestador del servicio para residuos no aprovechables, **BIOGER SA ESP**, 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 2013.



Cláusula 4. RÉGIMEN LEGAL. Este contrato de condiciones uniformes se regirá por lo dispuesto en la Ley 142 de 1994¹, 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 2015² 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.

Cláusula 5. VIGENCIA: El contrato de condiciones uniformes se pacta a término indefinido.

2

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, BIOGER SA ESP, ofrece al

¹ Por la cual se expide el régimen de arrendamiento de vivienda urbana y se dictan otras disposiciones.

² Resolución CRA 720 de 2015 por la cual se establece el régimen de regulación tarifaria al que deben someterse las personas prestadoras del servicio público de aseo que atiendan en municipios de más de 5.000 suscriptores en áreas urbanas, la metodología que deben utilizar para el cálculo de las tarifas del servicio público de aseo y se dictan otras disposiciones”.



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 BIOGER SA ESP, podrá incluir en el contrato de condiciones uniformes, clausulas adicionales siempre y cuando no contravengan aspectos regulados por la ley, los decretos reglamentarios y la regulación vigente, ni modifiquen el presente contrato o reproduzcan su texto.

En caso de pactarse cláusulas adicionales, su alcance deberá incluirse, identificando su fuente legal y la razón de su inclusión.

- 5. Clausulas 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.

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 BIOGER SA ESP.

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 contrato.

- 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 BIOGER SA ESP, 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. BIOGER SAESP, 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.
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,

4



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.

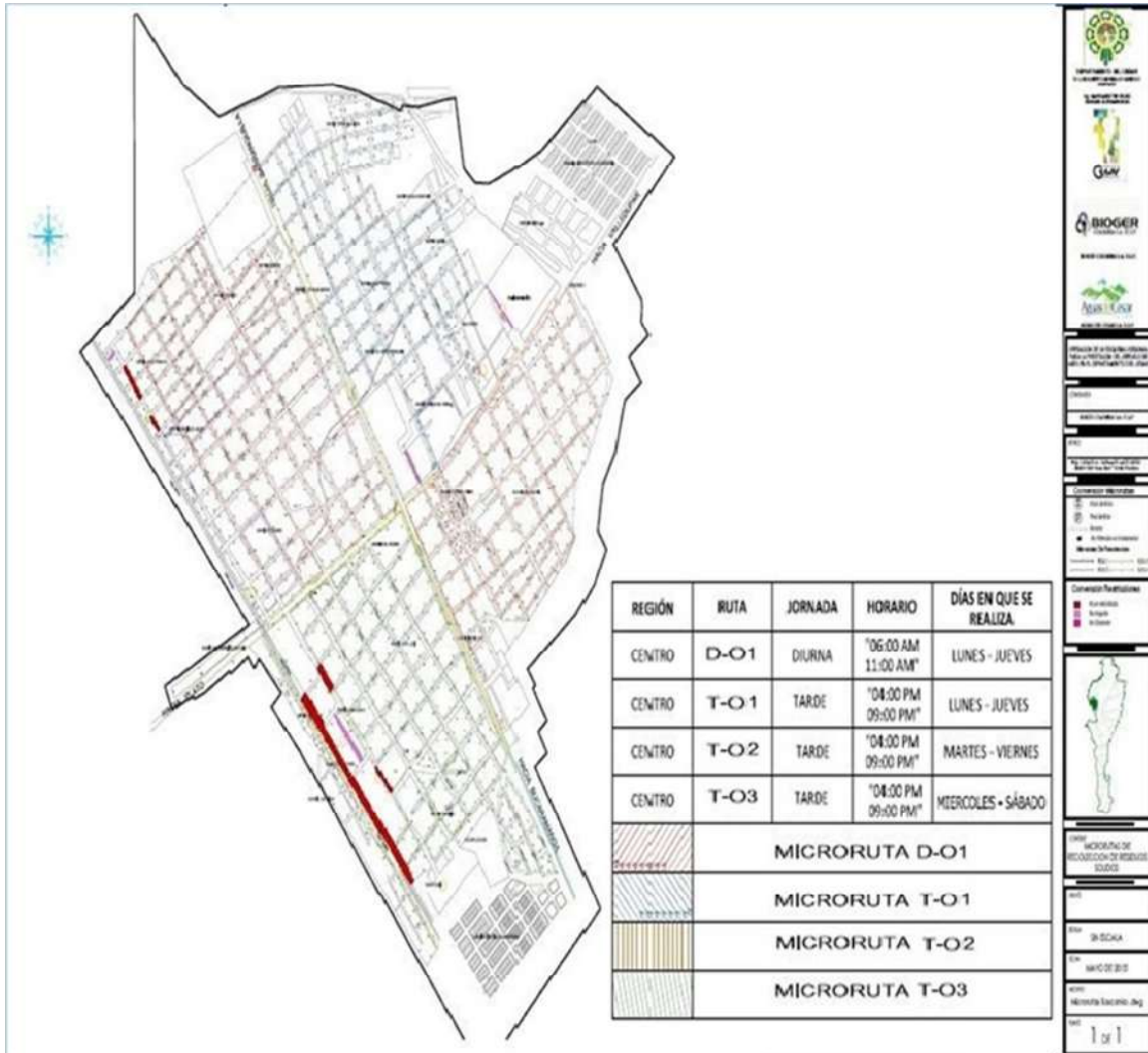
- 15. Residuo sólido no aprovechable:** Material o sustancia sólida de origen orgánico e inorgánico, putrescible o no, proveniente de actividades domésticas, industriales, comerciales, institucionales, de servicios, que no son objeto de la actividad de aprovechamiento.
- 16. Unidad Habitacional:** Apartamento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

5

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). Bioger SA ESP, presta el servicio público de aseo en sus actividades de Recolección y transporte de residuos no aprovechables, Barrido y Limpieza de vías y áreas públicas, Limpieza Urbana, Instalación y mantenimiento de cestas, Tratamiento y Disposición Final en la zona urbana del Municipio de Bosconia- Cesar, zona descrita en el siguiente mapa:

ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO (APS).



Descripción De Las Actividades Del Servicio Público De Aseo.

Barrido y limpieza integral de vías y áreas Públicas.

Las labores de barrido y limpieza de vías y áreas públicas son responsabilidad de Bioger S.A. E.S.P., en el área de prestación donde realice las actividades de recolección y transporte.



La prestación de este componente en todo caso se realiza de acuerdo con la frecuencia y horarios establecidos en el programa para la prestación del servicio público de aseo, y cumpliendo con las exigencias establecidas en el PGIRS del respectivo municipio. La determinación de los kilómetros a barrer tiene en cuenta las frecuencias de barrido.

En calles no pavimentadas y en áreas donde no sea posible realizar el barrido por sus características físicas, se desarrollan labores de limpieza manual o despápele.

Bioger S.A. E.S.P., adelanta labores de limpieza de vías y áreas públicas para superar situaciones de caso fortuito o fuerza mayor, tales como terremotos, inundaciones, siniestros y catástrofes de cualquier tipo.

En el caso de producirse accidentes o hechos imprevistos que generen suciedad en la vía pública, dentro del área de prestación, Bioger S.A. E.S.P., concurre para restablecer la condición de limpieza del área. Para tales efectos, Bioger S.A. E.S.P., hace presencia en el sitio dentro de las tres (3) horas siguientes al momento de haber sido avisada para prestar el servicio en el área afectada.

Bioger S.A. E.S.P., En desarrollo de las actividades de barrido de vías y áreas públicas, prohíbe arrojar residuos hacia las alcantarillas del sistema pluvial y sanitario del municipio. Para el efecto capacita a los operarios de barrido para evitar que el producto de esta actividad se disponga en sumideros de alcantarillado pluvial, y de esta forma prevenir su taponamiento.

La frecuencia mínima de barrido y limpieza del área de prestación a cargo de Bioger S.A. E.S.P., es de dos (2) veces por semana para municipios de primera categoría o especiales, y de una (1) vez por semana para las demás categorías establecidas en la ley

El barrido y limpieza de vías y áreas públicas se realiza en horarios que causen la menor afectación al flujo de vehículos y de peatones.

Bioger S.A. E.S.P., establece las macro rutas y micro rutas que deben seguir cada una de las cuadrillas de barrido y limpieza de vías y áreas públicas teniendo en cuenta las normas de tránsito, las características físicas del municipio, así como con las frecuencias establecidas. Esas rutas son informadas a los usuarios y cumplidas cabalmente por las personas prestadoras del servicio.

Los residuos resultantes de la labor de barrido y limpieza manual de vías y áreas públicas son colocados en bolsas plásticas, que una vez llenas son cerradas y ubicadas en el sitio preestablecido para su posterior recolección. Esta actividad

7



incluye la recolección de bolsas de las cestas colocadas en las vías y áreas públicas.

La recolección de los residuos sólidos depositados en las cestas es responsabilidad de Bioger S.A. E.S.P.

El personal operativo para la actividad de barrido manual cuenta con el equipo necesario para la limpieza, barrido almacenamiento, recolección y el transporte manual de los residuos sólidos, incluidos los elementos de seguridad industrial y salud ocupacional necesarios.

Recolección y transporte de residuos sólidos domiciliarios.

La recolección se efectúa de modo tal que se minimicen los impactos, en especial el ruido y se evita el esparcimiento de residuos en la vía pública donde se presta el servicio público de aseo, zonas residenciales, comerciales, institucionales e industriales según lo establecido en el capítulo III del Decreto 2981 de 2013 con compactadores de 25 Yd³ y 17 Yd³ que cumplen con todas las condiciones establecidas en el Artículo 37 del Decreto 2981 de 2013 y el Código Nacional de Transito.

La recolección de los residuos sólidos ordinarios se realiza en forma separada de los residuos especiales. En el caso de los residuos ordinarios y cuando el PGIRS establezca programas de aprovechamiento, la recolección de residuos con destino a disposición final se realiza de manera separada de aquellos con posibilidad de aprovechamiento, implementando procesos de separación en la fuente y presentación diferenciada de residuos.

La actividad de recolección se realiza observando entre otros los siguientes requisitos:

- Para garantizar la actividad de recolección, Bioger S.A. E.S.P., cuenta con los equipos y mecanismos suficientes que garanticen la suplencia en los casos de averías y el mantenimiento de los mismos. Estos equipos cumplen con las características de los vehículos recolectores definidas en decreto 2981 de 2013.
- El servicio de recolección de residuos aprovechables y no aprovechables se presta de acuerdo con lo establecido en el PGIRS, de tal forma que no se generen riesgos a la salud pública.
- En las zonas en las cuales se utilice el sistema de recolección en cajas de almacenamiento, Bioger S.A. E.S.P., instala las que sean necesarias de acuerdo a la generación de residuos, frecuencias y horarios de la prestación del servicio, para que los residuos sólidos depositados no desborden su capacidad.



- La operación de compactación se efectúa en zonas donde causen la mínima molestia a los residentes. En ningún caso esta operación se realiza frente a centros educativos, hospitales, clínicas o cualquier clase de centros asistenciales.
- Bioger S.A. E.S.P., capacita al personal encargado del manejo de residuos, dota de equipos de protección personal, identificación, uniformes de trabajo con aditamentos reflectivos y demás implementos así como condiciones conforme a la normativa vigente en materia laboral y de salud ocupacional.
- Los lixiviados almacenados en el vehículo que se originen durante la recolección y transporte de los residuos sólidos ordinarios son depositados en el sitio de disposición final para su respectivo tratamiento.
- El proceso de la recolección es manual, por lo tanto, se cumple con lo dispuesto en las normas sobre seguridad y salud en el trabajo.

La recolección de residuos se realiza a partir de su presentación en la acera, unidades de almacenamiento o cajas de almacenamiento. Cuando existan, restricciones de acceso para los vehículos recolectores, Bioger S.A. E.S.P., previa evaluación técnica, realiza la recolección utilizando cajas de almacenamiento, o cualquier sistema alternativo que garantice su recolección.

9

Para la prestación del servicio de recolección en las zonas suburbanas, rurales y centros poblados rurales se contemplarán las siguientes condiciones, previa autorización del municipio:

- Existencia de vías adecuadas, de tal manera que se pueda hacer la recolección domiciliaria a lo largo de estas o al menos en sitios de almacenamiento colectivo previamente convenidos con la comunidad.
- En los sitios de almacenamiento colectivo debe haber condiciones de maniobrabilidad para los vehículos recolectores y de fácil acceso para los usuarios.
- La ubicación del sitio para el almacenamiento colectivo no debe causar molestias e impactos a la comunidad vecina.
- Disponer de cajas de almacenamiento adecuadas y suficientes para iniciar allí la presentación y almacenamiento de los residuos sólidos, aprovechables y no aprovechables, por parte de la comunidad de acuerdo con la frecuencia de recolección.

Bioger S.A. E.S.P., establece las macro rutas y micro rutas que deben seguir cada uno de los vehículos recolectores en la prestación del servicio, de acuerdo con las necesidades y cumpliendo con las normas de tránsito. Estas rutas se diseñan atendiendo a la eficiencia en la asignación de recursos físicos y humanos.

Para el diseño de macro rutas y micro rutas se tuvo en cuenta, entre otros aspectos, los siguientes:



- Tipo de vías existentes (principales y secundarias, con separadores, estado de la vía) en los municipios y de alto tráfico vehicular y peatonal.
- Uso del suelo (residencial, comercial, industrial, etc.).
- Ubicación de hospitales, clínicas y entidades similares de atención a la salud, así como entidades asistenciales.
- Recolección en zonas industriales.
- Zonas de difícil acceso.
- Tipo de usuario o generador.
- Ubicación de áreas públicas como plazas, parques o similares.
- Presencia de barreras geográficas naturales o artificiales.
- Tipo de residuos según sean aprovechables o no aprovechables.

Bioger S.A. E.S.P., determina el horario de la recolección de los residuos sólidos teniendo en cuenta la cantidad de residuos generados, las características de cada zona, la jornada de trabajo, el clima, la capacidad de los equipos, las dificultades generadas por el tráfico vehicular o peatonal y cualquier otro elemento que pueda tener influencia en la prestación del servicio.

Cuando la recolección se efectúa entre las 21:00 horas y las 06:00 horas del día siguiente en zonas residenciales, hoteles, hospitales, clínicas y demás centros asistenciales se toman medidas especiales para mitigar el ruido en la recolección y la compactación.

La frecuencia de recolección depende de la naturaleza y cantidad de generación de residuos, de los programas de aprovechamiento de la zona, cuando haya lugar a ello, y características del clima, entre otros. En el caso de servicios a grandes generadores, la frecuencia dependerá de las cantidades y características de la producción.

La frecuencia mínima de recolección y transporte de residuos no aprovechables es de dos (2) veces por semana.

La recolección se efectúa según horarios y frecuencias en las macro rutas y micro rutas establecidas previamente en el programa de prestación del servicio, las cuales se dan a conocer a los usuarios, utilizando medios masivos de difusión de amplia circulación local. Bioger S.A. E.S.P., publica en la página web <http://www.biogersaesp.com> las rutas y horarios de prestación de las diferentes actividades de recolección del servicio.

Las rutas y horarios son cumplidas por Bioger S.A. E.S.P., de conformidad con los contratos de prestación del servicio público de aseo. Todo cambio en las rutas, horarios o frecuencias son comunicado con tres (3) días de anterioridad a los usuarios afectados, salvo caso fortuito o de fuerza mayor, utilizando medios masivos de difusión de amplia circulación local y página web. En caso de presentarse averías en un vehículo del servicio, Bioger S.A. E.S.P., envía el

10



auxilio mecánico o remplazarlo con el equipo de suplencia de conformidad con lo establecido en el decreto 2981 de 2013, restableciendo el servicio en un término máximo de tres (3) horas a partir del momento en que se presente la avería.

Para los eventos de fuerza mayor o caso fortuito, en que sea imposible la prestación del servicio, Bioger S.A. E.S.P., implementa las medidas para restablecer el servicio en el menor tiempo posible.

Los vehículos para la prestación del servicio de aseo, empleados en las actividades de recolección y transporte de residuos con destino a disposición final, tienen, entre otras, las siguientes características:

- Los vehículos recolectores son motorizados, y están claramente identificados (color, logotipos, placa de identificación, entre otras características).
- En los municipios con más de 5.000 usuarios en el servicio público de aseo, están provistos de equipo de comunicaciones.
- En los municipios con más de 5.000 usuarios en el servicio público de aseo, cuentan con equipos de compactación de residuos. Se exceptúan aquellos que se destinen a la recolección de residuos separados con destino al aprovechamiento, manejo de residuos de construcción y demolición y otros residuos que no sean susceptibles de ser compactados.
- La salida del tubo de escape esta hacia arriba y por encima de su altura máxima. Se cumple con las demás normas vigentes para emisiones atmosféricas y se ajustan a los requerimientos de tránsito.
- Los vehículos con caja compactadora tiene un sistema de compactación que puede ser detenido en caso de emergencia.
- Las cajas compactadoras de los vehículos destinados a la recolección y transporte de los residuos sólidos con destino a disposición final, son de tipo de compactación cerrada, de manera que impidan la pérdida del líquido (lixiviado), y cuentan con un mecanismo automático que permite una rápida acción de descarga.
- Los equipos destinados a la recolección cuentan con estribos con superficies antideslizantes, y manijas adecuadas para sujetarse de tal forma que el personal pueda transportarse momentáneamente en forma segura.
- Los equipos posibilitan el cargue y el descargue de los residuos sólidos almacenados de forma tal que evita la dispersión de estos y la emisión de partículas.
- Están diseñados de tal forma que no se permita el esparcimiento de los residuos sólidos durante el recorrido.
- En los vehículos que no utilicen caja compactadora, los residuos sólidos son cubiertos durante el transporte, de manera que se reduzca el contacto con la lluvia, el viento y se evite el esparcimiento e impacto visual. Así



mismo, están provistos de mecanismos que eviten la pérdida del líquido (lixiviado).

- Cumplen con las especificaciones técnicas existentes para no afectar la salud ocupacional de los conductores y operarios.
- Están dotados con equipos de carretera y de atención de incendios.
- Están dotados de elementos complementarios tales como cepillos, escobas y palas para efectuar la limpieza de la vía pública en los casos de dispersión de residuos durante la operación de recolección, de forma que una vez realizada la recolección, no queden residuos diseminados en la vía pública.

La recolección y el transporte de los residuos sólidos provenientes del barrido manual de calles se efectúan por Bioger S.A. E.S.P., en su área de prestación del servicio. Los residuos de barrido no permanecen en las calles por más de ocho (8) horas una vez se hace la presentación para transportarlos.

Bioger S.A. E.S.P., implementar sistemas de monitoreo, tales como:

- Georreferenciación de micro rutas de recolección y transporte.
- Posición geográfica de los vehículos (GPS).
- Monitoreo de tiempos y movimientos de los vehículos recolectores.

12

Lavado de áreas públicas

Las labores de lavado de áreas públicas son responsabilidad de Bioger S.A. E.S.P., en el área de prestación donde realicen las actividades de recolección y transporte, según el PGIRS del municipio.

La prestación de este componente en todo caso es acorde con la frecuencia y horarios establecidos en el programa para la prestación del servicio público de aseo, y cumpliendo con las exigencias establecidas en el PGIRS del municipio.

El municipio está en la obligación de suministrar a las personas prestadoras el inventario de los puentes peatonales y áreas públicas objeto de lavado, detallando como mínimo, su ubicación y área de lavado, entre otros aspectos; información pendiente por actualizar en el PGIRS del municipio.

La actividad de lavado de áreas públicas dentro del servicio de aseo comprende el lavado de puentes peatonales y de aquellas áreas públicas cuya condición de limpieza se deteriora por un uso inadecuado de tales áreas constituyéndose en puntos críticos sanitarios.

Esta actividad no aplica al lavado de parques, monumentos, esculturas, pilas y demás mobiliario urbano y bienes de interés cultural cuya limpieza y



mantenimiento no estará a cargo de la tarifa que pagan los suscriptores del servicio de aseo a Bioger S.A. E.S.P.,

Actividad de corte de césped.

Esta actividad se programa para realizarse en las áreas verdes públicas del municipio, tales como: separadores viales ubicados en vías de tránsito automotor o peatonal, glorietas, rotondas, orejas o asimilables, parques públicos sin restricción de acceso definidos en las normas de ordenamiento territorial, que se encuentren dentro del perímetro urbano. Se excluye de esta actividad el corte de césped de los antejardines frente a los inmuebles el cual será responsabilidad de los propietarios de estos.

Se excluyen las actividades de ornato y embellecimiento.

El desarrollo de las tareas de corte de césped se programa, teniendo en cuenta que el área debe intervenir cuando la altura del césped supere los diez (10) centímetros. En todo caso la altura mínima del césped una vez cortado no debe ser inferior a dos (2) centímetros.

Esta actividad se programa en horario diurno para zonas residenciales. Se exceptúan de esta obligación aquellas zonas que no puedan atenderse en horario diurno, por las dificultades generadas por el tránsito peatonal o vehicular y cualquier otra zona que por sus características particulares no permita la realización de la actividad en el horario mencionado.

Bioger S.A. E.S.P., opta todas las medidas tendientes a evitar accidentes y molestias durante la ejecución del corte del césped. En este sentido adelantará las siguientes actividades:

- Información: valla informativa en el sitio del área a intervenir indicando el objeto de la labor, así como el nombre de Bioger S.A. E.S.P., el número del teléfono de peticiones, quejas y recursos (línea de atención al cliente)
- Demarcación: se utiliza cinta para encerrar el área de trabajo con el fin de aislarla del tráfico vehicular y tránsito peatonal. Igualmente, se colocarán mallas de protección para prevenir accidentes ocasionados por guijarros u otros residuos impulsados en el momento de efectuar el corte de césped y una longitud concordante con el área intervenida, con una altura mínima de 1,50 m y soportada por una estructura que permita moverla fácilmente.

En la ejecución del corte de césped Bioger S.A. E.S.P., toma las medidas de seguridad para preservar la integridad física del operario durante la realización de la labor de acuerdo con las normas de seguridad industrial.

13



Bioger S.A. E.S.P., capacita a los operarios sobre las especificaciones y condiciones técnicas de la actividad y las normas de seguridad industrial que deben aplicarse.

Actividad de poda de árboles.

Las actividades que la componen son: corte de ramas, follajes, recolección, presentación y transporte para disposición final o aprovechamiento siguiendo los lineamientos que determine la autoridad competente.

Esta actividad se programa para realizarse sobre los árboles ubicados en separadores viales ubicados en vías de tránsito automotor, vías peatonales, glorietas, rotondas, orejas o asimilables, parques públicos sin restricción de acceso, definidos en las normas de ordenamiento territorial, que se encuentren dentro del perímetro urbano. Se excluyen de esta actividad los árboles ubicados en antejardines frente a los inmuebles los cuales serán responsabilidad de los propietarios de estos.

Se exceptuarán la poda de árboles ubicados en las zonas de seguridad definidas por el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (RETIE).

Se excluyen de esta actividad la poda de los árboles ubicados en las rondas y zonas de manejo y preservación ambiental de quebradas, ríos, canales y en general de árboles plantados en sitios donde se adelanten obras en espacio público.

También se excluye del alcance de esta actividad la tala de árboles, así como las labores de ornato y embellecimiento.

Bioger S.A. E.S.P., adopta todas las medidas tendientes a evitar accidentes y molestias durante la ejecución de la poda de árboles. En este sentido adelantará las siguientes actividades:

- Información: valla informativa en el sitio del área a intervenir indicando el objeto de la labor, así como el nombre de Bioger S.A. E.S.P., el número del teléfono de peticiones, quejas y recursos (línea de atención al cliente)
- Demarcación: se utiliza cinta para encerrar el área de trabajo con el fin de aislarla del tráfico vehicular y tránsito peatonal. Igualmente, se colocarán mallas de protección para prevenir accidentes.



En la ejecución del corte de césped Bioger S.A. E.S.P., toma las medidas de seguridad para preservar la integridad física del operario durante la realización de la labor de acuerdo con las normas de seguridad industrial.

Bioger S.A. E.S.P., capacita a los operarios sobre las especificaciones y condiciones técnicas de la actividad y las normas de seguridad industrial que deben aplicarse.

Para la actividad de poda de árboles se gestionan las autorizaciones que establezca la respectiva autoridad competente.

Limpieza de playas.

Bioger S.A. E.S.P., programa la limpieza de playas costeras o ribereñas en las áreas urbanas definidas en el PGIRS e instalar cestas de almacenamiento en las zonas aledañas; sin embargo, el municipio no cuenta con playas costeras y/o rivereñas.

Tratamiento y Disposición Final.

Bioger S.A. E.S.P. realiza la operación y mantenimiento del relleno sanitario Regional Don Bosco, ubicado en el área rural del municipio de Bosconia a 2,1 Km del área urbana desviando por una carretera destapada de 0.32 Km de longitud, sobre la margen izquierda de la vía que conduce desde el Municipio de Bosconia al Municipio de El Copey.

Nombre del sitio: Relleno sanitario regional Don Bosco. Ubicación: Municipio de Bosconia - Cesar Área: 30 ha Capacidad: 623001 m3 Vida útil: 30 años Licencia ambiental: Res. 144 de 2011 CORPOCESAR

Bioger S.A. E.S.P., en las actividades complementarias de tratamiento y disposición final de residuos sólidos, formula y desarrolla antes del inicio de la operación un manual de procedimientos que se da a conocer al personal operativo y los usuarios al momento de la solicitud de acceso al servicio, el cual incluye:
Cronograma de actividades de acuerdo con las especificaciones técnicas definidas en el numeral F.6.7.1.1 del Título F del RAS, o las normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan.

- Condiciones de acceso.
- Frentes de trabajo.
- Restricción e identificación de residuos.



- Compactación de los residuos.
- Material de cubierta diaria.
- Control del agua de infiltración y de escorrentía.
- Recolección y tratamiento de lixiviados.
- Recolección, concentración y venteo de gases.

Cláusula 8. PUBLICIDAD. BIOGER 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:

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 macro rutas y micro rutas 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 BIOGER SA ESP, 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. Frecuencia de Lavado de áreas públicas para cada macrorruta.

16



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 BIOGER SA ESP, que se entienden incorporadas en el contrato de condiciones uniformes, las siguientes:

1. Reportar al municipio y/o distrito 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 BIOGER SA ESP, 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, 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.
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

17



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 BIOGER SA ESP, 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.

18



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.
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 y/o distrito 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.
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.

20



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.
12. Recoger los residuos sólidos originados por el cargue, descargue o transporte de cualquier mercancía.
13. No cambiar la destinación del inmueble receptor del servicio sin el lleno de los requisitos exigidos por las autoridades competentes.
14. 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.
15. 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.
16. 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.
17. Solicitar la factura a la persona prestadora cuando aquella no haya llegado oportunamente, cuya copia será gratuita.
18. 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.
19. En caso de ser multiusuario, cumplir los requisitos de presentación de residuos y demás procedimientos contemplados por la regulación vigente para la aplicación de la opción tarifaria. No depositar sustancias líquidas, excretas ni residuos considerados especiales, en recipientes destinados para la recolección en el servicio público de aseo.

21



20. Los suscriptores y/o usuarios no residenciales o aquellos que hayan optado por la opción de multiusuarios, están en la obligación de facilitar la medición periódica de sus residuos sólidos conforme a lo definido en las Resoluciones CRA 151 de 2001, 233 de 2002 y 236 de 2002 y o aquellas que la adicionen, modifiquen o aclaren.
21. Los suscriptores y/o usuarios no residenciales o aquellos que hayan optado por la opción de multiusuarios, están obligados a asumir los costos del aforo de los residuos sólidos, de conformidad con la normatividad vigente. 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.
22. Cuando haya servicio público de aseo disponible será obligatorio vincularse como usuario y cumplir con los deberes respectivos, o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad.

22

Cláusula 11. DERECHOS DE BIOGER SA ESP. Se entienden incorporados en el contrato de servicios públicos los derechos que a favor de las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios consagra la Constitución Política, la Ley 142 de 1994, los 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.

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 consagra la Constitución Política, la Ley 142 de 1994, los decretos reglamentarios y la regulación vigente, así como los siguientes:

1. A ser tratado dignamente por 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.
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.

24

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



- 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 macro rutas y micro rutas 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.

25

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 el prestador, 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 (6m³/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.

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

El prestador del servicio para los residuos no aprovechables facturará de manera integral el servicio público de aseo incluyendo la actividad de aprovechamiento.

26

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

Fecha máxima de entrega: Las fechas máximas de entrega de la facturas serán las que determine ELECTRICARIBE SA ESP, conforme a los ciclos de facturación que establezca.

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; BIOGER 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.

BIOGER 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.

BIOGER 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.

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.

27



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, BIOGER 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, la persona prestadora del servicio 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 BIOGER 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.

PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS

Cláusula 20. PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS. Los suscriptores y/o usuarios tienen derecho a presentar ante BIOGER 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 BIOGER 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 201517.

Contra los actos de terminación y facturación que realice la persona prestadora, proceden el recurso de reposición y subsidiariamente el de apelación, los cuales se interpondrán de manera simultánea.

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

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

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

29

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 Calle 16 N° 21-04 Casa 2

Barrio: El Recreo

Ciudad: Bosconia

Departamento: Cesar

Teléfono: 3165259861

Página web: www.biogersaesp.com

Correo electrónico: biogerbosconia@gmail.com

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, BIOGER 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.

BIOGER 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, la persona prestadora 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 BIOGER 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 la persona prestadora dado el evento de caso fortuito o fuerza mayor, en los términos del artículo 64 del Código Civil.

Cláusula 24.- TERMINACIÓN. BIOGER 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 BIOGER 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.

30



- 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 BIOGER SA ESP, 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 la 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.

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

La persona prestadora del servicio público de aseo deberá tramitar y resolver 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.

BIOGER 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.- CLÁUSULAS ESPECIALES Y ADICIONALES

CLÁUSULAS ADICIONALES ESPECIALES.



1. **PERMANENCIA:** Esta opción debe ir diligenciada por el suscriptor y/o usuario y no puede ser superior a dos años.
(Permanencia Mínima: Si ___ No ___ *(no puede ser superior a 2 años)*)
2. **DENUNCIA DEL CONTRATO.**
Se ha denunciado contrato de arrendamiento: Sí ___ No
3. **SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.** Las diferencias que surjan entre las personas prestadoras del servicio público de aseo y el suscriptor y/o usuario, con ocasión de la celebración, ejecución y terminación del contrato de servicios públicos domiciliarios, y que no hayan podido resolverse aplicando las normas que éste contiene sobre recursos, se someterán a la decisión judicial. Lo anterior, sin perjuicio de que las partes puedan acudir a otros mecanismos alternativos de solución de conflictos previstos en la ley, caso en el cual la cláusula compromisoria debe ser autorizada de manera expresa y por escrito por el suscriptor. La negativa a suscribirla por parte del suscriptor no será motivo para negar la celebración del contrato de servicios públicos.

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

32

Cláusula 27. FRECUENCIAS Y HORARIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO PARA RESIDUOS NO APROVECHABLES EN EL APS DECLARADA.

BIOGER SA ESP, presta sus servicios en el municipio de Bosconia - Cesar. En el cuadro que se muestra a continuación se encuentre la información de frecuencias y horarios en los que prestarán las diferentes actividades del servicio público de aseo, para cada una de las macro rutas de recolección definidas en el APS declarada.

Recolección y transporte de residuos no aprovechables

MACRO RUTAS DE RECOLECCION DE BOSCONIA - CESAR									
Macro Ruta (Código)	Localidad, Comunas o Similares	Frecuencia						Hora De Inicio	Hora De Finalización
		Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sa		

D-01	BARRIO EL CARMEN, ENRIQUE AARÓN, ARMERO.(MERCADO, SECTOR EL CRUCE)								06:00 a.m.	2:00Pm.
T-01	SAN MARTIN, TERESA URBINA, INSTITUTO, SECTOR EL CRUCE, LA UNIÓN, 18 DE FEBRERO, 20 DE MAYO, VILLA HERMOSA, URBANIZACIÓN SAN JORGE.								04:00 P.m.	10:00 Pm.
T-02	BARRIO BRISAS DEL CESAR, PRIMERO DE MAYO, LOS ALMENDROS, ALTOS DE BOSCONIA, URBANIZACIÓN PORTAL DE BOSCONIA, ALTO PRADO, NUEVA BOSCONIA VILLA ARONIA, VILLA TANIA, LOS ÁNGELES, VILLA CONSUELO, SECTOR EL CRUCE, JORGE E GAITÁN, SECTOR EL CRUCE								04:00 P.m.	10:00 Pm.
T-03	BARRIO URIBE VÉLEZ, BARRIO ESTACIÓN, SAN FRANCISCO DE ASÍS. EL RECREO, 16 DE AGOSTO, SAN JUAN BOSCO, BARRIO MIRAMAR, PARAÍSO, VILLA CAMPESTRE, LOMA FRESCA Y SECTOR EL CRUCE, SECTOR EL CRUCE								04:00 P.m.	10:00 Pm.

33

Barrido y limpieza urbana de vías y áreas públicas

MACRO RUTAS DE BARRIDO DE BOSCONIA - CESAR									
MICRO RUTA	DETALLE MICRORUTA DE BARRIDO	FRECUENCIA							HORA DE INICIO
		LUN	MAR	MIÉ	JUE	VIE	SÁB	DOM	
1	CALLE 18 ENTRE CRA 20 Y CRA 17								04:00 a.m.
2	PLAZA PRINCIPAL /								06:00 a.m.
3	CALLE 18 ENTRE CRA 23 Y CRA 12								06:00 a.m.
4	CRA 18 ENTRE CALLE 10 Y CALLE 32								06:00 a.m.
5	CRA 22 ENTRE CALLE 18 Y CALLE 10								06:00 a.m.
	CRA 23 ENTRE CALLE 18 Y CALLE 10								
6	CALLE 30 ENTRE CRA 19 Y CRA 23								06:00 a.m.
	CRA 23 ENTRE CALLE 18 Y CALLE 31								
7	CRA 19 ENTRE CALLE 27 Y CALLE 31								06:00 a.m.
	CALLE 31 ENTRE CRA 19 Y CRA 21								

	CALLE 28 ENTRE CRA 18 Y CRA 21								06:00 a.m.
	CALLE 27 ENTRE CRA 18 Y CRA 21								
8	CALLE 11 ENTRE CRA 18 Y CRA 22								06:00 a.m.
	CALLE 12 ENTRE CRA 18 Y CRA 23								
	CALLE 13 ENTRE CRA 18 Y CRA 23								06:00 a.m.
	CALLE 14 ENTRE CRA 18 Y CRA 23								
9	CRA 17 ENTRE CALLE 18 Y CALLE 25								06:00 a.m.
	CALLE 25 ENTRE CRA 17 Y CRA 18								
	CALLE 20 ENTRE CRA 16 Y 17								06:00 a.m.
	CALLE 21 ENTRE CRA 15A Y CRA 17								
	CRA 16 ENTRE CALLE 20 Y CALLE 21								06:00 a.m.
10	CALLE 15 ENTRE CRA 18 Y CRA 23								06:00 a.m.
	CALLE 15 ENTRE CRA 12 Y CRA 18								06:00 a.m.
	PARQUE EL BOSQUE								
	CRA 17C ENTRE CALLE 10 Y CALLE 12								06:00 a.m.
11	CALLE 16 ENTRE CRA 12 Y CRA 18								06:00 a.m.
	PARQUE SAN MARTIN								06:00 a.m.
	CRA 12 ENTRE CALLE 15 Y CALLE 18								
	CALLE 17 ENTRE CRA 17 Y CRA 18								06:00 a.m.
	CRA 17 ENTRE CALLE 16 Y CALLE 18								
12	CRA 18A ENTRE CALLE 18 Y CALLE 21								06:00 a.m.
	CRA 19 ENTRE CALLE 18 Y CALLE 21								
	CRA 20 ENTRE CALLE 18 Y CALLE 21								06:00 a.m.
	CRA 21 ENTRE CALLE 18 Y CALLE 31								

Continua en la siguiente página..

CONTINUACIÓN									
MACRO RUTAS DE BARRIDO DE BOSCONIA - CESAR									
MICRO RUTA	DETALLE MICRORUTA DE BARRIDO	FRECUENCIA							HORA DE INICIO
		LUN	MAR	MIÉ	JUE	VIE	SÁB	DOM	
13	CALLE 16 ENTRE CRA 18 Y CRA 23								06:00 a.m.
	CALLE 17 ENTRE CRA 18 Y CRA 19								
	CRA 19 ENTRE CALLE 18 Y CALLE 10								06:00 a.m.
	CRA 20 ENTRE CALLE 18 Y CALLE 12								
14	MERCADO PUBLICO								06:00 a.m.
	CALLE 18 ENTRE CRA 19 Y CRA 17								
15	CRA 21 ENTRE CALLE 18 Y CALLE 12								02:00 p.m.
	CRA 18A ENTRE CALLE 21 Y CALLE 28								
16	CRA 20 ENTRE CALLE 25 Y CALLE 21								06:00 a.m.
	CALLE 25 ENTRE CRA 18 Y CRA 20								



	CALLE 21 ENTRE CRA 18 Y CRA 21							
	CALLE 20 ENTRE CRA 18 Y CRA 21							
	CALLE 19 ENTRE CRA 18 Y CRA 23A							
17	CRA 22 ENTRE CALLE 11 Y 13							06:00 a.m.
	CLLE 12 ENTRE CR 21 Y 23							
	DIAGONAL 10 ENTRE CRA 20 Y CRA 21							

Corte de Césped.

Este servicio no es prestado en el municipio de Bosconia Cesar, debido a que en el PGIRS no se cuenta con el catastro áreas públicas objeto de corte de césped.

Poda de Árboles.

Este servicio no es prestado en el municipio de Bosconia Cesar, debido a que en el PGIRS no se cuenta con el catastro áreas públicas objeto de Poda de Árboles.

Lavado de áreas públicas.

Este servicio no es prestado en el municipio de Bosconia Cesar, Debido a que en el PGIRS no se cuenta con el catastro áreas públicas objeto de lavado.

Limpieza de playas.

Este servicio no es prestado en el municipio de Bosconia Cesar, debido a que no existen playas costeras.

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

Cláusula 28. ESTÁNDARES DE SERVICIO. La persona prestadora se compromete a prestar el 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	Primer año

		el área urbana del municipio	
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 micro ruta 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 macro ruta 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.
	Calidad en recolección	Sin presencia de bolsas con residuos ordinarios después de realizada la actividad de recolección.	100% del estándar desde la aplicación de la Resolución CRA 720 de 2015.
Barrido y Limpieza	Calidad de barrido	Sin presencia de residuos y/o	100% del estándar desde

		arenilla en las vías y áreas públicas, después de realizada la actividad de limpieza y barrido.	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 a los 5 años con una gradualidad a discreción del prestador.

La persona prestadora está obligada a informar a los suscriptores y/o usuarios los estándares de servicio producto de la aplicación de la Resolución CRA 720 de 2015 o la que la modifique, adicione o aclare, así como los que provengan de Alianzas Público Privadas o de la aplicación del parágrafo 1 del artículo 87 de la Ley 142 de 1994.

En Constancia, suscribo este original, en mi calidad de representante legal de BIOGER SA ESP, el día 27 octubre de 2017.





CARLOS MARIO URIBE ZIRENE
Representante Legal BIOGER SA ESP

38



Av. Pedro de Heredia, Sector El Toril N°22-26 - Cartagena - Tel. 6666528 – 318 883 35 03
Brr. El Recreo, calle 16 N°21-04 casa 2 - Bosconia - Cesar - Tel. 315 525 9861
NIT. 806.006.669-8 - Email: biogersaesp@gmail.com

www.biogercolombia.com

¡Tus residuos en el lugar más seguro...!