



IGNIKO



ignikosasesp

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ASEO EN EL MUNICIPIO DE IBAGUÉ - TOLIMA.

MARCO JURÍDICO.

El artículo 365 de la Constitución Política prevé que los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado y que es deber del mismo asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional.

De conformidad con el numeral 73.10, del artículo 73 de la Ley 142 de 1994, corresponde a la CRA "Dar concepto sobre la legalidad de las condiciones uniformes de los contratos de servicios públicos que se sometan a su consideración; y sobre aquellas modificaciones que puedan considerarse restrictivas de la competencia. Las comisiones podrán limitar, por vía general, la duración de los contratos que celebren las empresas de servicios públicos, para evitar que se limite la posibilidad de competencia".

El artículo 128 de la Ley 142 de 1994 prevé que el contrato de servicios públicos es un contrato uniforme, consensual, en virtud del cual una persona prestadora de servicios públicos domiciliarios los presta a un usuario a cambio de un precio en dinero, de acuerdo con estipulaciones que han sido definidas por ella para ofrecerlas a muchos usuarios no determinados.

El artículo 129 de la misma normativa, señala que existe contrato de servicios públicos desde que la persona prestadora define las condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio y el propietario, o quien utilice un inmueble determinado, solicita recibir allí el servicio, si el solicitante y el inmueble se encuentran en las condiciones previstas por la persona prestadora.

El régimen legal al cual se somete el contrato de servicios públicos está previsto en el artículo 132 de la Ley 142 de 1994 según el cual dicho contrato se registrará, por las condiciones especiales que se pacten con los usuarios, por las condiciones uniformes que señalen las personas prestadoras de servicios públicos y por las normas del Código de Comercio y del Código Civil.



www.igniko.com



324-435 8014



clientes@igniko.com



Cra. 6 N. 53-29, Torreón Empresarial, Of. 1104, Bloque 1, Ibagué, Tolima, Colombia.



IGNIKO



ignikosasesp

El Decreto 2981 de 2013 fue compilado por el Decreto 1077 de 2015 y actualmente dicho cuerpo normativo consagra la reglamentación de la prestación del servicio público de aseo.

La 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", modificada por la Resolución CRA 751 de 8 de febrero de 2016.

El artículo 1 de la Resolución CRA 720 de 2015, referido al ámbito de aplicación de la misma, prevé que el régimen tarifario y la metodología tarifaria contenida en dicho acto administrativo, es aplicable a las personas prestadoras del servicio público de aseo que atiendan municipios y/o distritos con más de 5.000 suscriptores en el área urbana y de expansión urbana, y a todas las personas prestadoras de las actividades de disposición final, transferencia y aprovechamiento que se encuentren en el área rural, salvo las excepciones contenidas en la ley, especialmente las señaladas en el parágrafo 1º del artículo 87 de la Ley 142 de 1994.

Las personas prestadoras deberán informar sobre las condiciones uniformes que ofrezcan en el territorio donde prestan sus servicios. Así mismo, el artículo 6 de la Resolución CRA 720 de 2015 señala que el área de prestación del servicio deberá ser reportada al municipio y/o distrito y consignarse en el contrato de servicios públicos.

El régimen legal al cual se somete el contrato de servicios públicos está previsto en el artículo 132 de la Ley 142 de 1994 según el cual, dicho contrato se regirá por lo dispuesto en esta Ley, por las condiciones especiales que se pacten con los usuarios, por las condiciones uniformes que señalen las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios y por las normas del Código de Comercio y del Código Civil.

De conformidad con lo establecido en el Decreto 1077 de 2015, son actividades del servicio público de aseo: la recolección; el transporte; el barrido y la limpieza de vías y áreas públicas; el corte de césped y la poda de árboles en las vías y áreas públicas; la transferencia; el tratamiento; el aprovechamiento; la disposición final y el lavado de áreas públicas.



www.igniko.com



324-435 8014



clientes@igniko.com



Cra. 6 N. 53-29, Torreón Empresarial, Of. 1104, Bloque 1, Ibagué, Tolima, Colombia.



IGNIKO



ignikosasesp

El numeral 2 del artículo 3 del Decreto 2650 de 2013, corresponde al Jefe de la Oficina Asesora Jurídica de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico: "2. Emitir el concepto de legalidad de los Contratos de Condiciones Uniformes".

La CRA emitió la Resolución 778 del 14 de Diciembre de 2016. Por la cual se adopta el modelo de condiciones uniformes del contrato para la prestación del servicio público de aseo y sus actividades complementarias para las personas prestadoras que atiendan en municipios de más de 5.000 suscriptores en el área urbana y de expansión urbana, y todas las personas prestadoras de la actividad de aprovechamiento en dichas áreas, y se define el alcance de su clausulado".

Persona Prestadora: IGNIKO S.A.S E.S.P

NIT: 901685696-3

Dirección: CRA 6 No. 53-29 oficina 1104

Municipio: Ibagué

Departamento: Tolima

Línea de Atención: 3043716008

DISPOSICIONES GENERALES PARA EL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO

Cláusula 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 ____X____

Poda de árboles ____X____

Lavado de vías y áreas públicas ____X____

Limpieza de playas _____



www.igniko.com



324-435 8014



clientes@igniko.com



Cra. 6 N. 53-29, Torreón Empresarial, Of. 1104, Bloque 1, Ibagué, Tolima, Colombia.



IGNIKO



ignikosasesp

Instalación y mantenimiento de cestas ____X____

Tratamiento _____

Disposición Final _____

La persona prestadora 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, la persona prestadora del servicio para residuos no aprovechables 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 número 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 1o. Se entiende incorporada en el contrato de servicios públicos, toda la normatividad vigente aplicable al contrato de servicios públicos.

PARÁGRAFO 2o. Cuando haya conflicto entre las condiciones uniformes y las condiciones especiales se preferirán estas. Se tendrá en cuenta que, a



www.igniko.com



324-435 8014



clientes@igniko.com



Cra. 6 N. 53-29, Torreón Empresarial, Of. 1104, Bloque 1, Ibagué, Tolima, Colombia.



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 o fijo, sin embargo, en el evento en que sea fijo este no podrá ser superior a 2 años.

Fijo ____ con una duración de ____ (no puede ser superior a 2 años)

Indefinido X

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 número 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.

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 estas.

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.





IGNIKO



ignikosasesp

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 adicionen 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.

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 número 1077 de 2015.



www.igniko.com



324-435 8014



clientes@igniko.com



Cra. 6 N. 53-29, Torreón Empresarial, Of. 1104, Bloque 1, Ibagué, Tolima, Colombia.



IGNIKO



ignikosasesp

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.

20. Ventaja sustancial. Beneficio que el prestador ofrece a los suscriptores y/o usuarios en la prestación del servicio público de aseo en las actividades de recolección y transporte de residuos no aprovechables, barrido y limpieza de vías y áreas públicas, y corte de césped, poda de árboles, lavado, limpieza de playas e instalación y mantenimiento de cestas en las áreas públicas, en aspectos adicionales asociados a la calidad del servicio y/o las mejoras tecnológicas que no estén incluidas en la metodología tarifaria, y que, por constituirse como una decisión empresarial, no pueden cobrarse a los suscriptores y/o usuarios en la misma.

Para tal efecto, se debe especificar el periodo de tiempo durante el cual se otorgará la ventaja sustancial.



www.igniko.com



324-435 8014



clientes@igniko.com



Cra. 6 N. 53-29, Torreón Empresarial, Of. 1104, Bloque 1, Ibagué, Tolima, Colombia.



IGNIKO



ignikosasesp

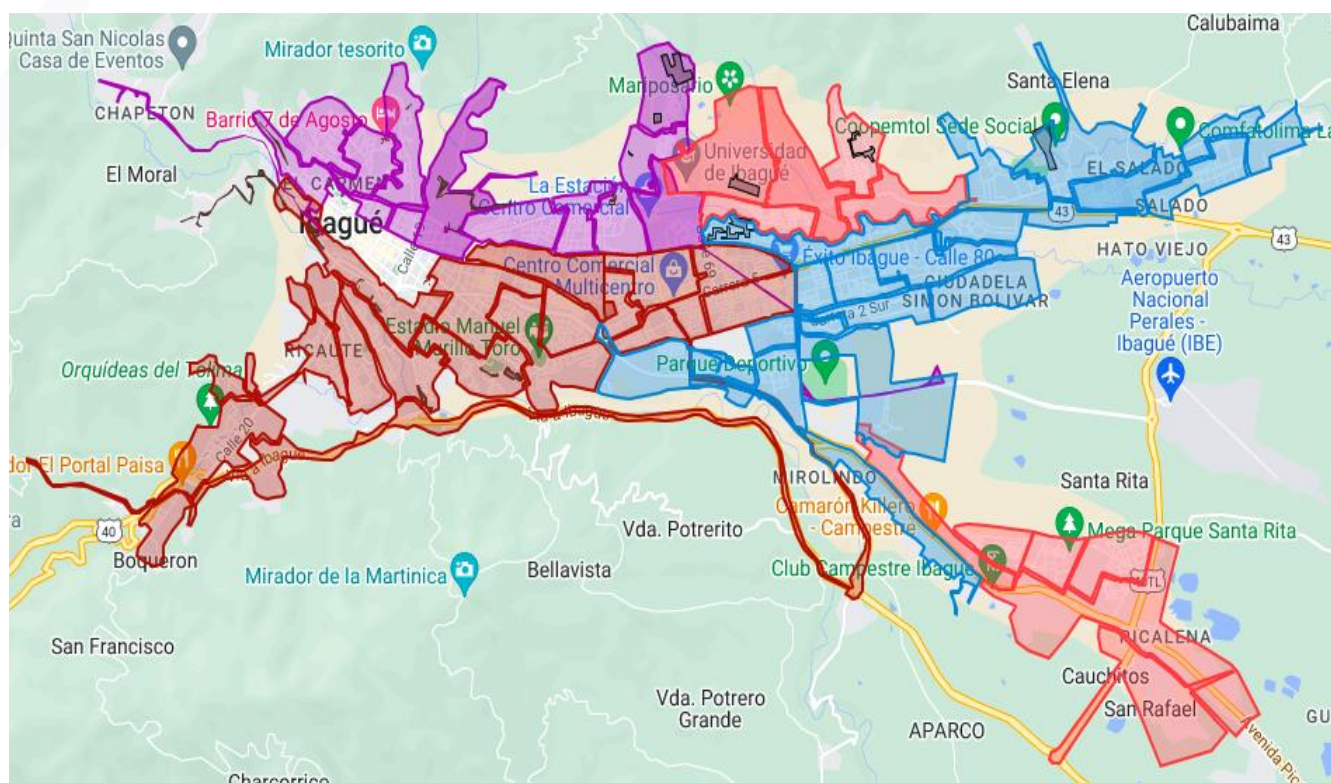
El ofrecimiento de precios inferiores a los precios techo de las actividades que regulatoriamente conforman la tarifa del servicio público de aseo también puede constituirse en una ventaja sustancial.

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:



PLANO GENERAL DEL AREA DE PRESTACION DEL SERVICIO IGNIKO S.A.S E.S.P



Municipio(s): Ibagué



www.igniko.com



324-435 8014



clientes@igniko.com



Cra. 6 N. 53-29, Torreón Empresarial, Of. 1104, Bloque 1, Ibagué, Tolima, Colombia.



Departamento: Tolima

Cláusula 8. Publicidad. El prestador del servicio 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 de este.
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.





IGNIKO



ignikosasesp

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 la persona prestadora, 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 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.

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



www.igniko.com



324-435 8014



clientes@igniko.com



Cra. 6 N. 53-29, Torreón Empresarial, Of. 1104, Bloque 1, Ibagué, Tolima, Colombia.



IGNIKO



ignikosasesp

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 5o del Decreto número 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



www.igniko.com



324-435 8014



clientes@igniko.com



Cra. 6 N. 53-29, Torreón Empresarial, Of. 1104, Bloque 1, Ibagué, Tolima, Colombia.



IGNIKO



ignikosasesp

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 facturadas, 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.



www.igniko.com



324-435 8014



clientes@igniko.com



Cra. 6 N. 53-29, Torreón Empresarial, Of. 1104, Bloque 1, Ibagué, Tolima, Colombia.



IGNIKO



ignikosasesp

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.

29. Cuando en las unidades inmobiliarias, centros habitacionales, conjuntos residenciales, condominios o similares bajo el régimen de propiedad horizontal vigente o concentrados en centros comerciales o similares, sus suscriptores y/o usuarios no se constituyan en multiusuarios y se encuentren vinculados a dos o más prestadores del servicio público de aseo, definir y dar a conocer la forma como se presentarán los residuos sólidos, de manera que cada uno de los prestadores de recolección y transporte de residuos no aprovechables pueda identificar los residuos de sus suscriptores y/o usuarios, conforme con lo dispuesto en el artículo 2.3.2.2.2.16 del Decreto 1077 de 2015. Aspectos que deben estar definidos en el Contrato de Servicios Públicos.

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



www.igniko.com



324-435 8014



clientes@igniko.com



Cra. 6 N. 53-29, Torreón Empresarial, Of. 1104, Bloque 1, Ibagué, Tolima, Colombia.



IGNIKO



ignikosasesp

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.

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



www.igniko.com



324-435 8014



clientes@igniko.com



Cra. 6 N. 53-29, Torreón Empresarial, Of. 1104, Bloque 1, Ibagué, Tolima, Colombia.



IGNIKO



ignikosasesp

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.

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



www.igniko.com



324-435 8014



clientes@igniko.com



Cra. 6 N. 53-29, Torreón Empresarial, Of. 1104, Bloque 1, Ibagué, Tolima, Colombia.



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.

23. Cuando en las unidades inmobiliarias, centros habitacionales, conjuntos residenciales, condominios o similares bajo el régimen de propiedad horizontal vigente o concentrados en centros comerciales o similares, sus suscriptores y/o usuarios no se constituyan en multiusuarios y se encuentren vinculados a dos o más prestadores del servicio público de aseo, deberán presentar los residuos sólidos en la forma en que lo establezcan estos últimos, de manera que cada uno de los prestadores de recolección y transporte de residuos no aprovechables pueda identificar los residuos de sus suscriptores y/o usuarios, conforme con lo dispuesto en el artículo 2.3.2.2.2.16 del Decreto 1077 de 2015.

Cláusula 11. Derechos de la persona prestadora. 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 prestado o ejercer el cobro coactivo si está facultado legalmente para ello.

6. La persona prestadora podrá aplicar intereses de mora sobre saldos insolutos de conformidad con la tasa de interés moratorio aplicable en el Código Civil. Para el caso de inmuebles no residenciales la tasa de interés moratorio aplicable será la que se determine convencionalmente o, supletivamente, la que corresponda al régimen comercial, esto es, (la persona prestadora definirá el interés de mora, el cual no podrá superar una y media veces del interés bancario corriente certificado por la Superintendencia Financiera, sin exceder el límite de usura).

Cláusula 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.





IGNIKO



ignikosasesp

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.



www.igniko.com



324-435 8014



clientes@igniko.com



Cra. 6 N. 53-29, Torreón Empresarial, Of. 1104, Bloque 1, Ibagué, Tolima, Colombia.



IGNIKO



ignikosasesp

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 6to 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 número 1077 de 2015, modificado y adicionado por el Decreto número 596 de 2016, en lo referente a:

- Recipientes para el almacenamiento y presentación de residuos no aprovechables.



www.igniko.com



324-435 8014



clientes@igniko.com



Cra. 6 N. 53-29, Torreón Empresarial, Of. 1104, Bloque 1, Ibagué, Tolima, Colombia.



IGNIKO



ignikosasesp

- 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.



www.igniko.com



324-435 8014



clientes@igniko.com



Cra. 6 N. 53-29, Torreón Empresarial, Of. 1104, Bloque 1, Ibagué, Tolima, Colombia.



IGNIKO



ignikosasesp

- 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 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 ($6 \text{ m}^3/\text{mes}$), 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



www.igniko.com



324-435 8014



clientes@igniko.com



Cra. 6 N. 53-29, Torreón Empresarial, Of. 1104, Bloque 1, Ibagué, Tolima, Colombia.



IGNIKO



ignikosasesp

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.

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



www.igniko.com



324-435 8014



clientes@igniko.com



Cra. 6 N. 53-29, Torreón Empresarial, Of. 1104, Bloque 1, Ibagué, Tolima, Colombia.



IGNIKO



ignikosasesp

máxima de entrega de la factura. La periodicidad en la entrega de la factura será:

Mensual: ___X___ Bimestral: _____

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; la persona prestadora 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.

La persona prestadora 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.

La persona prestadora 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.



www.igniko.com



324-435 8014



clientes@igniko.com



Cra. 6 N. 53-29, Torreón Empresarial, Of. 1104, Bloque 1, Ibagué, Tolima, Colombia.



IGNIKO



ignikosasesp

- 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 1o. 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 determinaran 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 2o. 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, la persona prestadora deberá mantener informados a los usuarios de dicha circunstancia e implementar las medidas transitorias requeridas.

En caso de suspensiones programadas del servicio público de aseo, la persona prestadora del servicio deberá avisar a sus usuarios con cinco (5) días 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 la persona prestadora en la prestación continua del servicio se denomina falla en la prestación del servicio y su ocurrencia le confiere al suscriptor



www.igniko.com



324-435 8014



clientes@igniko.com



Cra. 6 N. 53-29, Torreón Empresarial, Of. 1104, Bloque 1, Ibagué, Tolima, Colombia.



IGNIKO



ignikosasesp

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 la persona prestadora 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 la persona prestadora 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 2015^[17].

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.



www.igniko.com



324-435 8014



clientes@igniko.com



Cra. 6 N. 53-29, Torreón Empresarial, Of. 1104, Bloque 1, Ibagué, Tolima, Colombia.



IGNIKO



ignikosasesp

Cláusula 21. Lugar de presentación de peticiones, quejas y recursos.

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

Dirección: Cra 6 No. 53-29 torreón empresarial oficina 1104.

Barrio: Piedra Pintada Alta.

Municipio: Ibagué

Departamento: Tolima

Celular: 3043716008

Página web: www.igniko.com

Correo electrónico: auxilairpqr@igniko.com

Horario de atención: 8:00 A.M. – 12:30 y 2:00 P.M. – 5:30 P.M.

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

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



www.igniko.com



324-435 8014



clientes@igniko.com



Cra. 6 N. 53-29, Torreón Empresarial, Of. 1104, Bloque 1, Ibagué, Tolima, Colombia.



IGNIKO



ignikosasesp

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 la persona prestadora, haciendo efectivas las siguientes garantías:
 - a) Deberá informar al suscriptor y/o usuario de la modificación propuesta con un mes de antelación a la entrada en vigencia de la misma;
 - b) Deberá permitir al suscriptor y/o usuario el ejercicio efectivo de su derecho a no aceptar la modificación propuesta.
3. Por decisión de autoridad competente.

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

Cláusula 24. Terminación. La persona prestadora 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. <Cláusula modificada por el artículo 6 de la Resolución 845 de 2018. El nuevo texto es el siguiente:>

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

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

Acreditar que va a celebrar un nuevo contrato con otra persona prestadora que preste las mismas actividades del servicio de las que desea



www.igniko.com



324-435 8014



clientes@igniko.com



Cra. 6 N. 53-29, Torreón Empresarial, Of. 1104, Bloque 1, Ibagué, Tolima, Colombia.



IGNIKO



ignikosasesp

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. La Superintendencia de Servicios Públicos será la entidad competente para determinar si la alternativa propuesta no causa perjuicios a la comunidad. Adicionalmente, las actividades de barrido y limpieza de vías y áreas públicas, las incluidas en el componente de limpieza urbana y la de aprovechamiento deberán ser atendidas por alguna persona prestadora del servicio público de aseo.

- Estar a paz y salvo por las obligaciones asociadas a la prestación del servicio con la persona prestadora a la cual solicita la terminación anticipada del contrato o haber celebrado un convenio de pago respecto de tales obligaciones económicas.

Si a la fecha de solicitud de terminación del contrato el suscriptor se encuentra a paz y salvo, sólo será necesario acreditar el pago de la última factura del servicio público de aseo y suscribir el acuerdo de pago de las obligaciones asociadas a la prestación del servicio pendientes o que puedan generarse respecto a la fecha efectiva de terminación del contrato. En los eventos de acuerdo de pago, el prestador expedirá el paz y salvo al momento de la solicitud de la terminación.

Los suscriptores y/o usuarios podrán autorizar por escrito al nuevo prestador para que soliciten la terminación anticipada del contrato del servicio público de aseo, cumpliendo en todo caso lo dispuesto en la presente cláusula.

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

La persona prestadora no podrá solicitar requisitos adicionales a los previstos en el Decreto 1077 de 2015.



www.igniko.com



324-435 8014



clientes@igniko.com



Cra. 6 N. 53-29, Torreón Empresarial, Of. 1104, Bloque 1, Ibagué, Tolima, Colombia.



IGNIKO



ignikosasesp

La persona prestadora del servicio público de aseo deberá tramitar y resolver de fondo la solicitud de terminación anticipada del contrato, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, de conformidad con lo previsto en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994 y con los efectos allí previstos, en caso de configurarse el silencio administrativo positivo.

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

PARÁGRAFO 1. Al momento de la terminación anticipada del contrato no podrá verse afectada la facturación integral del servicio prevista en el Decreto 1077 de 2015, modificado y adicionado por el Decreto 596 de 2016.

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

Cláusula 26. Cláusulas especiales y adicionales. <Cláusula modificada por el artículo 7 de la Resolución 845 de 2018. El nuevo texto es el siguiente:>

CLÁUSULAS ADICIONALES ESPECIALES

PERMANENCIA MÍNIMA Sí___ No___ (no puede ser superior a 2 años y esta opción debe ir diligenciada por el suscriptor y/o usuario).

Consecuencias en caso de darse por terminado el contrato de condiciones uniformes por parte del suscriptor dentro del término de vigencia de la cláusula de permanencia

PARÁGRAFO 1 – BENEFICIOS Y VENTAJAS SUSTANCIALES PARA LOS USUARIOS DEL SERVICIO EN IBAGUÉ

Como parte de las ventajas sustanciales ofrecidas por IGNIKO S.A.S. E.S.P. a los usuarios del servicio público de aseo en el municipio de Ibagué, la empresa otorgará un descuento tarifario de hasta el quince por ciento (15%) sobre el valor de la tarifa regulada vigente, sin afectar la sostenibilidad financiera ni la calidad del servicio.



www.igniko.com



324-435 8014



clientes@igniko.com



Cra. 6 N. 53-29, Torreón Empresarial, Of. 1104, Bloque 1, Ibagué, Tolima, Colombia.



IGNIKO



ignikosasesp

Adicionalmente, IGNIKO S.A.S. E.S.P. implementará estrategias complementarias de atención y operación, orientadas a fortalecer la cobertura, la eficiencia y la corresponsabilidad social en la prestación del servicio, entre ellas:

- La asignación de operarios callejeros para la recolección y barrido en vías peatonales, zonas de difícil acceso o con limitaciones vehiculares, garantizando la continuidad y calidad del servicio en todos los sectores del municipio.
- El apoyo en los cortes de césped y mantenimiento de zonas verdes de las comunidades o de las unidades agrupadas, los cuales serán programados en articulación con las campañas de limpieza, embellecimiento urbano y gestión social desarrolladas por la empresa.
- La entrega o aporte de recursos físicos y pedagógicos a las comunidades en las cuales la prestación del servicio requiera condiciones técnicas especiales, como contenedores, elementos de señalización, materiales de sensibilización ambiental o jornadas educativas sobre separación en la fuente y cultura ciudadana.

Estas medidas se constituyen en beneficios directos y verificables para los usuarios, en el marco del principio de eficiencia, solidaridad, sostenibilidad y mejora continua del servicio público de aseo, conforme a lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, el Decreto 1077 de 2015, y las resoluciones tarifarias de la CRA.

PARÁGRAFO 2 – CONSECUENCIAS EN CASO DE TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES DENTRO DEL TÉRMINO DE VIGENCIA DE LA CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA

En caso de que el suscriptor o usuario decida dar por terminado el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) antes del vencimiento del término de la cláusula de permanencia mínima, y habiendo recibido alguna o todas las ventajas sustanciales otorgadas por IGNIKO S.A.S. E.S.P., tales como:

- El descuento tarifario de hasta el quince por ciento (15%) sobre el valor de la tarifa regulada;
- La asignación de operarios callejeros para la prestación del servicio en vías peatonales o de difícil acceso;
- El apoyo logístico y operativo en las campañas de corte de césped, limpieza urbana y gestión social; y



www.igniko.com



324-435 8014



clientes@igniko.com



Cra. 6 N. 53-29, Torreón Empresarial, Of. 1104, Bloque 1, Ibagué, Tolima, Colombia.



IGNIKO



ignikosasesp

- La dotación o aporte de recursos físicos y pedagógicos para fortalecer la prestación del servicio en comunidades con condiciones técnicas especiales;

El usuario deberá reintegrar proporcionalmente el valor equivalente al beneficio económico y operativo recibido, calculado conforme a los meses restantes hasta la finalización del período de permanencia mínima pactado.

Dicho reintegro comprenderá exclusivamente el porcentaje de descuento aplicado y/o los costos incurridos por el prestador en la implementación de las ventajas operativas o sociales directamente asociadas al suscriptor, de acuerdo con los registros contables y de gestión de IGNIKO S.A.S. E.S.P.

El monto a pagar será informado al usuario mediante comunicación escrita, indicando el valor correspondiente por cada mes pendiente del término de permanencia mínima. Este cobro no tendrá naturaleza sancionatoria, sino compensatoria, conforme a los principios de proporcionalidad, equilibrio contractual y sostenibilidad económica del servicio público, establecidos en la Ley 142 de 1994, el Decreto 1077 de 2015 y las regulaciones de la CRA.

DENUNCIA DEL CONTRATO

Se ha denunciado contrato de arrendamiento: Sí ____ No ____

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 este 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



www.igniko.com



324-435 8014



clientes@igniko.com



Cra. 6 N. 53-29, Torreón Empresarial, Of. 1104, Bloque 1, Ibagué, Tolima, Colombia.



cumplimiento de los contratos relacionados con los servicios públicos regulados por la Ley 142 de 1994, así como la designación de personas que puedan colaborar en la mejor prestación de los servicios públicos o en la solución de controversias que puedan incidir en su prestación oportuna, cobertura o calidad.

Cláusula 27. Frecuencias y horarios para la prestación del servicio público de aseo para residuos no aprovechables en el APS declarada. La persona prestadora deberá diligenciar las siguientes tablas con la información de frecuencias y horarios en los que prestarán las diferentes actividades del servicio público de aseo, para cada una de las macrorrutas de recolección definidas en el APS declarada.

RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE DE RESIDUOS NO APROVECHABLES

MACRORRUTA	LOCALIDAD, COMUNAS O SIMILARES	FRECUENCIA DE RECOLECCIÓN RESIDUOS APROVECHABLES	DE NO	HORARIO DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS NO APROVECHABLES														
1	domiciliario	<table><tr><td>L</td><td>M</td><td>M</td><td>J</td><td>V</td><td>S</td><td>D</td></tr><tr><td>X</td><td></td><td>X</td><td></td><td>X</td><td></td><td></td></tr></table>	L	M	M	J	V	S	D	X		X		X				Diurno: 06:00am 18:00pm Nocturno: 18:00pm 06:00am
L	M	M	J	V	S	D												
X		X		X														
2	domiciliario	<table><tr><td>L</td><td>M</td><td>M</td><td>J</td><td>V</td><td>S</td><td>D</td></tr><tr><td></td><td>X</td><td></td><td>X</td><td></td><td>X</td><td></td></tr></table>	L	M	M	J	V	S	D		X		X		X			Diurno: 06:00am 18:00pm Nocturno: 18:00pm 06:00am
L	M	M	J	V	S	D												
	X		X		X													





IGNIKO



ignikosasesp

3	domiciliario	L	M	M	J	V	S	D	Diurno:	
		X	X	X	X	X	X	X	06:00am	18:00pm
									Nocturno:	
									18:00pm	06:00am

BARRIDO Y LIMPIEZA URBANA DE VÍAS Y ÁREAS PÚBLICAS

MACRORRUTA	LOCALIDAD, COMUNAS O SIMILARES	FRECUENCIA DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS APROVECHABLES	HORARIO DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS NO APROVECHABLES														
1	domiciliario	<table><tr><td>L</td><td>M</td><td>M</td><td>J</td><td>V</td><td>S</td><td>D</td></tr><tr><td>X</td><td></td><td>X</td><td></td><td>X</td><td></td><td></td></tr></table>	L	M	M	J	V	S	D	X		X		X			Diurno: 06:00am 18:00pm Nocturno: 18:00pm 06:00am
L	M	M	J	V	S	D											
X		X		X													
2	domiciliario	<table><tr><td>L</td><td>M</td><td>M</td><td>J</td><td>V</td><td>S</td><td>D</td></tr><tr><td></td><td>X</td><td></td><td>X</td><td></td><td>X</td><td></td></tr></table>	L	M	M	J	V	S	D		X		X		X		Diurno: 06:00am 18:00pm Nocturno: 18:00pm 06:00am
L	M	M	J	V	S	D											
	X		X		X												
3	Centro Vías principales	<table><tr><td>L</td><td>M</td><td>M</td><td>J</td><td>V</td><td>S</td><td>D</td></tr><tr><td>X</td><td>X</td><td>X</td><td>X</td><td>X</td><td>X</td><td>X</td></tr></table>	L	M	M	J	V	S	D	X	X	X	X	X	X	X	Diurno: 06:00am 18:00pm Nocturno:
L	M	M	J	V	S	D											
X	X	X	X	X	X	X											



www.igniko.com



324-435 8014



clientes@igniko.com



Cra. 6 N. 53-29, Torreón Empresarial, Of. 1104, Bloque 1, Ibagué, Tolima, Colombia.



IGNIKO



ignikosasesp

			18:00pm 06:00 am
--	--	--	---------------------

Lavado de áreas públicas

MACRORRUTA	LOCALIDAD, COMUNAS O SIMILARES	FRECUENCIA DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS APROVECHABLES	HORARIO DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS NO APROVECHABLES
N/A	1 al 13	SEMESTRAL	

Corte de Césped

MACRORRUTA	LOCALIDAD, COMUNAS O SIMILARES	FRECUENCIA DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS APROVECHABLES	HORARIO DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS NO APROVECHABLES
N/A	1 AL 13	MENSUAL	

Poda de Árbol

MACRORRUTA	LOCALIDAD, COMUNAS O SIMILARES	FRECUENCIA DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS APROVECHABLES	HORARIO DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS NO APROVECHABLES
N/A	1 AL 13	SEMESTRAL	

Instalación y Mantenimiento de cestas



www.igniko.com



324-435 8014



clientes@igniko.com



Cra. 6 N. 53-29, Torreón Empresarial, Of. 1104, Bloque 1, Ibagué, Tolima, Colombia.



MACRORRUTA	LOCALIDAD, COMUNAS O SIMILARES	FRECUENCIA DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS APROVECHABLES	HORARIO DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS NO APROVECHABLES
N/A	1 AL 13	SEMESTRAL	

PARÁGRAFO 1: Para las unidades inmobiliarias, centros habitacionales, conjuntos residenciales, condominios o similares bajo el régimen de propiedad horizontal vigente o concentrados en centros comerciales o similares, en las que sus suscriptores y/o usuarios no se constituyan en multiusuarios y se encuentren vinculados a dos o más prestadores del servicio público de aseo, los residuos sólidos se deberán presentar así: **en los contenedores debidamente identificados que IGNIKO S.A.S E.S.P, entrega a la unidades agrupadas para el adecuado manejo y disposición de los residuos de los usuarios a su cargo.**

PARÁGRAFO 2. Las personas prestadoras estarán 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, 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 el área urbana del municipio y/o distrito.	Primer año
Recolección	Calidad de la frecuencia de recolección de	Frecuencia de recolección de residuos sólidos no	100% del estándar desde la





IGNIKO



ignikosasesp

	residuos sólidos no aprovechables	aprovechables establecida en el respectivo Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) para cada microrruta de recolección.	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.
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 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	4 reclamos comerciales por facturación	100% del estándar a los



www.igniko.com



324-435 8014



clientes@igniko.com



Cra. 6 N. 53-29, Torreón Empresarial, Of. 1104, Bloque 1, Ibagué, Tolima, Colombia.



IGNIKO



ignikosasesp

	comerciales por facturación	resueltos a favor del suscriptor y/o usuario en segunda instancia por cada 1.000 suscriptores al año.	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.

Anyelo Lemus

Anyelo Lemus (Jan 19, 2026 09:47:59 EST)

**ANYELO LEMUS
CEO IGNIKO S.A.S E.S.P**

PROYECTO / REVISO	CARGO	FIRMA
JENYFER A. LEMUS MEDINA	DIRECTORA JURÍDICA	<u>Jenyfer A. Lemus</u> jenyfer A. Lemus (Jan 18, 2026 23:21:19 EST)



www.igniko.com



324-435 8014



clientes@igniko.com



Cra. 6 N. 53-29, Torreón Empresarial, Of. 1104, Bloque 1, Ibagué, Tolima, Colombia.