

indicando la fecha máxima de entrega de la factura; **12.** La periodicidad en la entrega de la factura será bimestral. **CAPÍTULO V: 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; Limpieza Metropolitana S.A. E.S.P. 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. Limpieza Metropolitana S.A. E.S.P. 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. Limpieza Metropolitana S.A. E.S.P. 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: **1.** 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; **2.** Cuando en la microrruta, no se realiza la recolección de los residuos en la frecuencia definida en el presente contrato de condiciones uniformes; **3.** 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; **4.** Cuando la persona prestadora reciba un número de reclamos comerciales por facturación resultante a favor del suscriptor y/o usuario en segunda instancia, superior a la meta establecida para el periodo de medición; **5.** Cuando en el relleno sanitario no se cumplen las metas de compactación de los residuos definidas para el periodo de medición. **Parágrafo 1.** Los descuentos están asociados al indicador de calidad técnica en la recolección de residuos sólidos no aprovechables; al indicador de incumplimiento de reclamos comerciales por facturación; y al indicador de incumplimiento en la compactación del relleno sanitario. Estos se determinarán según lo definido en los artículos 56, 57, y 58 de la Resolución CRA 720 de 2015 o aquella que la modifique, adicione o aclare. Se deberán tener en cuenta los factores de reincidencia en el incumplimiento de los indicadores definidos 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, Limpieza Metropolitana S.A. E.S.P. deberá mantener informados a los usuarios de dicha circunstancia e implementar las medidas necesarias para reducir el impacto de la suspensión. En caso de suspensiones programadas del servicio público de aseo, Limpieza Metropolitana S.A. E.S.P. 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 Limpieza Metropolitana S.A. E.S.P. 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. **CAPÍTULO VI: 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. 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. **Cláusula 21. Lugar de presentación de peticiones, quejas y recursos.** El suscriptor y/o usuario podrá presentar peticiones, quejas y recursos a través de los siguientes canales de atención: **Dirección:** Local No. 2, Torre Américas del Centro Empresarial Bog Américas, ubicado en la carrera 56 No. 9 - 09 de la ciudad de Bogotá, D.C. **Línea de atención al usuario:** 110. **Correo electrónico:** lima@lima.com.co. **Punto web:** <http://www.lima.net.co/home.php>. **CAPÍTULO VII: 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, Limpieza Metropolitana S.A. E.S.P. 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. Limpieza Metropolitana S.A. E.S.P. 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, Limpieza Metropolitana S.A. E.S.P. no haya recibido manifestación expresa 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 Limpieza Metropolitana S.A. E.S.P., 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 Limpieza Metropolitana S.A. E.S.P. dado el evento de caso fortuito o fuerza mayor, en los términos del artículo 64 del Código Civil. **Cláusula 24. Terminación.** Limpieza Metropolitana S.A. E.S.P. 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: **1.** 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; **2.** Acreditarse 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; **3.** 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 el cumplimiento de los controles 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 conflictos que puedan surgir en su prestación oportuna, cobertura o calidad. **CAPÍTULO IX: FRECUENCIAS Y HORARIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. Cláusula 27. Frecuencias y horarios para la prestación del servicio público de aseo para residuos no aprovechables en el área de servicio exclusivo asignada a Limpieza Metropolitana S.A. E.S.P.** A continuación se diligencian sus siguientes tablas con la información de frecuencias y horarios en los que prestaran las diferentes actividades del servicio público de aseo, para cada una de las macrorrutas de recolección definidas en el ASE No. 2 compuesta por las localidades de Teusaquillo, Los Mártires, Puente Aranda, Antonio Nariño, Tunjuelito, Rafael Uribe, Bosa y Ciudad Bolívar.

RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE DE RESIDUOS NO APROVECHABLES

| RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE DE RESIDUOS NO APROVECHABLES | | |
|---|-----------------|---------------|
| MACRORRUTA | FRECUENCIA | HORARIO |
| R2117 | DOMINGO | 6:00 A 16:00 |
| R2124 | JUE - SAB | 6:00 A 16:00 |
| R2131 | LUN - MIE - VIE | 6:00 A 16:00 |
| R2132 | MAR - JUE - SAB | 6:00 A 16:00 |
| R2176 | LUN A DOM | 6:00 A 16:00 |
| R2275 | LUN A DOM | 14:00 A 22:00 |
| R2317 | DOMINGO | 18:30 A 4:30 |
| R2331 | LUN - MIE - VIE | 18:30 A 4:30 |
| R2332 | MAR - JUE - SAB | 18:30 A 4:30 |
| R2361 | LUN A SAB | 18:30 A 4:30 |
| R2371 | LUN A DOM | 18:30 A 4:30 |
| RB2111 | LUNES | 9:30 A 18:30 |
| RB2112 | MARTES | 9:30 A 18:30 |
| RB2113 | MIERCOLES | 9:30 A 18:30 |
| RB2114 | JUEVES | 9:30 A 18:30 |
| RB2115 | VIERNES | 9:30 A 18:30 |
| RB2116 | SABADO | 9:30 A 18:30 |
| RB2211 | LUNES | 15:00 A 0:00 |
| RB2212 | MARTES | 15:00 A 0:00 |
| RB2213 | MIERCOLES | 15:00 A 0:00 |
| RB2214 | JUEVES | 15:00 A 0:00 |
| RB2215 | VIERNES | 15:00 A 0:00 |
| RB2216 | SABADO | 15:00 A 0:00 |
| RB2311 | LUNES | 18:30 A 4:30 |
| RB2312 | MARTES | 18:30 A 4:30 |
| RB2313 | MIERCOLES | 18:30 A 4:30 |
| RB2314 | JUEVES | 18:30 A 4:30 |
| RB2315 | VIERNES | 18:30 A 4:30 |
| RB2316 | SABADO | 18:30 A 4:30 |
| RB2317 | DOMINGO | 18:30 A 4:30 |
| RC2161 | LUN A SAB | 9:00 A 19:00 |
| RP2161 | LUN A SAB | 9:00 A 19:00 |

BARRIDO Y LIMPIEZA URBANA DE VÍAS Y ÁREAS PÚBLICAS

| BARRIDO Y LIMPIEZA DE ÁREAS PÚBLICAS | | |
|--------------------------------------|-----------------|---------------|
| MACRORRUTA | FRECUENCIA | HORARIO |
| B2121 | LUN - JUE | 6:00 A 14:00 |
| B2122 | MAR - VIE | 6:00 A 14:00 |
| B2123 | MIE - SAB | 6:00 A 14:00 |
| B2131 | LUN - MIE - VIE | 6:00 A 14:00 |
| B2132 | MAR - JUE - SAB | 6:00 A 14:00 |
| B2161 | LUN A SAB | 6:00 A 14:00 |
| B2221 | LUN - JUE | 14:00 A 22:00 |
| B2222 | MAR - VIE | 14:00 A 22:00 |
| B2223 | MIE - SAB | 14:00 A 22:00 |
| B2231 | LUN - MIE - VIE | 14:00 A 22:00 |
| B2232 | MAR - JUE - SAB | 14:00 A 22:00 |
| B2261 | LUN A SAB | 14:00 A 22:00 |
| B2361 | LUN A SAB | 22:00 A 6:00 |
| B2117 | DOMINGO | 6:00 A 14:00 |
| B2127 | DOMINGO | 14:00 A 22:00 |
| B2137 | DOMINGO | 22:00 A 6:00 |
| BM2171 | LUN A DOM | 6:00 A 14:00 |
| BM2271 | LUN A DOM | 14:00 A 22:00 |
| BM2371 | LUN A DOM | 22:00 A 6:00 |

LAVADO DE ÁREAS PÚBLICAS

| LAVADO DE ÁREAS PÚBLICAS | | | |
|--------------------------|------------|---------------|-------------------------|
| MACRORRUTA | FRECUENCIA | HORARIO | DIAS |
| LAV01 | LUN - VIE | 06:00 A 11:00 | 01/01/2016 - 31/01/2016 |

Parágrafo. Limpieza Metropolitana S.A. E.S.P. estará en 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 servicio de aseo con los siguientes estándares de servicio:

TABLA No. 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. |
| | Calidad de la frecuencia de recolección de residuos sólidos no aprovechables | Presencia de recolección de residuos sólidos no aprovechables establecida en el respectivo Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) para cada macrorruta de recolección | 100% del estándar desde la aplicación de la Resolución CRA 720 de 2015. |
| Recolección | Cantidad 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. |
| | Cantidad en recolección | Sin presencia de bolsas con residuos orgánicos después de realizada la actividad de recolección | 100% del estándar desde la aplicación de la Resolución CRA 720 de 2015. |
| Barrido y limpieza | Cantidad de barrido | Sin presencia de residuos y/o arena en las vías y áreas públicas, después de realizada la actividad de barrido y limpieza | 100% del estándar desde la aplicación de la Resolución CRA 720 de 2015. |
| | Disponibilidad final | Densidad de compactación de los residuos sólidos en el llenado de cada relleno sanitario (homologado) | 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 resultante 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. |

Limpieza Metropolitana S.A. E.S.P. 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 de la aplicación del parágrafo 1 del artículo 87 de la Ley 142 de 1994 o del contrato de concesión suscrito con la UAESP.

ANEXO 1
ÁREA DE SERVICIO EXCLUSIVO NO. 2

