

Contrato de Condiciones Uniformes (CCU)

Documento
Guía



Implementado por
giz
Deutsche Gesellschaft
für Internationale
Zusammenarbeit (GIZ) GmbH



UAESP
Unidad Administrativa Especial
de Servicios Públicos

Guía Metodológica para avanzar en la formalización de organizaciones de recicladores de oficio. Fase 2 y 5 Decreto 596 de 2016

Apoyado por:

Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH Programa de GIZ Colombia
Programa Empleos Verdes en la Economía Circular (PREVEC)
Sarah Hirsch, Coordinadora PREVEC
Calle 125 No.19-24, oficina 701, Bogotá – Colombia

Autores

WASTE TO WORTH LATAM SAS

Sara Gómez Gómez
Yudy Tatiana Márquez Santamaría

Asistencia técnica

WASTE TO WORTH LATAM SAS

Paula Alejandra Almario Falla
Ximena Yate González

Fotografías

WASTE TO WORTH LATAM SAS

Paula Alejandra Almario Falla
Sara Gómez Gómez
Ximena Yate González

Cita sugerida (formato APA)

Revisión editorial

WASTE TO WORTH LATAM SAS

Paula Alejandra Almario Falla
Sara Gómez Gómez

Diagramación

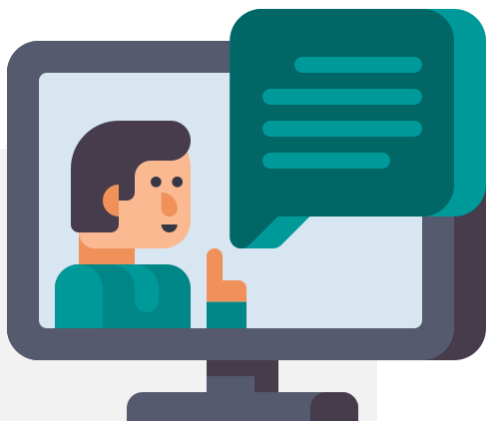
WASTE TO WORTH LATAM SAS

Sara Gómez Gómez
Ximena Yate González

Por encargo del Ministerio Federal de Cooperación Económica y Desarrollo (BMZ) de Alemania. Esta publicación ha sido apoyada por el Programa Empleos Verdes en la Economía Circular (PREVEC) que está implementado por la Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH y sus contrapartes colombianas, por encargo del Ministerio Federal de Cooperación Económica y Desarrollo (BMZ) de Alemania.

Las ideas vertidas en el texto son responsabilidad exclusiva de los autores y no comprometen la línea institucional de la GIZ.

Se autoriza la reproducción total del presente documento, sin fines comerciales, citando adecuadamente la fuente.



Avanzando hacia la prestación formal de servicios públicos

El contenido que encontrarás aquí hace parte de una serie de guías que apoyarán a las Organizaciones de Recicladores de Oficio, en el camino de la formalización y la implementación del Decreto 596 de 2016.

La formalización de las Organizaciones de Recicladores de Oficio en Colombia es un paso importante para fomentar el reconocimiento del trabajo de las personas que contribuyen diariamente al cuidado del medio ambiente y a la implementación de la Economía Circular del país.

En esta guía conocerás qué es el CCU, las condiciones técnicas y de prestación, y todos los requisitos necesarios de cumplimiento ante la SSPD.

¿Para quién es útil esta guía?



Esta Guía es para todas las personas que apoyen el **área administrativa y financiera** de las Organizaciones de Recicladores de Oficio.

¿Para qué usar esta guía?



Este documento es una guía de acceso al CCU, donde conocerás:

- **Cómo descargarlo y diligenciarlo**
- **Componentes del CCU**
- **Recomendaciones**

Y toda la información necesaria para el cumplimiento de requisitos fase 3 frente al SSPD.

¡Planta tus árboles de conocimiento!

Mientras lees esta guía, puedes revisar esta lista de acciones que te permitirán validar la información que necesitas conocer.

Lee el capítulo y rellena los árboles a medida que vas avanzando, como en el siguiente ejemplo:

1. ¿Qué debo tener en cuenta para desarrollar mi página web?

Pág.



1. **¿Qué es y para qué sirve el Contrato de Condiciones Uniformes?**

Pág. 5



2. **¿Qué contiene este contrato?**

Pág. 6



3. **¿Cuáles son las obligaciones y derechos?**

Pág. 7



4. **¿Cuáles son las condiciones técnicas y de prestación?**

Pág. 9



5. **¿Qué se debe tener en cuenta para interponer una petición, queja y recurso PQR?**

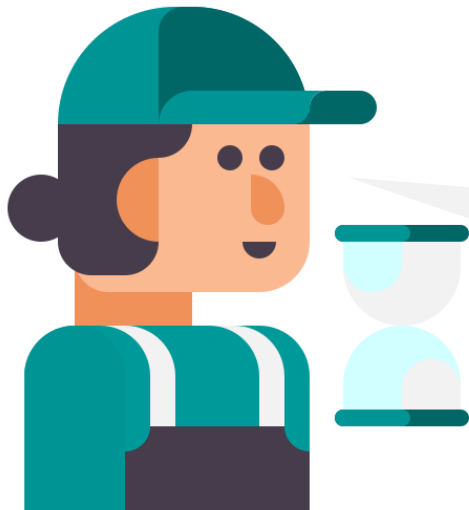
Pág. 11



6. **¿Qué paso a paso debo seguir para encontrar el CCU?**

Pág. 14





¡HOLA!

Soy **Juanita**, y quiero saber

¿Qué es y para qué sirve el Contrato de Condiciones Uniformes CCU?

El contrato del servicio público de aseo y/o sus actividades complementarias es un documento, consensual, del cual una persona prestadora de servicios públicos presta sus servicios a un usuario y/o suscriptor, a cambio dinero.

No necesita ser firmado por los usuarios, **se hace vigente en el momento que se cuenta con el servicio.**

¿PARA QUÉ SIRVE?

Al ser **un documento establecido por la empresa prestadora de servicios** deben respetar las leyes y la regulación de los servicios públicos y garantizar el libre acceso del documento al usuario. Es así como **cada usuario o suscriptor puede revisar las condiciones** para la buena prestación del servicio.

¡Algunos conceptos clave que debes saber!

- **CLÁUSULA:** Las cláusulas son las condiciones legales que tiene un contrato
- **ECA:** Estación de Clasificación y Aprovechamiento
- **DING:** Incentivo a la separación en la fuente
- **PQR:** Peticiones, Quejas y Recursos
- **CCU:** Contrato de Condiciones Uniformes
- **APS:** Área de Prestación del Servicio
- **SUI:** Sistema Único de Información
- **AFORO:** Medición de los materiales aprovechables entregados por el usuario
- **RECHAZO:** Porcentaje o cantidad de material clasificado y que no cuenta con las condiciones aptas para su debida reutilización o aprovechamiento



¿POR QUÉ SE LLAMA CONDICIONES UNIFORMES?

Se llama así porque es un **contrato igual para todos los usuarios**, si es residencial, comercial, industrial. (CRA778, 2016)

EL OBJETO:

Es la causa por la cual se realiza el contrato. Nos cuenta el hecho por el cual recaen las obligaciones del contrato.

A

LAS PARTES:

El prestador del servicio y los usuarios o suscriptores.

B

VIGENCIA:

Puede ser fijo no mayor a 2 años o indefinido.

C

DEFINICIONES:

Contiene los conceptos para evitar confusión entre el usuario y el prestador del servicio.

D

¿Qué contiene este contrato?

AREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

Lugar en el cual se presta el servicio, se debe entregar un mapa el cual contenga los puntos, micro rutas o macro rutas de la prestación del servicio.

E

F

SOLIDARIDAD:

Los usuarios deben pagar por los servicios prestados, sean dueños de la propiedad o arrendatarios.



Se debe anexar al contrato el mapa con todas las Áreas de Prestación de Servicio (APS)

PUBLICIDAD:

Se debe publicar en la página web lo siguiente:

- El contrato de condiciones uniformes
- El mapa de prestación de servicio
- Las macro rutas beneficiarias del DING - Toneladas de rechazo.¹
- Toneladas Efectivamente aprovechadas
- Acceso a PQR¹
- Las tarifas vigentes
- Localización de la o las ECA'S¹
- Rutas, horarios y frecuencia de la prestación del servicio
- Forma en la que los usuarios deben entregar los residuos. (Decreto 596, 2016)

U

OBLIGACIONES

PS

OBLIGACIONES DEL USUARIO:

- Permitir la realización del aforo¹ de los materiales
- Pagar la tarifa establecida para el servicio de aseo
- Entregar los materiales aprovechables de acuerdo a los horarios, frecuencias establecidas en el CCU
- Cumplir con las cláusulas y condiciones del CCU.

OBLIGACIONES DEL PRESTADOR DEL SERVICIO:

- Debe comunicar al usuario las condiciones del servicio
- Educar al usuario sobre separación en la fuente
- Recoger los materiales aprovechables
- No dejar regueros ni residuos en la vía
- Reportar información técnica, administrativa, financiera, comercial y operativa al SUI¹
- Registrarse ante la superintendencia
- Conformar un comité de conciliación de cuentas con la empresa prestadora del servicio de materiales no aprovechables
- Recoger, transportar, clasificar y pesar los materiales aprovechables.

U

DERECHOS

PS

DERECHOS DEL SUScriptor O USUARIO:

- Recibir campañas sobre separación en la fuente
- Recibir el Incentivo de separación en la fuente siempre y cuando el rechazo sea menor al 20%
- Recibir Certificado al mérito por buen manejo y separación de los materiales
- Ser parte de la ruta de recolección de materiales.

DERECHOS DE LAS PERSONAS PRESTADORAS DEL SERVICIO:

- Cobrar el valor del servicio prestado de acuerdo con la tarifa
- Solicitar a los usuarios no residenciales una garantía adicional de pago
- Incluir dentro de la facturación cualquier obligación a favor o en contra del usuario, derivado de la prestación del servicio
- Verificar que los usuarios no dispongan sustancias líquidas o residuos de servicio especial o envases o empaques contaminados
- La persona prestadora podrá aplicar intereses de mora sobre saldos no resueltos o usuarios no aforados que no realicen el pago de la prestación del servicio.





“El valor del interés debe ser 1.5 por debajo del valor de interés establecido por la superintendencia financiera”

Para dar cumplimiento al presente contacto se debe dar cumplimiento de acuerdo con el Decreto 596 de 2016 y la Resolución 276 de 2016

- Recolección y transporte de residuos para aprovechamiento
- Requisitos mínimos de la ECA **Artículo 2.3.2.2.2.9.86** (Decreto 596, 2016)
- Presentación de residuos para aprovechamiento
- Campañas educativas
- Establecimiento de macro-rutas y divulgación
- Recoger, transportar, clasificar y pesar los materiales aprovechables.

Para la prestación del servicio las partes deben cumplir con las siguientes condiciones:

La persona prestadora del servicio DEBE:

- Establecer la frecuencia, horarios y rutas
- Realizar la actividad clasificación únicamente en la ECA
- Realizar la recolección de los materiales en la acera o Shut de basura, disponerla en cajas, compartimentos que garantice la recolección y protección del material

Los usuarios o suscriptores DEBEN:

- Entregar los materiales separados por material, no contaminados con residuos peligrosos, químicos o líquidos
- No se puede solicitar al prestador algún tipo de remuneración o contraprestación por la entrega de los materiales.

COBRO DE LA ACTIVIDAD DE APROVECHAMIENTO

El cobro se realizará en la factura de servicio público de aseo y será calculada por el prestador de residuos no aprovechables de acuerdo a la metodología tarifaria contenida en la **Resolución CRA 720 de 2015** (CRA751, 2016)

Para el caso de los usuarios que se clasifiquen como **grandes productores** y generen 6 o más metros cúbicos de residuos, podrá **solicitar el aforo y calcular la tarifa correspondiente**.

INCENTIVO A LA SEPARACIÓN EN LA FUENTE (DING)

Este incentivo va dirigido a todos los usuarios que realicen una adecuada separación de los residuos y consta de la disminución del **4%** del valor base por el servicio de aprovechamiento.

Como condición las macrorrutas deben mantener **rechazos menores al 20%** del total del material recolectado.

SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

En caso de presentarse suspensión, 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** de anticipación, a través del medio de difusión más efectivo que se disponga en la población o sector atendido

FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

No se realizará cobro alguno al usuario, si existe un incumplimiento frecuente por parte de la persona prestadora del servicio de recolección de materiales aprovechables y podrá exigir el pago de la indemnización por perjuicios en el servicio.

PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS

¿Quién los puede interponer?

Los usuarios o suscriptores, público en general o cualquier persona que se le estén violando sus derechos o quiera solicitar información o emitir una felicitación o agradecimiento.

¿Cómo se interpone?

De manera verbal presencial o telefónica a cualquier persona que esté vinculada a la organización que presta el servicio, también de manera escrita **por medio del correo electrónico, redes sociales, página web, correo certificado o En el punto físico de la prestación del servicio.**

¿A quién se interponen?

A la empresa prestadora del servicio de aseo de materiales **no aprovechables.**

¿En cuánto tiempo se da respuesta?

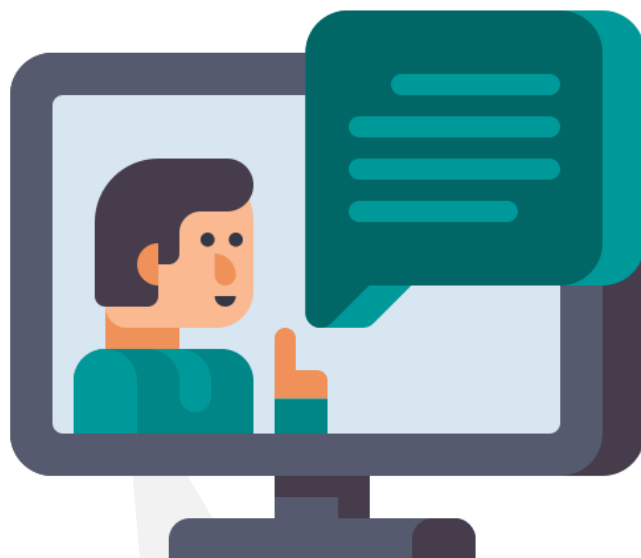
El prestador del servicio debe responder en un plazo no mayor a **15 día hábiles**, en caso de no generar respuesta, se entenderá como silencio administrativo positivo, es decir; respuesta a favor del usuario.

¿Cuándo ya no puedo solicitar una queja o reclamo?

Ya no se podrá realizar un reclamo al cobro o facturación del servicio, cuando dicho cobro o facturación supere los **5 meses** de expedición.

CESIÓN DEL CONTRATO

El Prestador del servicio podrá ceder el contrato siempre y cuando se



Las PQR relacionadas con las cantidades de residuos aprovechables facturados, aforos, horarios y frecuencias deberán ser trasladadas, dentro de los **cinco (5) días siguientes**, a la persona prestadora de la actividad de aprovechamiento, a partir de esa fecha se contará para su correspondiente respuesta. (Decreto 596, 2016)

MODIFICACIÓN DEL CONTRATO

El contrato solo se podrá modificar por:

- Acuerdo entre las partes
- Por parte de la persona prestadora, siempre y cuando informe al usuario de la modificación propuesta con **1 mes de antelación** y sí el usuario o suscriptor lo acepta
- Se puede modificar por concepto o petición de una autoridad competente.

FRECUENCIAS Y HORARIOS PARA LA PRESTACIÓN DE LA ACTIVIDAD DE APROVECHAMIENTO EN EL APS DECLARADA:

La persona prestadora de la actividad de aprovechamiento deberá diligenciar la siguiente tabla, especificando los **horarios y frecuencias de recolección** de los residuos aprovechables correspondientes a cada una de las macrorrutas definidas en el APS declaradas. (CRA778, 2016)

MACRORRUTA	DIAS DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS APROVECHABLES	HORARIO DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS APROVECHABLES

*La tabla se deberá ajustar al CCU

CONOCE EL DOCUMENTO TERMINACIÓN DEL CONTRATO

Ilustración 1 Anexo 2, Resolución CRA 778 del 2016

aprovechamiento hasta la planta de aprovechamiento, así como su clasificación y pesaje por parte de la persona prestadora.

3.- Área de prestación de servicio: Corresponde a la zona geográfica del municipio o distrito debidamente delimitada donde la persona prestadora ofrece el servicio contractual.

4.- Cláusula de permanencia: Es una cláusula contractual que se pacta como una cláusula adicional a través de la cual la persona

La persona prestadora puede terminar el contrato de servicio público por mutuo acuerdo o por

CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DE LA ACTIVIDAD DE APROVECHAMIENTO EN EL MARCO DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO

Cláusula 7. ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO (APS). El área en la cual se prestará la actividad de aprovechamiento

(La persona prestadora podrá anexar a este contrato un mapa en el cual se identifique el APS).

Cláusula 8. PUBLICIDAD. La persona prestadora de la actividad de aprovechamiento deberá publicar de forma sistemática y permanente, en su página web, la siguiente información para conocimiento del suscriptor y/o usuario:

1. El contrato de condiciones uniformes para la actividad de aprovechamiento, 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 prestar la actividad de aprovechamiento según lo definido en el Decreto 1077 de 2015 modificado por el Decreto 596 de 2016 y la Resolución 276 de 2016 o las normas que los modifiquen, adiciones o aclaren. En dicho mapa se deberán delimitar de forma clara las macrorrutas en las que se dividió el APS, para la prestación de la actividad de aprovechamiento.
3. Las macrorrutas beneficiadas con el otorgamiento del incentivo a la separación en la fuente (DINC). Esta información deberá ser actualizada con una frecuencia semestral.
4. Toneladas de rechazos y toneladas efectivamente aprovechadas en el APS atendida.
5. Un enlace para la recepción y trámite de peticiones, quejas y recursos de los usuarios.
6. Las tarifas vigentes.

vigente o del contrato respectivo cuando aquella se hubiere definido contractualmente, con la periodicidad señalada en el contrato de condiciones uniformes.

Cláusula 10. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. Son obligaciones del suscriptor y/o usuario de la actividad de aprovechamiento, aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente para los usuarios del servicio público de aseo y en particular, las siguientes:

1. Permitir la realización del aforo de los residuos sólidos aprovechables.
2. Pagar la tarifa establecida para el servicio prestado.
3. Cumplir las condiciones establecidas para la prestación de la actividad previstas en este modelo de condiciones uniformes.
4. Presentar los residuos aprovechables separados en la fuente, en los horarios, condiciones y frecuencias definidos en el Contrato de Condiciones Uniformes.

Cláusula 11. DERECHOS DE LA PERSONA PRESTADORA. Se entienden incorporados en el contrato de condiciones uniformes para la prestación de la actividad de aprovechamiento los derechos que a favor de las personas prestadoras del servicio público de aseo 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 de la actividad de aprovechamiento de los aforos solicitados por el

¿QUÉ PASO A PASO DEBO SEGUIR PARA ENCONTRAR EL CCU?

El contrato de condiciones

¡BÚSQUEMOS EL DOCUMENTO JUNTOS!

PASO 1:

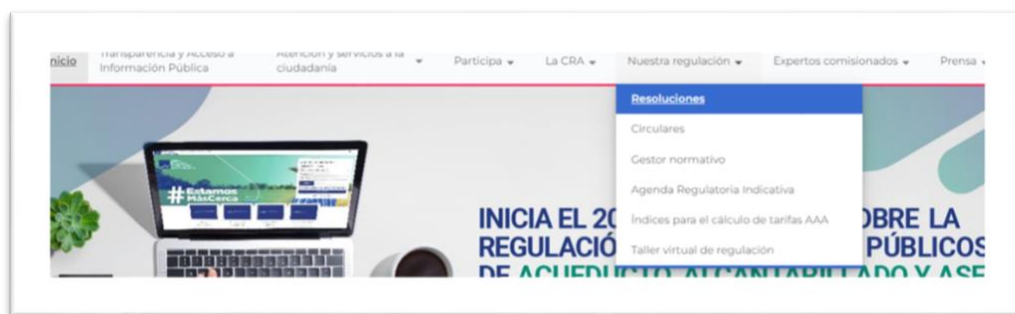
Ingresar a:

WWW.CRA.GOV.CO

PASO 2:

Luego de ingresar a la página web, entras en la pestaña **NUESTRA REGULACIÓN** y buscas **RESOLUCIONES**.

Ilustración 2 Página principal de la CRA.



PASO 3:

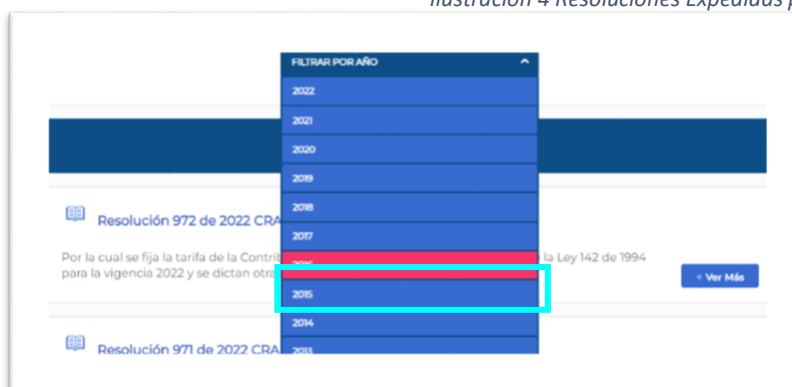
Luego nos aparecerá una nueva pestaña en la cual deberemos seleccionar **TODAS LAS RESOLUCIONES POR ORDEN CRONOLÓGICO**.



PASO 4:

De inmediato les aparecerá un cuadro denominado **FILTRAR POR AÑO**, seleccionamos allí y se desplegarán todos los años, seleccionaremos el año **2016**.

Ilustración 4 Resoluciones Expedidas por la CRA



PASO 5:

Al seleccionar el año **2016** se aparecerán todas las Resoluciones expedidas en ese año, buscaremos la **RESOLUCIÓN 778 DE 2016 CRA**.

Ilustración 5 Resolución 778 de 2016 CRA



PASO 6:

Al seleccionar la Resolución se abrirá una pestaña con la **resolución completa y sus anexos**.

Ilustración 3 Resoluciones Expedidas



PASO 7:

Allí mismo encontrarás una columna con tres botones, **BUSCAR, INDICE Y DESCARGAS**. Lo seleccionas y te aparecerá el documento completo para descargar y guardar.



Luego de descargar el documento localizaras el **ANEXO 2** en el cual encontraras el **modelo de contrato de condiciones uniformes** para el servicio de aprovechamiento. (CRA778, 2016)

ANEXO No. 2
MODELO DE CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS PARA PERSONAS PRESTADORAS DE LA ACTIVIDAD DE APROVECHAMIENTO QUE ATIENDAN EN MUNICIPIOS DE MÁS DE 5.000 SUSCRIPTORES EN EL ÁREA URBANA, DE EXPANSIÓN URBANA



EL USUARIO LO PUEDE ENCONTRAR EN LA PAGINA WEB DE LA EMPRESA PRESTADORA DEL SERVICIO O SOLICITARLO PERSONALMENTE A LA EMPRESA, PUES DEBE ENTREGARLO OBLIGATORIAMENTE.

...Más preguntas frecuentes

A

¿DÓNDE Y CÓMO SE RADICA?

Aquellas personas prestadoras de la actividad de aprovechamiento, que acrediten estar en proceso de formalización, podrán acoger el modelo de condiciones uniformes definido en el **Anexo 2 en los plazos del régimen transitorio** para la formalización de las organizaciones de recicladores de oficio.

B

¿CUÁNDO SE PUEDE RADICAR?

Cualquier fecha hábil.

C

¿A DÓNDE PUEDO IR?

Lo puede radicar en los puntos físicos de atención de **COMISIÓN DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO**.

D

¿REQUIERE ALGÚN PAGO?

No.

E

¿QUÉ OBTENGO?

El concepto de **legalidad** del contrato de prestación de servicios.

F

¿EN CUÁNTO TIEMPO?

Le pueden responder en los siguientes **30 días hábiles** luego de radicado el documento, la respuesta la recibe por correo electrónico o correo certificado.



TAMBIÉN PUEDES CONSULTAR LOS SIGUIENTES SITIOS RECOMENDADOS PARA TENER MÁS INFORMACIÓN



Puedes consultar la página web de la **Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico–CRA** – es una entidad del orden nacional, creada como **Unidad Administrativa Especial**.



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE

Puedes consultar la página web de **MINAMBIENTE**, para consultar las **políticas y regulaciones** a las que se sujetarán la recuperación, conservación, protección, ordenamiento, manejo, uso y aprovechamiento sostenible de los recursos naturales renovables y del ambiente.

www.minambiente.gov.co



www.uaesp.gov.co

Puedes consultar la página web de la **Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos UAESP** para conocer más sobre los **servicios**.

Bibliografía

- CRA778, R. (2016). *Por el cual se adopta el modelo de condiciones uniformes para la prestación del servicio público de aseo y sus actividades complementarias*. Colombia: Comisión de regulación de agua potable y saneamiento básico.
- Decreto596. (2016). *Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1077de 2015 en lo relativo con el esquema de la actividad de aprovechamiento del servicio público de aseo y el régimen transitorio para la formalización de los recicladores de oficio*. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=69038>
- CRA751, R. (2016). *Función pública* . Obtenido de Gestor normativo : <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo>

Tabla de ilustraciones

Ilustración 1 Anexo 2, Resolución CRA 778 del 2016.....	13
Ilustración 2 Página principal de la CRA.....	15
Ilustración 3 Resoluciones Expedidas por la CRA	16
Ilustración 4 Resoluciones Expedidas por la CRA	16
Ilustración 5 Resolución 778 de 2016 CRA.....	16
Ilustración 6 Visualización para descargar la norma de la página.....	16



