

Anexo 2. Modelo de Condiciones Uniformes del Contrato de Servicios Públicos para las personas prestadoras de la actividad de aprovechamiento que se encuentren incluidas en el ámbito de aplicación de la Resolución CRA 853 de 2018 o la que la modifique, adicione, sustituya o derogue.

Este incentivo se mantendrá siempre y cuando los porcentajes de rechazo no superen dicho valor.

DEFENSA DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO

CLÁUSULA 20. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y RECURSOS. Las peticiones, quejas, reclamos y recursos (PQR) relacionados con la actividad de aprovechamiento deberán ser presentados ante la persona prestadora de recolección y transporte de residuos no aprovechables, y se les dará el siguiente tratamiento:

a. La atención de PQR relativas al contrato de servicios públicos, relacionadas con la facturación del servicio, deberán ser tramitadas en su integralidad por la persona prestadora de recolección y transporte de residuos no aprovechables.

b. Las PQR relacionadas con las cantidades de residuos aprovechables facturados, aforos y aspectos operativos relacionados con horarios y frecuencias deberán ser trasladadas, a más tardar, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su presentación, a la persona prestadora de la actividad de aprovechamiento. Cuando la respuesta de PQR implique ajustes en el valor facturado, la persona prestadora de la actividad de aprovechamiento deberá informar a la persona prestadora de la actividad de recolección y transporte de no aprovechables el ajuste, para que se genere una nueva factura.

c. Las peticiones, quejas, reclamos y recursos (PQR) que se relacionen con la solicitud de prestación de la actividad de aprovechamiento, presentadas por el suscriptor y/o usuario, deberán indicar a cuál persona prestadora de la actividad de aprovechamiento se dirigen, en desarrollo de lo dispuesto en el numeral 9.2 del artículo 9 de la Ley 142 de 1994.

d. Los términos para dar respuesta a una petición, queja o reclamo (PQR), relacionado con la prestación de la actividad de aprovechamiento, correrán a partir de la fecha de recibo del traslado.

La **PERSONA PRESTADORA** resolverá las peticiones, quejas, reclamos y recursos que sean presentados por el suscriptor y/o usuario, dentro del término de quince (15) días hábiles, contado a partir de la fecha de su presentación. Pasado este término sin que la **PERSONA PRESTADORA** haya resuelto la petición, queja, reclamo o recurso, se entenderá que ha sido resuelto en forma favorable, salvo que se demuestre que el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** auspicó la demora o que se requirió la práctica de pruebas.

Dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes al vencimiento del término de los quince (15) días hábiles, la entidad prestadora del servicio público domiciliario de aseo reconocerá al suscriptor y/o usuario los efectos del silencio administrativo positivo. Si no lo hiciera, el peticionario podrá solicitar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios la imposición de las sanciones a que haya lugar, conforme a la ley, sin perjuicio de que la Superintendencia adopte las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto.

Cuando se trate de actos de negativa del contrato, suspensión, terminación y facturación de los servicios, el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** podrá interponer, ante la **PERSONA PRESTADORA**, el recurso de reposición y, en subsidio, de apelación, contra el acto que resuelva la petición, queja, reclamo o recurso, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión.

La **PERSONA PRESTADORA**, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión que resolvió el recurso de reposición, remitirá el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - SSPD para resolver el recurso de apelación, en caso de que haya sido interpuesto como subsidiario.

Parágrafo. En lo relativo a peticiones, quejas, reclamos y recursos se aplicarán las disposiciones de la Ley 142 de 1994, del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y de aquellas que las modifiquen, adicionen, sustituyan o deroguen.

CLÁUSULA 21. FORMA DE PRESENTACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y RECURSOS. El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** podrá presentar las peticiones, quejas, reclamos y recursos verbalmente o por escrito, a través de cualquiera de los siguientes medios: físico en los puntos de atención de la persona prestadora, líneas telefónicas, fax, correo electrónico, correo certificado, o cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.

El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** podrá presentar peticiones, quejas, reclamos y recursos, en la siguiente:

Dirección: _____
 Barrio / Vereda / Centro Poblado Rural: _____
 Municipio: _____
 Departamento: _____
 Teléfono: _____ Celular: _____
 Página web: _____
 Correo electrónico: _____
 Horario de atención: _____
 Cargo del funcionario que resuelve: _____

Anexo 2. Modelo de Condiciones Uniformes del Contrato de Servicios Públicos para las personas prestadoras de la actividad de aprovechamiento que se encuentren incluidas en el ámbito de aplicación de la Resolución CRA 853 de 2018 o la que la modifique, adicione, sustituya o derogue.

CLÁUSULA 22. SUSPENSIÓN EN INTERÉS DEL SERVICIO. En caso de presentarse suspensión en interés de la prestación de la actividad de aprovechamiento 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 de la actividad de aprovechamiento, 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 23. FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. El incumplimiento de la persona prestadora en la prestación continua de la actividad de aprovechamiento 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.

MODIFICACIÓN, CESIÓN Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO

CLÁUSULA 24. MODIFICACIÓN. El presente contrato puede ser modificado en las siguientes circunstancias: (i) por acuerdo entre las partes; (ii) por parte de la **PERSONA PRESTADORA**, siempre y cuando hubiere informado la modificación propuesta con antelación de un mes y, (iii) por decisión de autoridad competente.

Parágrafo. Lo dispuesto en el numeral 2 de la presente cláusula no se aplica en el 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 25. CESIÓN. La cesión del contrato opera de pleno derecho e incluye la propiedad de los bienes utilizados para los servicios, cuando ocurre la venta del inmueble al que se le suministran los servicios.

La **PERSONA PRESTADORA** podrá ceder el contrato cuando habiendo informado al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** de su interés en cederlo, con una antelación de por lo menos dos (2) meses, no haya recibido manifestación explícita al respecto.

CLÁUSULA 26. TERMINACIÓN. El presente contrato puede terminarse por mutuo acuerdo o de manera unilateral por parte de la **PERSONA PRESTADORA**, ante el incumplimiento del contrato en los casos dispuestos en el régimen legal vigente.

CLÁUSULA 27. TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO. El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** de la actividad de aprovechamiento del servicio público de aseo tiene derecho a terminar anticipadamente el contrato, para lo cual deberá cumplir los siguientes requisitos:

1. Presentar solicitud ante la persona prestadora, en la que manifieste la voluntad de desvincularse, con un término de preaviso no superior a dos (2) meses.
2. Acreditar que va a celebrar un nuevo contrato con otra persona prestadora que preste las mismas actividades del servicio de las que desea desvincularse y en la misma APS. En este caso, la solicitud de desvinculación deberá ir acompañada de la constancia del nuevo prestador, en la que manifieste su disponibilidad para prestar las actividades del servicio público de aseo al solicitante, con la identificación del predio que será atendido.
3. 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 con lo establecido en el 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.
4. 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 solicite la terminación anticipada del contrato del servicio público de aseo con el cumplimiento, en todo caso, de 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.

Anexo 2. Modelo de Condiciones Uniformes del Contrato de Servicios Públicos para las personas prestadoras de la actividad de aprovechamiento que se encuentren incluidas en el ámbito de aplicación de la Resolución CRA 853 de 2018 o la que la modifique, adicione, sustituya o derogue.

La **PERSONA PRESTADORA** de la actividad de aprovechamiento 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, subrogado por el artículo 123 del Decreto 2150 de 1995, 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 con el argumento de que la nueva persona prestadora no está en capacidad de prestarlo.

CLÁUSULA 28. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS. Las diferencias que surjan entre la **PERSONA PRESTADORA** del servicio público de aseo y de las actividades complementarias y el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, con ocasión de la celebración, ejecución y terminación del presente contrato, y que no hayan podido resolverse con la aplicación de las normas que el contrato contiene sobre interposición de recursos, podrán resolverse a través de los mecanismos alternativos de solución de conflictos previstos en la ley.

Parágrafo. En aquellos casos en los que se hubiere pactado cláusula compromisoria, cuando opere la cesión del contrato en los términos del artículo 129 de la Ley 142 de 1994, no se entenderá incluida dicha cláusula dentro de las condiciones objeto de cesión.

(C. F.)

Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado

ACUERDOS

ACUERDO NÚMERO 01 DE 2019

(septiembre 9)

por medio del cual se precisan los criterios para determinar los casos en los cuales la Agencia interviene en las controversias contra entidades públicas, así como los criterios conforme a los cuales la Agencia participará con voz y voto ante los comités de conciliación de las entidades y se derogan los Acuerdos 01 de 2013 y 03 de 2017.

El Consejo Directivo de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, en ejercicio de sus facultades legales, en especial las establecidas en el parágrafo 2° del numeral 3 del artículo 6° y los numerales 4 y 13 del artículo 10 del Decreto-ley 4085 de 2011, y

CONSIDERANDO:

Que, en virtud de lo establecido en el parágrafo del artículo 5° de la Ley 1444 de 2011 se creó la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado como una unidad administrativa especial, descentralizada, con personería jurídica, autonomía administrativa y financiera y patrimonio propio, adscrita al Ministerio de Justicia y del Derecho, incluyendo dentro de sus objetivos la prevención, defensa y protección efectiva de los intereses litigiosos de la Nación, en las actuaciones judiciales de las entidades públicas, en procura de la reducción de la responsabilidad patrimonial y la actividad litigiosa.

Que el parágrafo del artículo 2° del Decreto número 4085 de 2011, así como el artículo 2.2.3.2.1.2 del Decreto número 1069 de 2015, determinaron como intereses litigiosos de la Nación, los siguientes:

- a) Aquellos en los cuales esté comprometida una entidad de la Administración Pública del orden nacional por ser parte en un proceso;
- b) Aquellos relacionados con procesos en los cuales haya sido demandado un acto proferido por una autoridad pública o un órgano estatal del orden nacional, tales como leyes y actos administrativos, así como aquellos procesos en los cuales se controvierta su interpretación o aplicación;
- c) Aquellos relacionados con procesos en los cuales se controvierta una conducta de un servidor público del orden nacional;
- d) Aquellos relacionados con procesos en el orden regional o internacional en los cuales haya sido demandada la Nación o el Estado;
- e) Los demás que determine el Consejo Directivo de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado.

Que, según lo previsto en el parágrafo 12 del artículo 62 del Decreto número 4085 de 2011, “La Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado precisará los criterios para determinar los casos en los cuales deberá intervenir de manera obligatoria en los procesos judiciales”.

Que, en el numeral 13 del artículo 102 del Decreto número 4085 de 2011 se asignó al Consejo Directivo de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, la función de precisar los criterios para determinar los casos en los cuales la Agencia debe intervenir de manera obligatoria en los procesos judiciales, teniendo en cuenta la cuantía de las pretensiones, el interés o impacto patrimonial o fiscal de la demanda; el número de procesos similares; La reiteración de los fundamentos fácticos que dan origen al conflicto o de los aspectos jurídicos involucrados en el mismo; la materia u objetos propios del proceso y la trascendencia jurídica del proceso por la creación o modificación de un precedente jurisprudencial.

Que, mediante literal i) del numeral 3 del artículo 6° del Decreto número 4085 de 2011 se dispuso que la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado tiene como función, asumir discrecionalmente, en calidad de demandante, interviniente, apoderado o agente y en cualquier otra condición que prevea la ley, la defensa jurídica de las entidades y organismos de la Administración Pública del orden nacional, y actuar como interviniente en aquellos procesos judiciales de cualquier tipo en los cuales estén involucrados los intereses de la Nación, de acuerdo con la relevancia y los siguientes criterios: la cuantía de las pretensiones, el interés o impacto patrimonial o fiscal de la demanda; el número de procesos similares; la reiteración de los fundamentos fácticos que dan origen al conflicto

o de los aspectos jurídicos involucrados en el mismo; la materia u objetos propios del proceso y la trascendencia jurídica del proceso por la creación o modificación de un precedente jurisprudencial.

Que, el numeral 4 del artículo 10 del Decreto número 4085 de 2011 le asignó al Consejo Directivo de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado la función de **“definir los criterios conforme a los cuales la Agencia debe participar con voz y voto ante los comités de conciliación de las entidades”**.

Que los artículos 610 y 613 de la Ley 1564 de 2012 disponen, a su vez, la facultad de intervención y representación facultativa de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado en procesos judiciales y conciliaciones extrajudiciales.

Que en mérito de lo expuesto,

ACUERDA:

Artículo 1°. *Criterios para determinar los casos en los cuales la agencia interviene en las controversias contra entidades públicas.* La Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado asumirá discrecionalmente, en calidad de demandante, interviniente, apoderado o agente y en cualquier otra condición que prevea la ley, la defensa jurídica de las entidades y organismos de la Administración Pública del orden nacional, y actuar como interviniente en aquellos procesos judiciales de cualquier tipo en los cuales estén involucrados los intereses de la Nación, de acuerdo con la relevancia y los siguientes criterios: la cuantía de las pretensiones, el interés o impacto patrimonial o fiscal de la demanda; el número de procesos similares; la reiteración de los fundamentos fácticos que dan origen al conflicto o de los aspectos jurídicos involucrados en el mismo; la materia u objetos propios del proceso y la trascendencia jurídica del proceso por la creación o modificación de un precedente jurisprudencial.

En aquellos casos en que no resulte procedente la representación judicial o la intervención, la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado formulará recomendaciones a las entidades involucradas para una defensa judicial asertiva y eficiente, si a ello hubiere lugar.

Parágrafo. La participación de la Agencia en los procesos judiciales de una Entidad, a cualquier título, no exime del deber de la misma de atender y velar por la defensa de sus intereses litigiosos ni representa compromiso sobre los resultados del proceso.

Artículo 2°. *Criterios conforme a los cuales la agencia participa con voz y voto ante los comités de conciliación de las entidades.* Para efectos de participar en los Comités de Conciliación de las entidades u organismos del orden nacional, cuando lo estime conveniente, con derecho a voz y voto y actuar como mediador en los conflictos que se originen entre entidades y organismos del orden nacional, tendrá en cuenta los criterios establecidos en el literal i) del numeral 3 del artículo 6° y del numeral 13 del artículo 10 del Decreto número 4085 de 2011.

Artículo 3°. *Solicitudes de intervención.* Podrán solicitar la intervención, en cualquiera de las modalidades establecidas en el Decreto-ley 4085 de 2011 y en la Ley 1564 de 2012 y asistencia a los comités de conciliación, los ministros, directores de departamento administrativo, superintendentes, presidentes o directores de agencia y gerentes de entidades descentralizadas o directores de unidades administrativas especiales o de sociedades de economía mixta, directamente o a través de sus secretarios generales o jefes de oficina jurídica.

Artículo 4°. *Grupo de selección.* En virtud de la facultad consagrada en el numeral 16 del artículo 11 del Decreto número 4085 de 2011, el Director General de la Agencia creará un grupo de trabajo encargado de recomendar la selección de procesos en los que intervendrá la entidad, así como los comités de conciliación en los que participará.

Artículo 5°. *Conciliación extrajudicial.* Tratándose de conciliación extrajudicial, la radicación en la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado dé copia de la reclamación contra la Entidad Pública del orden nacional en los términos del artículo 613 del Código General del Proceso, no impone obligación alguna a la Agencia de asistir a la audiencia de conciliación extrajudicial. Solo en el evento en que la Agencia decida intervenir, el delegado designado asistirá al comité de conciliación de las entidades públicas del orden nacional involucradas en el asunto, quien presentará la posición que previamente la Agencia haya establecido.

Artículo 7°. *Representación de entidades territoriales.* De conformidad con el parágrafo 1° del artículo 6° del Decreto número 4085 de 2011, la Agencia podrá ejercer la representación judicial de las entidades territoriales mediante la suscripción de convenios interadministrativos y el correspondiente otorgamiento de poder, previo el establecimiento por parte de la Agencia de las condiciones mínimas que regirán dichos acuerdos. Igualmente, asistirá a sus comités de conciliación, con voz y sin voto, previo convenio de asesoría para tal fin.

Artículo 8°. *Registro en el sistema único de información litigiosa de la nación.* En virtud de lo dispuesto en el literal i) del numeral 4 del artículo 6° del Decreto-ley 4085 de 2011, es requisito indispensable para activar las competencias de selección discrecional de la Agencia, que la información sobre los asuntos sometidos a su conocimiento conste de manera actualizada, completa y cierta en el Sistema Único de Información Litigiosa de la Nación.

Artículo 9°. *Vigencia y derogatorias.* El presente acuerdo rige a partir de la fecha de su publicación y deroga los Acuerdos números 01 de 2013 y 03 de 2017.

Publíquese y cúmplase.

Dado en Bogotá, D. C., a 9 de septiembre de 2019.

La Presidenta del Consejo Directivo,

Margarita Cabello Blanco.
Ministra de Justicia y del Derecho.

El Secretario General Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado,

Cristian Stapper Buitrago.
(C. F.).



IMPRESA NACIONAL DE COLOMBIA

DIARIO OFICIAL

En la Imprenta Nacional de Colombia nos dedicamos a **diseñar, editar, imprimir, divulgar y comercializar normas, documentos y publicaciones** de las entidades que integran las ramas del poder público.



CONOZCA MÁS DE NOSOTROS: www.imprenta.gov.co

 ImprentaNalCol  @ImprentaNalCol

Carrera 66 No. 24-09 • PBX: 4578000 • Línea Gratuita: 018000113001
www.imprenta.gov.co