



República de Panamá
Distrito de Capira
Concejo Municipal de Capira

Telefax: 346-0834

ACUERDO MUNICIPAL N°17-22
(DE 17 DE MAYO DE 2022)

"Por el cual se establecen los **derechos y Deberes del Usuario y las Obligaciones del Prestatario** (Concesionario) del Servicio de Recolección de Basura y se dictan otras disposiciones".

EL HONORABLE CONSEJO MUNICIPAL DE DISTRITO DE CAPIRA, EN USO DE SUS FACULTADES LEGALES,

CONSIDERANDO:

Que es necesario garantizar al usuario del servicio de recolección de basura, derechos que protejan la prestación de este y establecer los deberes que aseguren a la prestataria la prestación eficiente, segura y efectiva con equilibrio económico y social del servicio de almacenamiento, recolección y disposición de desechos sólidos en el Distrito de Capira.

ACUERDA:

PRIMERO: DERECHOS DEL USUARIO: Son derechos del usuario del servicio de recolección de basura, frente a la prestadora (Concesionaria) de este servicio público:

1. Derecho a obtener acceso al servicio público de recolección de basura, de acuerdo a las disposiciones que rigen la materia en el Distrito de Capira y leyes sobre la misma.
2. Derecho a obtener acceso al servicio de recolección sin discriminación y en igualdad de condiciones.
3. Derecho a que su solicitud de recolección y prestación de cualquiera de los servicios prestados por la concesionaria se atiendan de manera expedita y sin demora injustificadas.
4. Derecho a ser informado sobre el tiempo estimado requerido, para atender solicitud relacionada con el servicio.
5. Derecho a recibir un servicio de los niveles de calidad establecidos por **EL MUNICIPIO DE CAPIRA**.
6. Derecho a que la facturación del servicio se ajuste a los precios o tarifas vigentes, salvo acuerdo libre y voluntario entre las partes.
7. Derecho a que sus solicitudes, reclamaciones y pagos se atiendan sin trámites excesivos o innecesarios en locales de fácil acceso, cómodos y seguros, en horarios fijados y anunciados por el prestador.
8. Derecho a ser informado sobre las consecuencias que se deriven de no pagar el servicio en el tiempo establecido.
9. Derecho a no recibir en todo momento información clara y detallada acerca de los servicios ofrecidos, precios y tarifas vigentes, así como los demás servicios ofrecidos.
10. Derecho a que se recoja la basura almacenada según la frecuencia y horario establecido.
11. Derecho a recibir la facturación del servicio en el tiempo oportuno y por las vías más idóneas y solicitar el duplicado al concesionario cuando la factura del servicio no haya llegado oportunamente. El no recibir la factura no lo exime del pago concerniente de esta.
12. Derecho a ser informado de las interrupciones del servicio y recibir las explicaciones necesarias cuando estas sean imprevistas y le afecten.



República de Panamá
Distrito de Capira
Concejo Municipal de Capira

Telefax: 346-0834

13. Derecho a recibir mejor calidad en la prestación y eficiencia del servicio.
14. Derecho a obtener créditos o compensaciones por la falta de la prestación y deficiencia del servicio.
15. Derecho a la confidencialidad de la información que se derive de su relación con el prestador del servicio, salvo por orden de la autoridad competente.
16. Derecho a reclamar ante el prestador por cualquiera deficiencia, irregularidad o incumplimiento por parte del prestador y a recibir respuesta en un plazo no mayor a 30 días.
17. Derecho a presentar su reclamo personalmente, por fax, teléfono, correo electrónico o cualquier otro medio que el prestador ponga a su disposición.
18. Derecho a no pagar la parte de la factura sujeta a reclamo y a que no se le suspenda el servicio mientras dure la investigación del caso. Este derecho se ejercerá cuando no se apliquen constantes las tarifas establecidas y no se preste el servicio con la continuidad y frecuencia establecida.
19. Derecho a recurrir ante EL MUNICIPIO DE CAPIRA, a través de la unidad encargada cuando previo reclamo ante el prestador no satisface la respuesta.

SEGUNDO: DEBERES DEL USUARIO: Son deberes del usuario del servicio de recolección de basura:

1. Vincularse al servicio de aseo y recolección, siempre que haya servicios disponibles o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad.
2. Pagar puntualmente, dentro de los días indicados, las tarifas establecidas por el servicio prestado, según los acuerdos municipales y contratos suscritos.
3. Permitir al personal recolector de la prestadora la efectiva y fácil recolección de la basura generada.
4. No almacenar basura o desechos que no sean generados en la vivienda que aparece en el contrato respectivo.
5. Almacenar solo los desechos que se consideran objeto de recolección.
6. No almacenar basura o desechos contaminantes, hospitalarios o que pongan en peligro la vida y la salud de los recolectores o manipuladores.
7. Almacenar y disponer la basura solo en los días y horario establecidos para su recolección.
8. Informar por escrito a la prestadora sobre cualquier anomalía, fraude o peligro por la prestación.
9. Comunicar por escrito al **MUNICIPIO DE CAPIRA**, cualquier incumplimiento o falta cometida por la prestadora.
10. Utilizar los procedimientos vigentes al solicitar el servicio o reclamar cualquier deficiencia del mismo.
11. Hacer uso del servicio, de modo que no genere riesgos excepcionales o se constituya en un obstáculo para la prestación del servicio a los demás miembros de la comunidad. Todo usuario está en la obligación de facilitar la medición de sus desechos.
12. Presentar los residuos sólidos para su recolección en las condiciones establecidas por el Concesionario o en las normas que lo exigen, en el reglamento de prestación de servicio que expida EL MUNICIPIO DE CAPIRA y en la forma y tipos de recipientes determinado por el concesionario.
13. 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 mantenimiento de estos se acumule basura en los mismos, la recolección y transporte hasta el sitio de disposición está a cargo



República de Panamá
Distrito de Capiza
Concejo Municipal de Capiza

Telefax: 346-0834

- el propietario del lote. En el caso en que la concesionaria proceda a la recolección, este servicio podrá considerarse como especial y se hará con cargo al dueño o propietario del lote de terreno.
14. Recoger los residuos originados por el cargue, descargue o transporte de cualquier mercancía.
 15. Cumplir los reglamentos y disposiciones de el concesionario con respecto a la prestación del servicio.
 16. No cambiar la destinación del inmueble beneficiario del servicio, sin cumplir con los requisitos exigidos por EL MUNICIPIO DE CAPIZA o la autoridad competente.
 17. Dar aviso al concesionario en los cambios de la destinación del domicilio.
 18. Dar aviso al concesionario de la existencia de fallas en el servicio, cuando se presentan.
 19. No depositar sustancias líquidas, excretas, ni basuras de las contempladas para el servicio especial, en recipientes destinados para la recolección en el servicio ordinario.
 20. Colocar los recipientes de residuos sólidos en el frente, evitando obstrucción peatonal o en los lugares de recolección y en los días y horarios previamente determinados por el concesionario, los recipientes no deberán permanecer en los sitios señalados durante días diferentes a los establecidos por el concesionario para la prestación del servicio y el usuario no deberá sacar residuos con más de tres (3) horas de anticipación de la prestación del servicio.
 21. Pagar las multas impuestas, de acuerdo con las disposiciones vigentes.
 22. Mantener aseado el frente de los domicilios.
 23. Las demás contenidas en las normas expedidas por las autoridades competentes.

TERCERO: Los vendedores estacionarios localizados en áreas públicas, debidamente autorizados, deberán mantener limpios los alrededores de sus puestos, tener recipientes accesibles al público para el almacenamiento de los residuos generados en su actividad y presentarlos para su recolección. El control y vigilancia de estas obligaciones está a cargo de las autoridades de policía.

En la realización de eventos especiales y de espectáculos masivos se deberá disponer de un sistema de almacenamiento y recolección de los residuos sólidos que allí se generen, para lo cual el organizador del evento deberá coordinar las acciones con el concesionario. El servicio que preste el concesionario al organizador del evento se considerará como servicio especial.

CUARTO: Los recipientes retornables utilizados por los usuario del servicio de aseo para almacenamiento y presentación de los residuos sólidos deberán estar contruidos de material impermeable, liviano, resistente, de fácil limpieza y cargue de forma que faciliten la recolección y reduzca el impacto sobre el medio ambiente y la salud humana.

Los recipientes retornables para almacenamiento de residuos sólidos en el servicio ordinario deberán ser lavados por el usuario con una frecuencia tal que sean presentados en condiciones sanitarias adecuadas.

En el caso de urbanizaciones, barriadas o conglomerados cuyas condiciones impidan la circulación de vehículos de recolección, así como en situaciones de emergencia los usuarios están en la obligación de trasladar los residuos sólidos hasta el sitio determinado por el concesionario.



República de Panamá
Distrito de Capira
Concejo Municipal de Capira

Telefax: 346-0834

La capacidad de los recipientes debe determinarse en función de la generación y frecuencia de recolección, de tal manera que nunca se rebase la capacidad máxima.

QUINTO: El usuario del servicio público de aseo, que almacene y presente, residuos no objeto del servicio ordinario, será directamente responsable por los impactos negativos que estos ocasionen a la salud humana y al medio ambiente.

Los puntos destinados para el almacenamiento y presentación de los residuos, por parte de los usuarios deberán mantenerse en buenas condiciones de limpieza, por parte de los usuarios y adicionalmente los residuos los deberán presentar en recipientes en buen estado y sin sobrepasar su capacidad de manera tal que no se presente ningún tipo de diseminación de los residuos sólidos en estos puntos de almacenamiento.

SEXTO: OBLIGACIONES DEL CONCESIONARIO: El concesionario se obliga a prestar al usuario, en el inmueble para el cual se hizo la solicitud, un servicio de buena calidad, de acuerdo con las especificaciones de calidad, frecuencias y horarios establecidas.

Son obligaciones del Concesionario:

1. Recolectar y transportar en forma permanente los residuos, provenientes del inmueble, vías y áreas públicas objeto del servicio, de conformidad con las normas vigentes y los contratos suscritos.
2. Asegurar la disposición final de residuos sólidos, de conformidad con las normas sanitarias y ambientales vigentes.
3. Mantener uniforme la calidad del servicio, evitando sus fluctuaciones en el tiempo.
4. Garantizar la continuidad en la presentación del servicio para preservar la salud pública y el bienestar colectivo de los usuarios y no podrá suspender definitiva y temporalmente el servicio, salvo cuando existan razones de fuerza mayor o caso fortuito.
5. Mantener informados a los usuarios en el caso de presentarse interrupciones del servicio por cualquier causa e implementar las medidas transitorias requeridas. En caso de suspensiones programadas del servicio, el concesionario deberá avisar a los usuarios con cinco (5) días de anticipación, a través de un medio de difusión efectiva, que se disponga en la población o sector atendido.
6. Realizar los aforos de producción de residuos cuando lo solicite el usuario a su costo, siempre y cuando sea técnicamente posible. No abra costos para el usuario en los casos de reclamación debidamente justificada.
7. Tener a disposición de los usuarios, informes o tablas sobre los aforos de la producción de residuos sólidos.
8. Preparar y mantener a disposición de los usuarios informaciones sobre las tasas y factores con que éstas se determinan.
9. Organizar una oficina de peticiones, quejas y reclamos para atender, tramitar y responder, las que presenten los suscriptores potenciales, los suscriptores y los usuarios vinculados al servicio. Los trámites serán previstos en las normas vigentes sobre el derecho de petición.
10. Llevar una relación detallada de las peticiones y reclamos que presenten los usuarios.



República de Panamá
Distrito de Capiरा
Consejo Municipal de Capiरा

Telefax: 346-0834

11. Tener a disposición de los suscriptores o usuarios formularios que faciliten la presentación de su solicitud.
12. Facturar el servicio de acuerdo con la normatividad vigente en los períodos señalados por la Ley o por EL MUNICIPIO DE CAPIRA. Dentro de los cinco (5) meses de haber entregados las facturas, el concesionario no podrá cobrar bienes o servicios que no facturó por error, omisión o en el caso de grandes productores por investigación de la producción de residuos sólidos de períodos anteriores. Se exceptúan los casos en los que se comprueben dolo del suscriptor o usuario. Para efectos de las reclamaciones y quejas se tomarán como fecha de suscriptores o usuarios vinculados al contrato, y de las respuestas que se le dieron. Entrega de la factura, las señaladas para el primer vencimiento.
13. Entregar oportunamente las facturas de acuerdo con las cláusulas del contrato y discriminar en las facturas cuando se cobre varios servicios cada uno por separado.
14. Hacer los descuentos, reparar e indemnizar los perjuicios ocasionados como consecuencia de falla en la prestación del servicio salvo que medie caso fortuito o fuerza mayor.
15. Aplicar la normatividad vigente en materia de tasas a los suscriptores de menores ingresos.
16. Desarrollar planes y programas orientados a mantener activas y cercanas relaciones con los usuarios del servicio.
17. Dar a conocer los días y horarios de recolección que le correspondan a cada usuario.
18. Las demás contenidas en las normas expedidas por las autoridades competentes.

SÉPTIMO: PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMACIONES: El concesionario tiene la obligación de tramitar las peticiones, quejas y reclamos de los usuarios de acuerdo con las normas vigentes, para ellos la oficina de peticiones, quejas y reclamos tendrá en cuenta:

1. El usuario tiene derecho a presentar peticiones, reclamos y quejas, como también tendrá derecho a que estos se tramiten y resuelvan de acuerdo con las normas.
2. Esto no requerirá presentación personal ni intervención de abogado, aunque se emplee un mandatario.
3. No se exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con ella. Para recurrir, el suscriptor o usuario vinculado al contrato deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso o el valor del promedio de las facturas de los últimos cinco (5) períodos, el concesionario deberá informar de dicho requisito al usuario.
4. Las peticiones, quejas y reclamos se tramitarán en la forma prevista en la Ley, en cuanto sean pertinentes y en cuando el Consejo Municipal de Capiरा, no disponga otra cosa.
5. Cuando las normas sobre el derecho no regulen algún aspecto relacionado con los reclamos, las normas sobre presentación, trámite o decisión de los mismos se interpretarán y aplicarán teniendo en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela.
6. El concesionario responderá los reclamos, quejas y peticiones dentro del término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado ese término y salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspició la demora o que se requirió de la práctica de pruebas se entenderá que el recurso ha sido resuelto en forma favorable a él.

*República de Panamá**Distrito de Capiza**Concejo Municipal de Capiza*

Telefax: 346-0834

7. Los actos que decidan las quejas, peticiones y reclamaciones, serán notificados al usuario de conformidad con las normas del derecho, salvo que el usuario solicite que se le envíe por correo certificado.

OCTAVO: FACTURACIÓN: Las facturas expedidas por el concesionario deberá contener como mínimo, los siguientes elementos:

- a) El nombre de la empresa prestadora del servicio responsable de la prestación del servicio;
- b) Nombre del usuario y dirección o ubicación del inmueble receptor del servicio;
- c) Dirección del inmueble a donde se envía la cuenta de cobro;
- d) Nivel socioeconómico y clase de uso del servicio;
- e) Período de facturación del servicio;
- f) Valor del servicio y fechas de pago oportuno;
- g) La comparación entre el valor del servicio facturado con el de los tres (3) períodos inmediatamente anteriores;
- h) Valor de los subsidios, si son del caso o el de los factores de contribución; y
- i) Lugar y medios aceptables para hacer los pagos.

En la facturación podrá incluirse otros cobros a los que el concesionario tenga derecho, relacionados con la prestación del servicio, pero éstos se distinguirán nítidamente y la razón de los mismos se explicará en forma precisa. Podrán incluirse igualmente, débitos o créditos derivados de cualquier clase de corrección a las facturas entregadas en los cinco (5) meses anteriores. Tales débitos o créditos deberán explicarse y distinguirse nítidamente de los valores que correspondan al período principal que se cobra. Sin embargo, cuando la causa de la corrección sea el dolo de cualquier usuario, los valores correspondientes podrán incluirse en cualquiera de las facturas sucesivas, sin limitación de tiempo.

El concesionario podrá convenir bajo su responsabilidad, con otro prestador de servicios públicos domiciliarios para que se efectúe conjuntamente la facturación y cobro del servicio domiciliario de aseo con la de aquellos servicios que ellas presten o bien pueden hacerlo ellos mismos si tienen la estructura para ello. El concesionario velará porque en dichos acuerdos se respete lo mencionado sobre el contenido de las facturas.

Las facturas se entregarán mensualmente por el concesionario, en cualquier hora y día hábil a cualquier residente permanente que se encuentre en el predio en el que presta el servicio y/o por vía electrónica si así lo desea. En todo caso la factura deberá ponerse en conocimiento de los suscriptores y usuarios vinculados al contrato con cinco (5) días de antelación a la fecha del primer vencimiento, mediante los mecanismos de reparto y sectorización que garanticen su entrega oportuna. Las facturas se entregarán en la dirección del inmueble receptor del servicio, salvo que el usuario registre para estos efectos dirección diferente.

NOVENO: AREA DE SERVICIO EXCLUSIVO: EL MUNICIPIO DE CAPIZA otorga única y exclusivamente a el concesionario el derecho para la prestación de los servicios de recolección, transporte y disposición final de los residuos sólidos (basura) en el Distrito de Capiza, con lo cual ninguna otra empresa prestadora puede ofrecer y prestar los servicios objetos del contrato, durante el término de este.

DÉCIMO: Este Acuerdo comenzará a regir a partir de su sanción.



República de Panamá
Distrito de Capiरा
Concejo Municipal de Capiरा

Telefax: 346-0834

Comuníquese y Cúmplase.

DADO EN LA SALA DE SESIONES DEL CONSEJO MUNICIPAL DEL DISTRITO DE CAPIRA,
A LOS **DIECISIETE (17)** DÍAS DEL MES DE **MAYO** DEL AÑO **DOS MIL VEINTIDÓS (2022)**.



H.R. HECTOR CHANG
PRESIDENTE
CONCEJO MUNICIPAL
DISTRITO DE CAPIRA



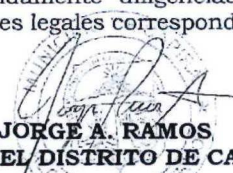
LICDA. GISELA M. DE CANO
SECRETARIA GENERAL
CONCEJO MUNICIPAL
DISTRITO DE CAPIRA

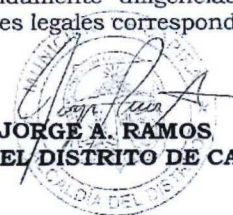


Alcaldía Municipal del Distrito de Capiरा, a los diecinueve (19) días del mes de mayo del dos mil veintidós (2022).

“Por el cual se establecen los **derechos y Deberes del Usuario y las Obligaciones del Prestatario** (Concesionario) del Servicio de Recolección de Basura y se dictan otras disposiciones”.

Devuélvase dicho acuerdo debidamente diligenciado al Honorable Concejo Municipal de Capiरा, para los fines legales correspondientes.


H.S. JORGE A. RAMOS
ALCALDE DEL DISTRITO DE CAPIRA



MUNICIPIO DE CAPIRA
CONSEJO MUNICIPAL
ES FIEL COPIA DE
SU ORIGINAL



FECHA: 30-05-22
FIRMA: 