

PREGUNTAS FRECUENTES



1. ¿Cuáles son los componentes que se facturan en la tarifa de aseo?

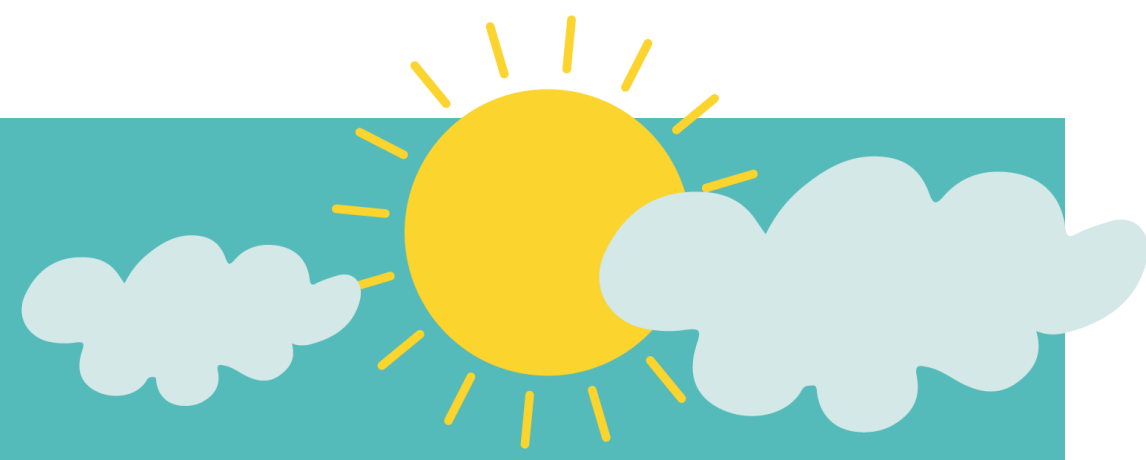
Rta: Decreto 2981 del 2013 Título 11 Capítulo I, Actividades Del Servicio Público De Aseo Artículo 14. Actividades del servicio público de aseo. Para efectos de este decreto se consideran como actividades del servicio público de aseo, las siguientes:

1.1. Recolección: Es el servicio de recolección de los residuos sólidos en el andén de la vía pública frente al predio del usuario.

1.2. Comercialización: Corresponde a la liquidación, impresión y entrega de facturas a nuestros usuarios y el costo fijo de recaudar los montos facturados.

1.3. Barrido, limpieza de vías y áreas públicas: Es la actividad del servicio público de aseo que consiste en el conjunto de acciones tendientes a dejar las áreas y la vías públicas libres de todo residuo sólido, esparcido o acumulado, de manera que dichas áreas queden libres de papeles, hojas, arenilla y similares y de cualquier otro objeto o material susceptible de ser removido manualmente o mediante el uso de equipos mecánicos de Colombia.





PREGUNTAS FRECUENTES



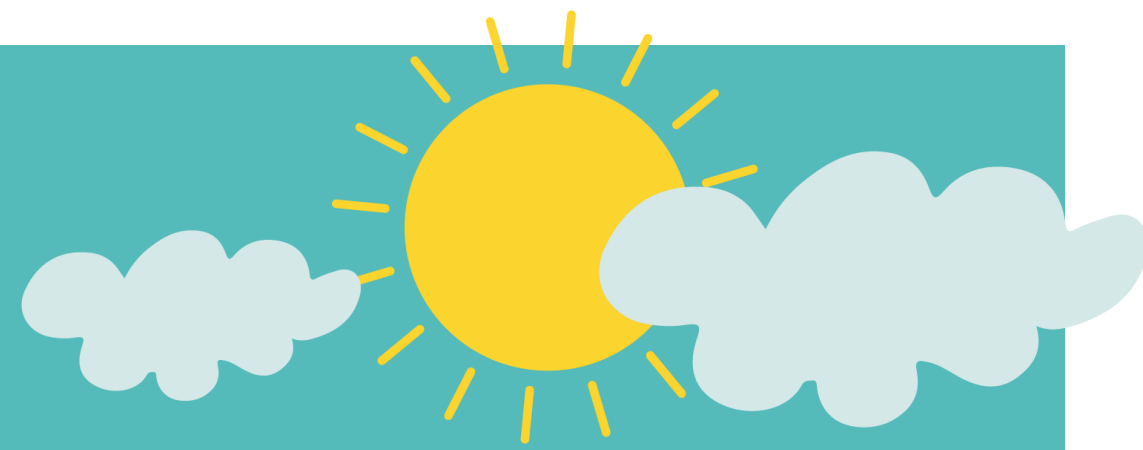
1.4. Corte de césped, poda de árboles en las vías y áreas públicas: Es la actividad del servicio público de aseo que consiste en cortar el pasto ubicado en áreas verdes públicas sin restricción de acceso, mediante el uso de equipos manuales o mecánicos que incluye el bordeado y plateado. Comprende la recolección y transporte del material obtenido hasta los sitios de aprovechamiento prioritariamente o de disposición final.

1.5. Tratamiento de Lixiviado: Es el líquido residual generado por la descomposición biológica de la parte orgánica o biodegradable de los residuos sólidos bajo condiciones aeróbicas o anaeróbicas y/o como resultado de la percolación de agua a través de los residuos en proceso de degradación

1.6. Aprovechamiento: Es la actividad complementaria del servicio público de aseo que comprende la recolección de residuos aprovechables separados en la fuente por los usuarios, el transporte selectivo hasta la estación de clasificación y aprovechamiento o hasta la planta de aprovechamiento, así como su clasificación y pesaje

1.7. Disposición final: Es el servicio de recolección de los residuos sólidos en el andén de la vía pública frente al predio del usuario.





PREGUNTAS FRECUENTES



2. ¿Cómo presentar una petición, queja o reclamación? Las PQR pueden presentarse de manera verbal o escrita en nuestras oficinas de atención al usuario, en nuestra sección contáctanos o a través de nuestra línea gratuita 01 8000 95 00 96.

3. ¿Qué datos se deben incluir al presentar una PQR?

Nombre de la empresa a quien se dirige.

Código suscriptor y número de cuenta.

Nombre, firma e identificación de quien presenta la PQR.

Descripción clara de los motivos de la petición, queja o recurso.

Dirección de correspondencia.

Relación de los documentos que anexa (en caso de que los haya)

4. ¿Cuánto tiempo se determina para dar respuesta a la PQR?

Se establece por ley que son 15 días hábiles para dar respuesta a los PQR (LEY 1755 DE 2015).

5. ¿Dónde se pueden consultar los horarios de prestación del servicio de aseo?

Rta: Se pueden consultar los horarios de prestación del servicio de recolección en el siguiente link

<https://www.veolia.com.co/santander/servicio-cliente/frecuencias-horarios-barrido-recoleccion>

