**PÁGINA WEB**

**1 HOME**

**Soluciones**

* **Residenciales**

Gestión Integral de Residuos Sólidos

* Recolección y transporte
* Barrido de calles y avenidas, limpieza de áreas públicas y parques.
* Disposición final de residuos

Servicios Especiales para Hogares

* Recolección, transporte y disposición final de follaje (material vegetal resultante de podas y corte).
* Residuos de Construcción y Demolición RCD: Atención integral domiciliaria de residuos de demolición y construcción de obras menores de construcción y reparación en el hogar.
* Contenerización externa y soterrados en conjuntos residenciales y áreas comunes.
* Artículos inservibles y obsoletos de carácter no peligroso.
* Gestión Integral de Residuos Biomédicos Residenciales (Hospitalización en casa).
* **Empresa/Industria**

Gestión Integral de residuos sólidos ordinarios de Grandes Productores y Multiusuarios, pequeños y grandes productores bajo estándares de calidad certificados:

* Recolección.
* Transporte.
* Barrido mecanizado y manual.
* Disposición final.

**Servicios Especiales**

Gestión de residuos ordinarios

* Gestión interna de residuos
* Ecozonas: Contenedores plásticos, modernos e innovadores o soterrados.
* Recolección, transporte y disposición final de follaje (material vegetal resultante de podas y corte).
* Atención integral de residuos de demolición y construcción de obras de construcción y reparación (Residuos de Construcción y Demolición RCD).
* Brindamos capacitaciones a nuestros clientes sobre el manejo Integral de la gestión de sus residuos.
* Procesos de aprovechamiento de residuos orgánicos (biomasa)

Gestión integral de residuos peligrosos

- Recolección, Transporte, almacenamiento, Tratamiento y Disposición final de:

Residuos de la Industria petrolera,

Hospitalarios: Biosanitarios, Anatomopatológicos, Corto punzantes y Fármacos.

Los Tratamientos que ofrecemos para estos son:

- Térmico – ECOSTERYL 250

- Biorremediación, procesamiento térmico, Estabilización y solidificación. Celda de Seguridad, tratamiento biológico y fisicoquímico.

- Manejo especial y diferenciado en Parques Tecnológicos Ambientales.

* Ofrecemos una línea de venta de productos para la implementación de la gestión interna en el manejo de residuos hospitalarios y similares.
* **Solución institucional**
* Recolección, transporte, barrido y disposición final de Residuos Ordinarios.
* Limpieza en eventos especiales.
* Recolección, transporte y disposición final de podas y RCD.
* Clausura de botaderos a cielo abierto y recuperación paisajística de estas zonas.
* Gestión de residuos peligrosos.
* Lavado y limpieza de áreas públicas, corte de césped y poda de árboles.
* Ecozonas: Contenedores plásticos, modernos e innovadores o soterrados.

**2. SOMOS**

* **HISTORIA**

**Aseo urbano**

Aseo Urbano S.A.S E.S.P inicia operaciones en el año 2000 en Cúcuta para prestar los servicios de recolección, transporte de residuos sólidos urbanos, barrido y limpieza de áreas públicas. En este año también suscribimos el contrato para ejecutar el diseño, construcción y operación del Relleno Sanitario Guayabal, el cual entró en operación en el 2001.

En 2002 incursionamos en el manejo integral de residuos peligrosos. Un año más tarde ampliamos nuestro campo de acción iniciando como operador único para la prestación del servicio en el municipio de Los Patios (Norte de Santander) y consolidándonos como la empresa líder de aseo del Oriente Colombiano, llegando también a Casanare.

En 2004 comenzamos labores en Villa del Rosario, fortaleciéndonos en el área metropolitana de Cúcuta y el año 2007 iniciamos la prestación del servicio de aseo en el municipio de Aguachica (Cesar).

En el año 2009 participamos como operador de los servicios de barrido y limpieza de vías y áreas públicas al igual que en la prestación de los servicios de recolección y transporte de residuos sólidos ordinarios para Aguas del Cesar en diez municipios de ese departamento. En este mismo año se licenció y construyó el relleno sanitario Las Bateas en el Municipio de Aguachica.

En estos últimos años hemos logrado la expansión de las operaciones hasta Pelaya- Cesar y la ampliación de nuestro portafolio de servicios al ofrecer la experiencia, tecnologías, profesionales e instalaciones para el tratamiento y disposición temporal y final de los residuos y desechos generados por las diferentes industrias incluyendo el sector petrolero, todo ello en garantía de cumplimiento de las normas ambientales Nacionales e internacionales.

* **PARQUE TECNOLÓGICO AMBIENTAL GUAYABAL - CÚCUTA**

Guayabal nace como un Relleno Sanitario y Aseo Urbano lo ha convertido en un Centro Tecnológico reconocido en el 2014 por el Banco Mundial como modelo de Gestión de Residuos sólidos y como referente de manejo eficiente de residuos a nivel Nacional e Internacional.

Opera bajo los altos estándares de calidad y se encuentra ubicado en el kilómetro 10 de la vía a Puerto Santander hacia el norte de la ciudad y cuenta con:

**Celda de residuos ordinarios**

Lleva más de 16 años de operación, ha recibido los residuos provenientes de más de 20 municipios en Norte de Santander. Aprovechando las condiciones de la región, se han reemplazado las membranas sintéticas usadas normalmente por arcilla.

**Tratamiento de lixiviados sin vertimientos a fuentes de agua**

Nuestro compromiso con el medio ambiente es importante. Por eso, construimos y diseñamos el relleno sanitario bajo un sistema que permite mediante procesos de evaporación, recirculación y aspersión, realizar un tratamiento limpio sin afectar las quebradas y ríos aledaños.

**Planta para reducir emisiones**

Para lograr una reducción de los gases efecto invernadero, construimos una planta que captura, transporta y destruye mediante quema controlada el biogás que generan los residuos del relleno.

**Celdas de Seguridad**

Cúcuta cuenta con una celda de seguridad con capacidad suficiente, esta celda fue construida bajo las normas vigentes colombianas (RAS 2000) y estándares internacionales (IFC del banco Mundial).

**Planta de Biorremediación de suelos**

Aseo Urbano realiza trabajos de remediación de sitios contaminados con hidrocarburos, utilizando los enfoques y tecnologías que resulten ambiental, técnica y económicamente más apropiados en cada caso.

**Investigación y Desarrollo**

La generación de sistemas de información para el sector ha sido uno de los aportes más importantes de Aseo Urbano en innovación y desarrollo. Este aspecto es considerado como un factor determinante en la gestión eficiente y del Parque Tecnológico Guayabal.

Permanentemente realizamos investigaciones para favorecer los procesos amables con el medio ambiente, de la mano con la Academia Regional. Tratamiento de lixiviados y clasificación de flora, caracterización de residuos, compostaje y aprovechamiento y remediación de suelos, son algunos de los temas trabajados

* **INSTALACIONES Y FLOTA**

## Nuestra oficina principal se encuentra ubicada en la Av 0. 2 N-21 Br. La Castellana Cúcuta, Colombia, lugar en donde nuestros clientes podrán tener un contacto directo con nuestro personal de atención al cliente para así darle resolución a sus inquietudes y peticiones igualmente contamos con oficina en nuestras seccionales Aguachica y Yopal.

## El área operativa está ubicada en la avenida 5 # 3-95 en el barrio latino, donde se localiza nuestro centro de lavado vehicular, mantenimiento y salida de operarios de recolección, entre otros.

En el kilómetro 10 de la vía a Puerto Santander N.S se encuentra ubicado el Centro de Tecnológico Guayabal, lugar en donde se realiza la disposición final de residuos.

Para facilitar la comunicación y encuentro con nuestros usuarios, disponemos de Oficinas de Atención al Cliente, ubicadas en todos los municipios donde tenemos operación.

**VEHÍCULOS PARA PRESTAR EL MEJOR SERVICIO**

Contamos con vehículos de la más alta tecnología para la prestación de nuestros diferentes servicios y diseñados especialmente para cumplir con los mayores estándares de calidad en cada uno de ello.

* **Nuestra gente**

Bienestar Laboral

* Actividades de Bienestar Social y Recreación para empleados y sus familias.
* Plan de beneficios extralegales
* Gestión de Clima de la Organización

Oficina de Atención Colaborador

* Intervención psicológica al colaborador y su núcleo familiar
* Visitas domiciliarias
* Promoción del Comité de Convivencia Laboral
* Programa “Construyendo Familias Saludables”
* Conversatorio
* Programa Educando para el Futuro
* Emprendimiento Familiar

Formación y Capacitación

* Formación de líderes.
* Capacitación y desarrollo de habilidades y competencias para el cargo.
* Profundización en contenidos asociados con las diferentes unidades de negocio.
* Entrenamiento técnico y operativo permanente.

Seguridad Industrial y Salud Ocupacional

**Programas:**

* Vigilancia Epidemiológica de riesgo biomecánico, biológico y químico.
* Gestión para tareas de alto riesgo
* Seguridad Vial
* Orden y Aseo
* Plan de emergencias, Capacitación y entrenamiento de la brigada de emergencia y realización de Simulacros
* Formación, capacitación y entrenamiento

**Campañas:**

* Hoy Vuelvo a casa vivo y sano, mi familia me espera
* Pausas activas
* Yo promuevo mi seguridad
* Soy Igual que Tu
* Plan Padrino

**Actividades:**

* Jornadas de Vacunación
* Semana del Bienestar, Seguridad y Salud en el Trabajo
* Exámenes de ingreso, periódicos, post incapacidad y de retiro
* Lecciones aprendidas
* Participación activa del COPASO
* Inducción
* Salud Pública
* Entrenamiento en los Procedimientos de trabajo seguros y estándares de seguridad
* Suministro de Elementos de Protección Personal con especificaciones técnicas
* Prevención de riesgo psicosocial
* **Certificaciones**

Nuestro certificado otorgado por el Icontec en el Sistema Integrado de Gestión bajo las normas de calidad, medio ambiente y seguridad y salud ocupacional, garantiza que nuestro servicio cumple con los más altos estándares y que la operación se realiza bajo los más estrictos cuidados para la preservación del medio ambiente y la seguridad de nuestros trabajadores. Garantía que igualmente está respaldada al contar con el Registro Uniforme de Contratistas RUC otorgado por el Consejo Colombiano de Seguridad.

* **Normatividad**

**ASEO URBANO S.A.S E.S.P. pone a disposición de nuestros usuarios la normatividad vigente relacionada con el servicio público domiciliario de Aseo.**

**Ley 142 de 1994.** Esta ley se aplica a los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, distribución de gas combustible, telefonía fija pública básica conmutada y la telefonía local móvil en el sector rural; a las actividades que realicen las personas prestadoras de servicios públicos de que trata el artículo 15 de la presente ley.

**Decreto 0605 de 1996.** Por el cual se reglamenta la Ley 142 de 1994 en relación con la prestación del servicio público domiciliario de aseo.

**Ley 505 de 1999.** Por medio de la cual se fijan términos y competencias para la realización, adopción y aplicación de la estratificación a que se refieren las Leyes 142 y 177 de 1994, 188 de 1995 y 383 de 1997 y los Decretos Presidenciales 1538 y 2034 de 1996.

**Ley 689 de 2001.** Por la cual se modifica parcialmente la Ley 142 de 1994.

**Decreto 2981 de 2013.**

**Artículo 1°. Ámbito de aplicación.** El presente decreto aplica al servicio público de aseo de que trata la Ley 142 de 1994, a las personas prestadoras de residuos aprovechables y no aprovechables, a los usuarios, a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, a la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, a las entidades territoriales y demás entidades con funciones sobre este servicio.

Este decreto no aplica a la actividad disposición final, la cual seguirá rigiéndose por lo dispuesto en el Decreto 838 de 2005 o la norma que lo modifique adicione o sustituya.

Tampoco aplica a la gestión de residuos peligrosos, la cual se rige por lo dispuesto en las normas ambientales.

**Decreto 1140 de 2003.** Por el cual se modifica parcialmente el Decreto 1713 de 2002, en relación con el tema de las unidades de almacenamiento, y se dictan otras disposiciones.

**Decreto 1505 de 2003.** Por el cual se modifica parcialmente el Decreto 1713 de 2002, en relación con los planes de gestión Integral de residuos sólidos y se dictan otras disposiciones.

**Decreto 838 de 2005.** Por el cual se modifica el Decreto 1713 de 2002 sobre disposición final de residuos sólidos y se dictan otras disposiciones.

**Decreto 1013 de abril 4 de 2005.** Por el cual se establece la metodología para la determinación del equilibrio entre los subsidios y las contribuciones para los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo.

**Decreto 057 de 2006.** Por el cual se establecen unas reglas para la aplicación del factor de aporte solidario para los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo

**Ley 253 de 2006 Convenio Basilea.**Por medio de la cual se aprueba el Convenio de Basilea sobre el control de los movimientos transfronterizos de los desechos peligrosos y su eliminación, hecho en Basilea el 22 de marzo de 1989.

**Resolución CRA 151 de 2001.** Regulación integral de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo

**Resolución CRA 162 de 2001.** Por la cual se modifica y aclara la Resolución CRA N° 151 de 2001

**Resolución CRA 233 de 2002.** Por la cual se establece una opción tarifaria para los multiusuarios del servicio de aseo, se señala la manera de efectuar el cobro del servicio ordinario de aseo para inmuebles desocupados y se define la forma de acreditar la desocupación de un inmueble"

**Resolución CRA 236 de 2002.** Por la cual se establece la metodología para la realización de aforos a multiusuarios y se modifica la Resolución 233 de 2002.

**Resolución CRA 318 de 2005.** Por la cual se modifica parcialmente la resolución CRA 306 de 2004

**Resolución CRA 247 de 2003.** Por la cual se modifica el Artículo 4 de la Resolución 233 de 2002, en relación con los requisitos que el usuario agrupado debe cumplir para acceder a la opción tarifaria de multiusuarios.

**Resolución CRA 271 de 2003.** Por la cual se modifica el artículo 1.2.1.1. y la Sección 5.2.1. del Capítulo 2, del Título V de la Resolución CRA número 151 de 2001.

**Resolución CRA 351 de 2005.** Por la cual se establecen los regímenes de regulación tarifaria a los que deben someterse las personas prestadoras del servicio público de aseo y la metodología que deben utilizar para el cálculo de las tarifas del servicio de aseo de residuos ordinarios y se dictan otras disposiciones.

**Resolución CRA 376 de 2006.**  Por la cual se modifica el modelo de condiciones uniformes del contrato para la prestación del servicio público domiciliario de aseo, contenido en el anexo 9 de la resolución CRA 151 de 2001 y se dictan otras disposiciones sobre el particular.

1. **Portafolio**
* Solución residencial = Solución residencial home
* Solución empresarial/industrial= Solución empresarial/industrial home
* Solución institucional= Solución institucional home
* Ecozonas

### ¿Qué es una ECOZONA?

Una zona atendida por aseo urbano con la mejor tecnología, para un entorno mejor.

### ¿Cómo funciona?

Los ECOTAINERS son contenedores especiales para el almacenamiento de residuos sólidos ordinarios, con tapas inodoras que ayudan en el cuidado del medio ambiente.

Los Ecotainers que se utilizarán para implementar las Ecozonas en las diferentes empresas facilitan el manejo de los residuos, son fáciles de transportar y asear, además son resistentes a los agentes atmosféricos evitando la corrosión de este.

### Ecotainers

Contenedores plásticos para almacenamiento de residuos sólidos ordinarios.

### Modelos

* Polietileno: HD
* Capacidad: 360 y 1100 litros
* Capacidad de carga: 250 y 440 kg.
* Ruedas: de caucho macizo –carcasa en acero
* Tapa: Protectora

### ¿Cuáles son las ventajas de los ecotainers?

* Fuerte resistencia a los agentes atmosféricos (Corrosión)
* Fáciles de transportar
* Fáciles de Asear
* Fácil manipulación
* Modernos e innovadores

### ¿En qué se beneficia tu empresa?

### Es más ordenado

* Mejora el aprovechamiento del espacio e imagen dentro de instalaciones

### Es más saludable

* Evita el contacto del personal con los residuos.

### Es más ágil

* Toma menos tiempo de recolección.
* Es más selectivo
* Permite la recolección selectiva de residuos.

Está en tus manos transformar tu zona de residuos en una ECOZONA

**4. Servicio al cliente**

* **Presentar un PQR**

CÓMO PRESENTAR UNA PETICIÓN, QUEJA O RECLAMACIÓN

Creemos que cada petición, queja o reclamación (PQR) es una oportunidad para mejorar y prestar un servicio de aseo de mayor calidad, es por eso que educamos a nuestros clientes sobre esta herramienta.

### Lo que debes saber sobre las PQR:

* Las PQR pueden presentarse de manera verbal o escrita en cualquiera de nuestra oficinas de atención al cliente de tu municipio o a través de nuestras líneas gratuitas 110 (Cúcuta, Villa del Rosario y los Patios) ó 01 8000 95 00 96 en cualquier parte del país.
* Para presentar una PQR no requieres abogados y se realiza de manera gratuita.

### Cuándo debe presentarse una PQR:

* Cuando hay incumplimiento en la eficiencia, calidad o continuidad del servicio.
* Cuando hay cobros diferentes a los estimados para las condiciones del predio o local.

### Qué datos se deben incluir al presentar una PQR:

* Nombre de la empresa a quien se dirige.
* Descripción clara de los motivos de la petición, queja o recurso.
* Nombre, firma e identificación de quien presenta la PQR.
* Dirección para recibo de respuestas o notificaciones.
* Relación de los documentos que anexa (en caso de que los haya).
* **Zona y horarios**

Pdf zona y horarios

* **CONOZCA SU FACTURA**

Aquí le mostramos punto por punto lo que incluye el cobro por servicio de aseo:

* Recolección y transporte: la recolección de la basura en su casa o en puntos de acopio y el transporte de los desechos hasta el lugar donde se va a realizar la disposición final de ellos.
* Tramo excedente: es un cobro que se realiza cuando hay que transportar la basura más de 20 kilómetros para trasladarla al Relleno Sanitario.
* Barrido y limpieza áreas públicas: corresponde al mantenimiento y aseo que se realiza en zonas como calles y espacios de la comunidad. Este componente se cobra cuando el predio este ocupado o desocupado.
* Relleno sanitario: es el costo del tratamiento final que se le hace a la basura sin deteriorar el suelo, afluentes de agua y el aire.
* Comercialización y recaudo fijo: la liquidación, impresión y entrega de facturas a nuestros usuarios y el costo fijo de recaudar los montos facturados.
* Manejo de recaudo variable: porción variable de lo que cuesta recaudar los montos facturados.



IMAGEN EN FORMATO JPG EN CARPETA IMAGENES

* 1. **Con la gente**
* **Responsabilidad Social**

**Gestión Social**

**GESTIÓN SOCIAL ASEO URBANO S.A.S E.S.P**

Seccional Cúcuta, Villa del Rosario, Los Patios, Aguachica y Yopal

En Aseo Urbano comprometidos con el Medio Ambiente y la Salud de nuestras comunidades desarrollamos programas educativos coordinados en el área de gestión social incentivando la conciencia ambiental y el compromiso por parte de las autoridades competentes ejerciendo liderazgo estratégico en la solución de los problemas socio ambientales incrementando el bienestar de nuestros clientes en aspectos como el fomento a la educación, salud, recreación y cultura, apoyados en el Pacto Global, generando espacios limpios y sanos.

Los programas que se desarrollan son los siguientes:

1. “Sé consciente, con el Medio Ambiente”
2. Soy Vigía Ambiental, comprometido con mi Ciudad!
3. Soy Ecolíder, Comprometido con mi Ciudad!
4. Festival Ciudadano Ambiental
5. “Creciendo Juntos”
6. **Soy Ecolíder, Comprometido con mi Ciudad.**

Actualmente nuestras ciudades cuentan con líderes comunales quienes son los encargados de representar su comunidad e influenciar sobre esta, por tal motivo trabajamos de la mano con ediles, presidentes de Junta de Acción Comunal, Asociaciones de Adulto Mayor, Madres Comunitarias y grupos ambientalistas hacia la preservación del medio ambiente implementando por medio de talleres educativos y lúdicos incluyendo paseo ambiental hacia nuestro Relleno Sanitario El Guayabal, dando a conocer el proceso de los residuos hasta la disposición final, promoviendo la generación de ambientes libres de contaminación provocada por residuos sólidos domiciliarios, escombros, podas y heces de mascotas

1. **Festival Ciudadano Ambiental**

Fortalecemos el vínculo entre la empresa y las comunidades, aportando soluciones a las problemáticas que se presentan en los diferentes sectores donde se presta el servicio, creando hábitos responsables sobre el adecuado manejo de los residuos y mejorando el entorno mediante la recuperación paisajística ya que el medio ambiente es responsabilidad de todos, promovemos alianzas estratégicas, realizando por medio de las siguientes actividades:

1. Ejecución de brigadas de limpieza con guadaña y sopladora

2. Recolección de residuos en los puntos críticos

3. Jornada de Recolección de inservibles

4. Recuperación Paisajística (siembra de plantas)

5. Actividades educativas y lúdicas con los niños del sector con personajes como Urbanito y payasito corrientica, realizando juegos y rifas para todos

6. Socialización predio a predio de todos los habitantes del sector dando a conocer la empresa, sus servicios y el correcto manejo de los residuos

7. Recuperación de una zona o parque en estado de deterioro

8. Instalación de avisos de zona o parque recuperado y provisión de cestas papeleras

9. Vinculación de diferentes entidades o instituciones sociales que brinden servicios como vacunación de personas, vacunación de animales, academias de belleza, entre otros.

1. **“Creciendo Juntos”**

Incrementamos el bienestar a algunas comunidades vulnerables en sectores donde nuestra empresa presta sus servicios, fortaleciendo el vínculo comunidad empresa, ejerciendo liderazgo estratégico en la solución de los problemas socio ambientales apoyados en el Pacto Global mejorando la calidad de vida en base de los derechos fundamentales como la salud, educación, recreación, deporte y cultura ambiental, estrechando el vínculo directo con nuestro cliente y la generación de sinergias interinstitucionales.

Oficina de Atención Colaborador

La Oficina de Atención al Trabajador funciona como espacio de de intervención y apoyo psicológico a los colaboradores y cualquier petición adicional que soliciten, la resolución de inquietudes, atención de requerimientos, dudas y todo lo relacionado con el bienestar laboral de los colaboradores, garantizando canales oportunos y claros de comunicación entre colaboradores y la empresa

Plan de Beneficios Extralegales

Contamos con un plan de beneficios con los que buscamos mejorar la calidad de vida de nuestros trabajadores como bono canasta, bono escolar, bono de vacaciones, auxilio funerario y seguro de vida, día de cumpleaños, días por matrimonio, entre otros.

 Fortalecimiento de las familias:

Este programa busca apoyar a los trabajadores y sus familias, en formaciones de emprendimiento, por medio de talleres, cursos y capacitaciones, a través del Sena, Caja de Compensación Familiar y demás entidades aliadas, con el fin de crear vínculos con las familias, que favorezcan las relaciones entre empresa, trabajador y familia.

El programa “Construyendo familias felices” su propósito es abrir espacios de participación y dialogo, fortaleciendo las relaciones entre las familias, logrando una mejor calidad de vida para todos los colaboradores de Aseo Urbano.

Celebración de fechas especiales

Aseo Urbano le apuesta a la motivación de sus colaboradores por medio de celebraciones de festividades importantes, con el fin de establecer un equilibrio en la vida personal y laboral, mejorar el clima organizacional y la generación de compromiso por parte de los empleados con la empresa, en las que se vincula a todo el personal, con el fin de reconocer y celebrar fechas importantes como, Cumpleaños mensuales, Día del trabajo, Día del Conductor, Fiesta de los Niños, Celebración de Fin de Año y Entrega de Regalos en Navidad a los Hijos de los colaboradores.

Educando para el futuro

Este programa tiene como objetivo patrocinar a los colaboradores para finalizar sus estudios de bachillerato, con el fin de ampliar los conocimientos para el desarrollo de sus actividades y crecer profesionalmente dentro de la organización, mejorar su proyecto de vida y calidad de vida.

**Preguntas frecuentes**

**¿Por qué me cobran barrido si no me barren frente a mi casa?**
El servicio de barrido que se cobra en la factura, corresponde a las áreas públicas del lugar donde habita (como parques, calles, espacios públicos), pero no al barrido frente a la casa o de la cuadra. Es decir, un servicio que pagamos todos los usuarios del municipio para contribuir con la limpieza de las principales vías y parques de la ciudad.

**Si el camión no pasa por mi calle y a mí me toca llevar la basura a un punto ¿Por qué la tarifa es tan alta?**

La tarifa del servicio de aseo es establecida por la Comisión de Regulación de Agua potable y Saneamiento básico (CRA). Si a usted no se le realiza la recolección en su puerta o la zona de almacenamiento del conjunto residencial, tiene derecho a un descuento del 10% sobre el componente de recolección y transporte que ya se refleja en el valor final que aparece en la factura.

**¿Por qué no me recogieron las bolsas de la poda si esto es basura?**
El pago que usted realiza en su factura es por residuos ordinarios. La recolección de escombros y follaje es un servicio especial, que no puede recogerse en los camiones que realizan la ruta ordinaria. Sin embargo, puede solicitar la recogida especial de escombros o podas hasta un (1) metro cubico de forma gratuita y cada metro cubico adicional tiene un costo muy bajo. El cobro de esta recolección especial se verá reflejado en el próximo recibo.

**Si mi predio se encuentra desocupado ¿por qué me siguen facturando el aseo?**

Las normas reguladoras establecen que cuando un predio se encuentra desocupado se le factura el cargo fijo, que corresponde solo al barrido y limpieza de las áreas públicas. Recuerde que es deber del usuario informar a la empresa de servicio de aseo que su predio se encuentra desocupado, con el objeto de que la empresa pueda proceder a facturar correctamente.

**Si tengo varios apartamentos en un mismo inmueble y todos son del mismo dueño ¿por qué cada uno debe cancelar el servicio de aseo?**

Si cada uno de los apartamentos es totalmente independiente, es decir, tiene cocina, baños y accesos independientes, se les factura de acuerdo a lo establecido en la normatividad vigente.

**¿Por qué me facturan el servicio de aseo con el de energía, si yo no lo he autorizado?**

Nuestra empresa tiene un convenio de facturación conjunta con el servicio de energía y el servicio de aseo normalmente se factura conjuntamente con un servicio susceptible de corte.

**¿Dónde puedo denunciar puntos de acumulación de basuras y escombros?**

Puede marcar a la Línea 110, informarnos personalmente en nuestros puntos de servicio al cliente o a través de la página web (link de la página).

**¿Qué es el comparendo ambiental?**

El comparendo ambiental es un instrumento que faculta la imposición de sanciones a las personas naturales o jurídicas que causen daños al medio ambiente, por mal manejo de los residuos sólidos o disposición indebida de escombros.

**¿Cómo pago la factura?**

Si el cobro de aseo le llega a través de su factura de Energía (CENS) puede ser cancelada en Davivienda, AV Villas, Banco Caja Social, Banco de Bogotá, BBVA, Bancolombia, Banagrario, Colpatria, Colmena, Occidente, Santander, Banco Popular y City Bank y en sucursales no bancarias como, Apuestas Cúcuta 75, Efecty y Baloto.

Éxito, Ifinorte, Coopecens y Cooguasimales, también son otra canal de pago para nuestros clientes

Si a usted se le factura de forma directa, Coopecens, Cooguasimales y nuestra oficina principal (Av 4 No 3-38 Cúcuta) son sus puntos de pago. En este tipo de factura también informa un número de cuenta al cual podrá realizar el pago de su servicio.

Si persisten sus dudas al respecto no dude en llamar a la Línea 110, marcando desde cualquier número fijo.

**¿Qué hacer si no pasa el carro de la basura dentro del horario establecido para mi zona?**

Comuníquese a la Línea 110 de forma inmediata desde un teléfono fijo.

**¿Por qué es tan caro el servicio de aseo?**

Las tarifas son reguladas por la Comisión de Regulación de Agua Potable y saneamiento Básico y la forma como se calculan dependen principalmente de la cantidad de residuos que genere la ciudad. Por eso, si los habitantes de una ciudad disminuyen la cantidad de basura producida, la tarifa bajará.

Además, es importante aclarar que el valor pagado por el cliente incluye los componentes de recolección y transporte, barrido y limpieza de áreas públicas y disposición final de las basuras cuidando de generar un impacto negativo al medio ambiente, con altos estándares de calidad y de forma periódica.

**CONTACTO**

**LÍNEA DE ATENCIÓN**

**01 8000 950096**

**Línea Nacional Gratuita**

**HORARIO**

Lunes a Viernes

7:00 am a 7:00 pm

Sábado
8:00 am a 12:00 m

|  |
| --- |
|  |
| OFICINAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE **1. CÚCUTA** - **Oficina de Atención al Usuario de Centrales****Eléctricas de Norte de Santander CENS,****Casilla 11**Avenida Aeropuerto N° 5N-220 **HORARIO DE ATENCIÓN**Lunes a Viernes7:00 AM A 12:00 PM2:00 PM A 4:00 PM. **- Oficina de Atención al Usuario del Centro****de Atención Conjunta La Libertad - CAC**Calle 15 A Nº 16B - 59   **HORARIO DE ATENCIÓN**Lunes a Viernes7:00 AM A 11:30 AM2:00 PM A 4:30 PM. **2. VILLA DEL ROSARIO**Carrera 7 Nº 5 - 50 Centro. **HORARIO DE ATENCIÓN** Lunes a Viernes7:00 AM A 11:00 AM2:00 PM A 4:00 PM.1. **LOS PATIOS**

 **HORARIO DE ATENCIÓN**7:00 AM A 11:00 AM2:00 PM A 4:00 PM.  **5. AGUACHICA**Calle 11 Nº 14 - 10Barrio La  Ceiba, Oficina de atención alUsuario de CENS. Facturador Conjunto. **HORARIOS DE ATENCIÓN**Lunes a Viernes7:00 AM A 11:30 AM2:00 PM A 4:30 PM.**6. PELAYA**Carrera 10 Nº 8 - 40 BARRIO SAN BERNANDO **HORARIOS DE ATENCIÓN**Lunes a Viernes8:00 am a 12:00m2:30 a 4:4:30 pm **SEDE ADMINISTRATIVA**Avenida 0. 2 N-21 Br. La Castellana Cúcuta, Colombia**HORARIO DE ATENCIÓN**Lunes a viernes7:30 am a 11:30 am2:30 pm a 5:00 pm **Correo Electrónico Jefe de Atención al Cliente:** servicio.cliente@aseourbano.com.co |