

¿Debo pagar el servicio de aseo si mi predio se encuentra desocupado?

SI, la empresa puede generar el cobro del cargo fijo de acuerdo con el artículo 90 de la Ley 142 de 1994, que corresponde a la disponibilidad permanente del servicio y a otros componentes diferentes al de la recolección, como son el barrido y limpieza de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles ubicados en las vías y áreas públicas, lavado de estas áreas, transferencia, tratamiento, aprovechamiento y disposición final.

¿Tengo derecho a la reducción del costo de la tarifa si mi predio se encuentra desocupado?

SI, siempre y cuando el usuario acredite esta condición con cualquiera de los medios dispuestos en el artículo 45 de la Resolución CRA 720 DE 2015:

- i. Factura del último período del servicio público domiciliario de acueducto, en la que se pueda establecer que no se presentó consumo de agua potable.
- ii. Factura del último período del servicio público domiciliario de energía, en la que conste un consumo inferior o igual a cincuenta (50) kilowatts/hora-mes.
- iii. Acta de la inspección ocular al inmueble por parte de la persona prestadora del servicio público de aseo, en la que conste la desocupación del predio.
- iv. Carta de aceptación de la persona prestadora del servicio público domiciliario de acueducto de la suspensión del servicio por mutuo acuerdo.

Tenga en cuenta que este descuento tiene una vigencia de tres (3) meses, razón por la cual el usuario debe elevar la solicitud de manera periódica si lo requiere.

¿Si no reporté a tiempo que mi predio se encontraba desocupado, puedo solicitar el descuento para facturas anteriores?

Según lo conceptuado por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD-475 de 2017), los descuentos por predio desocupado no tienen carácter retroactivo y se aplicarán siempre a vigencias futuras de facturación, una vez se cumplan los requisitos para demostrar la desocupación del predio.

¿Por qué debo pagar el costo de corte de césped y/o poda de árboles si no tengo zonas verdes cerca de mi predio?

Este costo cubre el **mantenimiento de zonas verdes públicas**. Estos servicios se financian a través de la tarifa del aseo y benefician a toda la comunidad, independientemente si su predio tiene árboles o césped.

¿Por qué el valor del servicio de aseo es variable?

Las tarifas de aseo no son fijas porque su cálculo depende de diferentes variables como los residuos generados por la ciudad, el número de unidades, los costos de transporte, los costos de disposición en el relleno sanitario, el costo de tratamiento de lixiviados, toneladas de material aprovechable reportadas por las asociaciones de reciclaje, kilómetros de barrido, entre otros.

¿Si no produzco una gran cantidad de basura y vivo solo en mi predio, por qué pago los mismo que en un predio que viven varias personas?

Para liquidar la tarifa del servicio de aseo se tiene en cuenta las características del predio como el número de unidades que lo componen, tipo de uso (Residencial-Comercial), estrato y el volumen de residuos sólidos generados cuando son locales comerciales.

¿A qué corresponden los conceptos de subsidio y aporte que aparecen en la factura de aseo?

El subsidio corresponde a un beneficio que reduce el costo de la tarifa, aplicable a los usuarios residenciales de los estratos 1 (-70%), 2 (-40%) y 3 (15%), conforme a la ley 1450 de 2011.

El aporte corresponde a un costo adicional a la tarifa, aplicable a los usuarios residenciales de los estratos 5 (50%), 6 (60%), usuarios pequeños productores (50%), grandes productores (90%) conforme a la ley 1450 de 2011.

Para el caso de los usuarios residenciales estrato 4, no se le aplica ni el subsidio ni el aporte.

¿Cuáles son los servicios que estoy cancelando en mi factura de aseo?

El Decreto 1077 de 2015 establece que los componentes del servicio de aseo son:

- 1) Recolección,
- 2) Transporte,
- 3) Barrido, limpieza de vías y áreas públicas,
- 4) Corte de césped, poda de árboles en las vías y áreas públicas,
- 5) Tratamiento de lixiviados,
- 6) Aprovechamiento,
- 7) Disposición final
- 8) Lavado de áreas Públicas.

Respecto a los cobros realizados, por cada uno de los servicios para mayor claridad, usted puede remitirse a la Resolución CRA 720 de 2015, donde se establece la metodología tarifaria de los tipos de costos para emitir la facturación del servicio de aseo.

¿Se puede solicitar la suspensión del servicio de aseo?

NO, el servicio de aseo cuenta con una particularidad, la no suspensión o terminación del servicio por motivos de salubridad pública; y dentro del monto que se cobra por el servicio, además de contemplarse la recolección puerta a puerta, de carácter particular, hay otros conceptos, como el barrido público o el aseo de plazas, entre otros, que son de carácter general, luego se presume que el contrato del servicio de aseo siempre estará vigente, por lo tanto no puede haber exoneración en el pago del servicio de aseo, teniendo en cuenta que, la prestación del servicio ha sido continua e ininterrumpida.

¿Cuál es el procedimiento para solicitar una financiación o acuerdo de pago por una deuda del servicio de aseo?

El usuario interesado debe adelantar este trámite únicamente de manera presencial en los centros de atención de la empresa, presentando los documentos requeridos para tal fin, dispuestos en el manual de cartera que puede encontrar el siguiente enlace:

[Manual de Cartera | Bogota Limpia](#)

¿Puedo solicitar la medición o seguimiento de la cantidad de residuos sólidos que produzco en mi predio?

El seguimiento a la producción de residuos sólidos se lleva a cabo mediante una inspección técnica de aforo que solo aplica para los usuarios clasificados como comerciales (pequeños productores, grandes productores etc.) y Multiusuarios.

Tenga en cuenta que la medición de residuos sólidos no aplica para los usuarios con tipo de uso residencial.

¿Como puedo presentar una petición, queja o reclamo antes Bogotá Limpia S.A.S. E.S.P.?

Para radicar una petición, queja o reclamo el usuario solo de presentarla en cualquiera de nuestros canales de atención:

- **CENTRO DE ATENCION AL USUARIO (CAU)** DIRECCION: CARRERA 69 No 80 - 27 CENTRO EMPRESARIAL AVENIDA 80, HORARIO: 07:00 AM A 05:00 PM DE LUNES A VIERNES JORNADA CONTINUA - SABADO: 09:00 AM A 01:00

- **SUPER CADE ENGATIVA** DIRECCION: TRANSVERSAL 113B No 66 – 54, HORARIO: 07:00 AM A 04:30 PM DE LUNES A VIERNES JORNADA CONTINUA - SABADO: 08:00 A 12:00 PM

- **CADE SANTA HELENITA** DIRECCION: CALLE 71B No 84, HORARIO: 07:00 AM A 04:30 PM DE LUNES A VIERNES JORNADA CONTINUA

TELEFÓNICO: Línea 110

VIRTUALES: www.sigab.gov.co, www.bogotalimpia.com y www.alcaldiabogota.gov.co/sdqs

CORREO ELECTRÓNICO: linea110@proceraseo.co

¿Cuáles son los Horarios de Barrido y Recolección en mi barrio?

Puede consultar los horarios y frecuencias establecidos para su sector las 24 horas al día en el siguiente enlace: <https://www.bogotalimpia.com/frecuencias-y-horarios/>

¿Tiene un costo adicional la recolección de escombros en mi domicilio?

Correcto. Este servicio genera un costo extra, ya que no forma parte de las labores contempladas en el servicio público de aseo.

Una vez realice la solicitud por cualquiera de nuestros canales de atención, un funcionario de Bogotá limpia realizara una visita técnica y evaluara las características de los escombros (materiales, tamaño y otros) para darle el costo final de servicio.

¿Cuáles son los Requisitos principales para acogerse a la opción tarifaria de multiusuario?

- **Acta de la asamblea:** Debe constar la decisión de acogerse a la opción tarifaria, firmada por todos los suscriptores. En ella se debe incluir el número de cuenta interna o el registro catastral del suscriptor.
- **Método de distribución de residuos:** El acta debe señalar cómo se asignará la producción de residuos entre los usuarios (por coeficiente de propiedad horizontal, promedio simple, u otro método porcentual definido).
- **Responsable designado:** Se debe indicar la persona encargada de firmar las actas de producción de residuos derivadas del aforo.
- **Relación de inmuebles desocupados:** Listado de apartamentos, casas, locales u oficinas que estén vacíos, siempre que la desocupación pueda confirmarse.

- **Acta de aforo:** Documento firmado por el aforador de la empresa y el representante del multiusuario (o testigos), en dos originales: uno para la empresa y otro para el multiusuario.
- **Espacio de almacenamiento de residuos:** Debe existir un cuarto o unidad de almacenamiento dentro del conjunto, condominio o centro comercial. Si no es posible, los residuos podrán colocarse ordenadamente en aceras o andenes, siempre que no afecten el tránsito, se cumplan las normas urbanísticas y se evite el derrame.

¿Cómo se define el valor de la tarifa de aseo a los Multiusuarios?

Para un multiusuario el valor de tarifa de aseo dependerá de la cantidad de residuos reales que se generan en la propiedad horizontal, conforme a la resolución CRA 236 DE 2002, esto aplica ya sea para usuarios residenciales o comerciales.

¿Le puedo solicitar a Bogotá Limpia S.A.S E.S.P. el retiro de una cesta o caneca publica?

No. La entidad competente para realizar la instalación, reubicación y/o retiro de cestas públicas es Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP.

Bogotá Limpia S.A.S E.S.P. como concesionario solo le corresponde el mantenimiento y limpieza de las cestas o canecas públicas.