

### **1. ¿Puedo acceder algún tipo de descuento por el servicio público domiciliario de aseo, si mi predio se encuentra desocupado?**

Si, para que un usuario pueda acceder al descuento por predio desocupado deberá presentar en los puntos de atención al usuario y/o en los medios virtuales uno de los siguientes documentos:

- Factura del último período del servicio público domiciliario de acueducto, en la que se pueda establecer que no se presentó consumo de agua potable.
- 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.
- 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.
- Carta de aceptación de la persona prestadora del servicio público domiciliario de acueducto de la suspensión del servicio por mutuo acuerdo.

### **2. ¿Cuál es la disposición normativa que regula el cobro del servicio público domiciliario de aseo?**

En Colombia, las tarifas para la prestación del servicio público de aseo se fijan de acuerdo a lo establecido por la Resolución CRA 720 de 2015 expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), que establece la metodología para el cálculo de las tarifas del servicio público de aseo que deben utilizar las empresas prestadoras del servicio de aseo que atiendan en municipios de más de 5.000 suscriptores.

### **3. ¿Qué término tiene la empresa del servicio público domiciliario de aseo para resolver las solicitudes de los usuarios?**

De conformidad con lo establecido por el Artículo 158 de la Ley 142 de 1994, toda persona prestadora de los servicios públicos domiciliarios de que trata la citada ley, tiene la obligación de resolver las peticiones, quejas, reclamos y recursos que presenten los suscriptores o usuarios del servicio, dentro del término de 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación y de acuerdo a lo que establece el código contencioso administrativo.

### **4. ¿Qué debo hacer para interponer una queja por la inadecuada prestación de alguna, varias o todas las actividades complementarias del servicio de aseo?**

Todo suscriptor o usuario del servicio público domiciliario de aseo puede presentar una queja por la no prestación o prestación de forma deficiente de alguna, varias o todas las actividades complementarias del servicio de aseo telefónica o presencialmente, o virtualmente, junto con la siguiente información:

- a) Número de Cuenta Contrato que aparece en la factura del servicio (matricula).
- b) Tipo y número de documento de identificación, según corresponda.
- c) Nombre Completo del solicitante.
- d) Número de teléfono de contacto, móvil o fijo.
- e) Dirección de correspondencia.
- f) Dirección sobre la cual no se está prestando o se presta de forma deficiente el servicio respectivo.
- g) Relato breve y específico sobre los hechos ocurridos.