

Preguntas frecuentes relacionadas con la prestación del servicio público domiciliario de aseo

1. ¿Qué conceptos se cobran en la factura de aseo?

Consideramos importante mencionar que BIOAGRICOLA DEL LLANO S.A. E.S.P. realiza la prestación conforme a la Ley 142 de 1994 y el Decreto 1077 de 2015, el cual establece como las actividades que conforman el servicio: **la Recolección y Transporte, Barrido, limpieza de vías y áreas públicas, Corte de césped, poda de árboles en las vías y áreas públicas, Transferencia, Tratamiento, Aprovechamiento, Disposición final y Lavado de áreas públicas.** La tarifa facturada está calculada de acuerdo a los lineamientos establecidos en la Resolución CRA 751 de 2016 expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y se encuentra compuesta por dos tipos de costos, siendo estos los fijos y los variables que se discriminan de la siguiente manera:

- **Costos fijos por suscriptor:** Calculados a partir de la sumatoria de los costos de *comercialización por suscriptor*, el costo de *barrido y limpieza de vías y áreas públicas*, el costo de *limpieza urbana*
- **Costos variables por toneladas de residuos no aprovechables:** Calculados a partir de la sumatoria del costo de *recolección y transporte*, el costo de *disposición final*, el costo de *tratamiento de lixiviados*, así como un valor base de remuneración del aprovechamiento resultando así el costo unitario por suscriptor.

2. ¿Cómo solicito información de los valores facturados?

En caso de requerir información detallada de los valores que aparecen en su factura, nuestra compañía cuenta con los siguientes canales de atención:

- **Canal escrito:** Puede interponer una PQRS a través del formulario que se encuentra en el portal web:
https://www.bioagricoladelllano.com.co/bio/servicios_peticiones_quejas_y_reclamos o radicar el documento en físico en nuestro centro de atención.
- **Canal presencial:** Nuestro centro de atención principal se encuentra ubicado en la dirección Carrera 38 N° 26C - 95 Barrio Maizaro Sur en la ciudad de Villavicencio y para nuestros usuarios que facturan de manera conjunta con EMSA contamos con un módulo de atención en la sede centro de la Electrificadora del Meta ubicada en la dirección Calle 41 N° 32 -29 Barrio Centro en Villavicencio.
- **Canal telefónico:** A través de nuestra línea de atención 6819081 o la línea 110.

3. ¿Qué normas reglamentan la prestación del servicio público domiciliario de aseo?

A continuación presentamos algunas normas principales del marco normativo que regula el servicio público domiciliario de aseo, no obstante, si desea profundizar en el tema, en el siguiente enlace podrá encontrar más al detalle el régimen normativo del servicio de Aseo: <https://www.superservicios.gov.co/normativa> → [Regimen por servicios](#) → [Aseo](#)

- **Ley 142 de 1994:** Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios.
- **Decreto 1077 de 2015 - Título 2:** Por el cual se establece normatividad del servicio público de aseo.
- **Resolución CRA 720 de 2015:** Por la cual la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico establece el régimen de regulación tarifaria y la metodología que deben utilizar para el cálculo de las tarifas del servicio público de aseo y se dictan otras disposiciones.
- **Resolución CRA 151 de 2001:** Por la cual la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico establece el régimen de regulación tarifaria y la metodología que deben utilizar para el cálculo de las tarifas del servicio público de aseo de usuarios aforados.
- **Decreto 2412 de 2018:** Tiene como objeto reglamentar el Incentivo al Aprovechamiento y Tratamiento de Residuos Sólidos (IAT) conforme a lo establecido en el Artículo 88 de la Ley 1753 de 2015 y, en consecuencia, definir la manera por la cual se realizará su cálculo, facturación, recaudo, asignación y uso de recursos, así como su seguimiento y control en todo el territorio nacional.
- **PGIRS:** Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos del Municipio de Villavicencio es una política pública establecida por el gobierno nacional, este busca fomentar las prácticas de reducción, recuperación y aprovechamiento de los residuos sólidos en el municipio.

4. ¿Cómo se clasifican los usuarios del servicio público domiciliario de aseo?

De acuerdo al Decreto 1077 de 2015 los usuarios del servicio público de aseo se clasifican en residenciales y no residenciales, y estos últimos en pequeños y grandes generadores de acuerdo con su producción:

Página 2 de 7



SC 1498-1



OS 117-1



www.bioagricoladellano.com.co

Cra. 38 N° 26C-95 Maizaro Sur
PBX: (8) 6819100
Villavicencio · Meta · Colombia



- **1. Usuario residencial:** Es la persona que produce residuos sólidos derivados de la actividad residencial y se beneficia con la prestación del servicio público de aseo. Se considera usuario residencial del servicio público de aseo a los ubicados en locales que ocupen menos de veinte (20) metros cuadrados de área, exceptuando los que produzcan más de un (1) metro cúbico mensual.
- **2. Usuario no residencial:** Es la persona natural o jurídica que produce residuos sólidos derivados de la actividad comercial, industrial y los oficiales que se benefician con la prestación del servicio público de aseo.
 - **2.1. Pequeños generadores o productores:** Son los suscriptores y/o usuarios no residenciales que generan y presentan para la recolección residuos sólidos en volumen menor a un (1) metro cúbico mensual.
 - **2.2. Grandes generadores o productores:** Son los suscriptores y/o usuarios no residenciales que generan y presentan para la recolección residuos sólidos en volumen igual o superior a un metro cúbico mensual.

5. ¿Qué es una unidad independiente para la facturación del servicio de aseo?

Se efectúa por unidades independientes conforme al Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015 el cual determina que una unidad corresponde a un apartamento, casa de vivienda, local u oficina independiente con acceso a la vía pública o a las zonas comunes de la unidad inmobiliaria. De acuerdo con lo anterior si dentro de un mismo inmueble se encuentran varias de estas unidades independientes, en las cuales se distinguen claramente los usuarios, la empresa puede proceder a realizar la facturación por cada unidad a pesar que se trate de un solo inmueble.

6. ¿Debo pagar por el servicio público de aseo cuando mi predio se encuentra deshabitado?

Cabe señalar que las condiciones de salubridad pública impiden que el servicio de aseo sea objeto de suspensión y para los casos en los cuales el inmueble se encuentra desocupado que no genera residuos sólidos, es factible no cobrar la recolección y el transporte, lo cierto es que las demás actividades deben ser prestadas independientemente de las condiciones del usuario, tal como la actividad de barrido, limpieza de áreas públicas que son objeto de cobro.

En ese sentido la compañía realiza descuento en la tarifa a los inmuebles que acrediten estar desocupados cuando el usuario allegue al menos uno (1) de los siguientes requisitos establecidos en el parágrafo del artículo 45 de la Resolución 720 de 2015 emitida por la

Página 3 de 7



SC 1498-1



OS 117-1



www.bioagricoladellano.com.co

Cra. 38 N° 26C-95 Maizaro Sur
PBX: (8) 6819100
Villavicencio · Meta · Colombia



Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA):

- 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.*

En ese orden, sólo a partir de la solicitud del usuario y acreditación, tendrá derecho a que se aplique una tarifa para inmueble desocupado, pero en ningún caso, procederá la exoneración total del pago del servicio, considerando que el valor que se descuenta corresponde al componente de recolección.

7. ¿Cómo entrego los requisitos para acceder al descuento por deshabitado?

Puede realizar la solicitud y allegar alguno de los requisitos anteriormente mencionados mediante los siguientes canales de atención virtual como nuestro portal web https://www.bioagricoladelllano.com.co/bio/descuento_por_inmueble_desocupado o mediante la app de Bioagrícola diligenciando los formularios o de manera presencial en el centro de atención principal que se encuentra ubicado en la dirección Carrera 38 N° 26C - 95 Barrio Maizaro Sur en la ciudad de Villavicencio.

8. ¿Quién asigna el estrato de los usuarios para el servicio de aseo?

Conforme a lo establecido en la Ley 142 de 1994 es deber legal de cada municipio, realizar y adoptar mediante decreto la estratificación que debe ser aplicada por las empresas de servicios públicos, para hacer posible la asignación de las tarifas, subsidios y contribuciones en las facturas. En ese orden, BIOAGRÍCOLA DEL LLANO S.A. E.S.P. acata el estrato asignado y efectúa las actualizaciones conforme a la información suministrada por el municipio.

En los casos que el inmueble no cuente con estrato asignado, la empresa de manera provisional realizará la validación respectiva y establecerá un estrato temporal para la facturación del servicio, hasta tanto el usuario realice la gestión de asignación de estrato ante el municipio.



9. ¿Cuántas veces a la semana cuento con la actividad de recolección y barrido en mi sector?

La prestación del servicio de barrido se encuentra regulada conforme al Decreto 1077 de 2015 el cual define las frecuencias mínimas de barrido y limpieza de vías y áreas públicas dos (2) veces por semana y para la actividad de recolección la frecuencia mínima de residuos no aprovechables será de dos (2) veces por semana. No obstante, nuestra compañía cuenta con tres (3) frecuencias semanales para todos los sectores de la ciudad.

10. ¿Por qué el cobro del servicio público domiciliario de Aseo llega conjuntamente con la factura de otro servicio público domiciliario?

La figura de la facturación conjunta no solo está permitida, sino que es obligatoria dadas las dificultades de recaudo y la imposibilidad de suspender el servicio de aseo, frente al evento de no pago. En ese orden el artículo 4º del Decreto 2668 de 1999, señaló que es obligatorio para las entidades prestadoras de servicios públicos domiciliarios facturar los servicios de alcantarillado y aseo, y suscribir el convenio de facturación conjunta, distribución y/o recaudo de pagos. El Decreto hace referencia a la facturación conjunta de los servicios de alcantarillado y aseo, puesto que es bien sabido que las actividades de saneamiento básico, desarrolladas mediante los servicios públicos de aseo y alcantarillado, son servicios de interés social y sanitario para el bienestar de la comunidad.

11. ¿Puedo consultar y descargar mi factura a través de un medio virtual?

Si, puede consultar e imprimir la factura, a través de nuestro portal web https://www.bioagricoladelllano.com.co/bio/consulta_tu_factura seleccionando la imagen de la empresa prestadora de energía o gas con la cual factura de manera conjunta el servicio de aseo o registrándose en nuestra app Bioagrícola del Llano.

12. ¿Dónde puedo pagar la factura?

Los diferentes medios de pago y puntos de recaudo los pueden consultar en nuestro portal web a través del enlace:

https://www.bioagricoladelllano.com.co/bio/donde_puedes_pagar_tu_factura

13. ¿Qué es un servicio especial?

Un servicio especial se conoce como la recolección de todo residuo sólido que por su naturaleza, composición, tamaño, volumen y peso, necesidades de transporte, condiciones de almacenaje y compactación, no puede ser recolectado por nuestro vehículo compactador

Página 5 de 7



SC 1498-1



OS 117-1



www.bioagricoladelllano.com.co

Cra. 38 N° 26C-95 Maizaro Sur
PBX: (8) 6819100
Villavicencio · Meta · Colombia



de residuos ordinarios. Es decir, su manejo, tratamiento y disposición no es la general que se brinda a los residuos ordinarios, encontramos algunos elementos catalogados como residuos especiales tales como mesas de noche, colchones, sofá, cama, sanitario, escombros y vidrios entre otros.

14. ¿Cómo solicitar un servicio especial?

En los casos que el usuario requiera la recolección de algún residuo catalogado como especial, debe tener en cuenta que este representa un costo adicional a la tarifa normal del servicio de aseo, y, el valor del servicio especial puede ser incluido en la factura del servicio que este próxima a generarse.

Cabe mencionar que los servicios especiales pueden solicitarse a través de los canales de atención: Llamando a la línea de atención 6819081 o línea directa 110, a través de nuestro portal web:

https://www.bioagricoladelllano.com.co/bio/servicios_peticiones_quejas_y_reclamos

diligenciando los formularios, o de manera presencial en el centro de atención principal que se encuentra ubicado en la dirección Carrera 38 N° 26C - 95 Barrio Maizaro Sur en la ciudad de Villavicencio.

15. ¿Cómo puedo acceder a la tarifa de Multiusuario?

La tarifa multiusuario es una opción tarifaria a la cual podrán acceder los suscriptores agrupados en unidades inmobiliarias, centros habitacionales, conjuntos residenciales, condominios o similares, bajo el régimen de propiedad horizontal vigente o concentrados en centros comerciales o similares, que se caracterizan porque presentan en forma conjunta sus residuos sólidos a la persona prestadora del servicio público domiciliario de aseo. En ese orden se practicará un Aforo para Multiusuarios que corresponde a la medición puntual de la cantidad de residuos sólidos presentados en forma conjunta por el multiusuario para su recolección, efectuadas en cada una de las visitas por parte de BIOAGRÍCOLA DEL LLANO S.A. E.S.P.

Para acceder a dicha opción tarifaria multiusuario es necesario allegar los siguientes requisitos:

- a.** Presentar la solicitud a la empresa prestadora del servicio público domiciliario de aseo, a la cual se deberá adjuntar el acta del acuerdo en la que conste la decisión de acogerse a la opción tarifaria, aprobada por la asamblea de copropietarios o la autorización firmada por el propietario de cada uno de los inmuebles que conforman el usuario agrupado, en los casos en que no exista copropiedad. Adicionalmente, en la

Página 6 de 7



SC 1498-1



OS 117-1



www.bioagricoladelllano.com.co

Cra. 38 N° 26C-95 Maizaro Sur
PBX: (8) 6819100
Villavicencio · Meta · Colombia



solicitud debe indicarse la persona designada como responsable de firmar las actas de producción de residuos resultado del aforo.

- b.** Presentar los residuos sólidos en la unidad de almacenamiento o en el andén frente al predio.
- c.** Disponer de cajas de almacenamiento suficientes para almacenar y presentar el volumen de residuos producidos.
- d.** Presentar los residuos sólidos en un lugar común para la recolección y aforo.
- e.** Presentar la relación de usuarios que solicitan acceder a la opción tarifaria, con sus datos identificadores, de acuerdo con el catastro de usuarios. También se deberá informar la existencia de inmuebles desocupados.
- f.** Indicar la forma como será asumida la producción de residuos por cada uno de los usuarios individuales que conforman el multiusuario, esto es, por coeficiente de propiedad horizontal, por coeficiente simple de acuerdo con el número de usuarios que conforman el usuario agrupado, o por la distribución porcentual que el usuario agrupado reporte.

Cabe mencionar que la solicitud y requisitos mencionados anteriormente, podrán ser allegados mediante los siguientes canales de atención virtual como nuestro portal web https://www.bioagricoladelllano.com.co/bio/descuento_por_inmueble_desocupado o mediante la app Bioagrícola diligenciando los formularios o de manera presencial en el centro de atención principal que se encuentra ubicado en la dirección Carrera 38 N° 26C - 95 Barrio Maizaro Sur en la ciudad de Villavicencio.

16. ¿Qué entidad vigila a las empresas prestadoras del servicio público domiciliario de aseo?

El organismo que ejerce la inspección, vigilancia y control de las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, es la **Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD)**, la cual cuenta con una Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo que se encarga de evaluar la gestión financiera, técnica y administrativa de las empresas supervisadas, de acuerdo con la regulación establecida por la normatividad vigente aplicable y por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA).

