

# ABC DEL COBRO DEL SERVICIO DE ASEO EN LA FACTURA DE TRIPLE A



Esta información es muy importante para todos los usuarios de **TRIPLE A** en los municipios de Soledad, Baranoa, Sabanagrande, Santo Tomás, Palmar de Varela, Juan de Acosta, Ponedera, Polonuevo, Usiacurí y Piojó, los cuales empezarán a recibir el cobro del servicio de aseo que presta el operador **INTERASEO/ASEO SOLEDAD**, en sus facturas del servicio de acueducto y alcantarillado.

Los clientes de TRIPLE A de los municipios mencionados, podrán ver en su factura los cobros correspondientes al servicio de aseo prestado por **INTERASEO/ASEO SOLEDAD**. Así mismo, podrán cancelar conjuntamente con los servicios de acueducto y alcantarillado el servicio de aseo en los puntos autorizados por **TRIPLE A**.

## 1. ¿Por qué se cobrará el servicio de aseo del operador INTERASEO/ASEO SOLEDAD en la factura de TRIPLE A?

La Ley 142 de 1994 en el artículo 145 indica: “las empresas podrán emitir factura conjunta para el cobro de los diferentes servicios que hacen parte de su objeto y para aquellos prestados por otras empresas de servicios públicos, para los que han celebrado convenios con tal propósito.”

Por lo anterior, **INTERASEO/ASEO SOLEDAD** tienen la opción de contar con un facturador conjunto para realizar los cobros del servicio de aseo y para ello se hacen acercamientos con la empresa **TRIPLE A** para facilitar el proceso de facturación en aquellos municipios donde coincide la prestación de sus servicios.

## 2. ¿Cuándo iniciará el cobro del servicio de aseo del operador INTERASEO/ASEO SOLEDAD en la factura de TRIPLE A?

TRIPLE A incluirá en la misma factura del servicio de acueducto y/o alcantarillado que emita a sus suscriptores con los cuales tiene un contrato de condiciones uniformes vigente, tarifas y demás conceptos asociados al servicio público de aseo que deba cobrar **INTERASEO/ASEO SOLEDAD** a sus suscriptores, a partir del mes de mayo de 2024.

El cobro del servicio de aseo incluye recolección, transporte, disposición final, barrido de áreas públicas, corte de césped, poda de árboles y recuperación.

## 3. ¿En la factura de qué municipios aparecerá este cobro?

Únicamente en las áreas de prestación de servicio en las que coinciden ambas empresas, es decir: Soledad, Baranoa, Sabanagrande, Santo Tomás, Palmar de Varela, Juan de Acosta, Ponedera, Polonuevo, Usiacurí y Piojó.



**4. ¿Me pueden suspender el servicio de acueducto por no pagar el aseo?**

Sí. Cuando se facturen los servicios de saneamiento básico y en particular los de aseo público y alcantarillado, conjuntamente con otro servicio público domiciliario, no podrá cancelarse este último con independencia de los servicios de saneamiento básico, aseo o alcantarillado, salvo en aquellos casos en que exista prueba de mediar petición, queja o recurso debidamente interpuesto ante la entidad prestadora del servicio de saneamiento básico, aseo o alcantarillado. Ley 142 de 1994 artículo 147.

**5. ¿En las oficinas de TRIPLE A será posible interponer un reclamo de aseo de INTERASEO/ASEO SOLEDAD?**

No. Las oficinas de **TRIPLE A** no recibirán reclamaciones de aseo del operador **INTERASEO/ASEO SOLEDAD**. Así mismo los canales de atención de **TRIPLE A** no estarán habilitados para recibir PQR's de **INTERASEO/ASEO SOLEDAD**.

**6. ¿Podría recibir una doble facturación del servicio de aseo?**

No. En ningún caso los usuarios recibirán doble facturación del servicio de aseo. En aquellos casos que el usuario reciba el cobro del servicio en la factura de **TRIPLE A** correspondiente al servicio prestado y encuentre un cobro en la factura del anterior recaudador (Air-e), este último cobro corresponde a deuda existente que deberá ser cancelada por los usuarios.

**7. ¿Si tengo alguna inquietud o reclamación sobre el tema de la facturación del servicio o de prestación de este, a dónde puedo acudir?**

Para las dudas, inquietudes y/o reclamaciones sobre la operación de aseo que presta la empresa **INTERASEO/ASEO SOLEDAD** y la facturación del servicio, los usuarios podrán comunicarse con los siguientes canales de atención:

**CORREO ELECTRÓNICO**

[pqratlantico@interaseo.com.co](mailto:pqratlantico@interaseo.com.co)

**FORMULARIO WEB**

<https://www.interaseo.com.co/contacto/>

**LÍNEA AMIGA DEL SERVICIO**

01 8000 423 711

**LÍNEA CELULAR O WHATSAPP**

301 265 55 57