

1. ¿Existe contrato con Trash Global?

A través del Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) se genera la vinculación entre el usuario y la empresa prestadora del servicio, la cual se entiende aceptada desde el momento en que se inicia la prestación del servicio, sin requerir firma, conforme a la normatividad vigente de servicios públicos, la cual está regulado por la normatividad de servicios públicos en Colombia (Ley 142 de 1994 y CRA).

De igual manera, la aprobación de la propuesta comercial por parte de la asamblea de propietarios implica la aceptación del acuerdo especial suscrito entre las partes.

2. ¿Existe cláusula de permanencia mínima?

Los servicios adicionales y valores agregados ofrecidos por Trash Global hacen parte de un acuerdo especial de carácter voluntario. En caso de retiro anticipado, podrá aplicarse el reconocimiento proporcional de los beneficios otorgados, previamente aprobado por la asamblea de propietarios, sin que esto limite el derecho del usuario a la libre elección del prestador del servicio público."

3. ¿Quién está facultado para decidir sobre el prestador de aseo para todos los usuarios del conjunto residencial?

La asamblea de propietarios es quien toma las decisiones más importantes que afectan el funcionamiento, los recursos y la calidad de vida dentro de la copropiedad, mientras que el administrador y el consejo se encargan de ejecutarlas y supervisarlas.

Las decisiones en la asamblea de propietarios se adoptan por mayoría de votos, teniendo en cuenta la participación de los coeficientes de copropiedad, según lo establecido en la normatividad vigente y el reglamento interno.

4. ¿El administrador está facultado para decidir sobre el prestador de aseo para todos los usuarios del conjunto?

El administrador **no** está facultado para decidir de manera autónoma sobre el prestador del servicio de aseo para todos los usuarios del condominio, ya que esta decisión corresponde a la asamblea de propietarios como máxima autoridad.

5. ¿Cómo puedo comunicarme con Trash Global?

A través de:

✓ Línea de atención: 3213290474

✓ WhatsApp: 3213290474

✓ Correo electrónico: atencionusuario@trashglobal.com



1. ¿Qué servicios presta Trash Global?

Trash Global brinda un servicio integral que abarca las actividades incluidas en la tarifa, junto con servicios complementarios que generan valor agregado y nos diferencian de las demás empresas del sector.

- ✓ Recolección y transporte de residuos ordinarios
- ✓ Disposición final
- ✓ Corte de césped de áreas publicas
- ✓ Barrido y limpieza de áreas publicas

2. ¿Desde cuándo Trash Global presta el servicio en Sabana Occidente?

El servicio se viene prestando en sabana occidente desde el año 2015, garantizando cobertura y servicio ininterrumpido a todos los usuarios vinculados.

3. ¿Cómo solicitar recolección de muebles o escombros?

- ✓ Debe solicitarse previamente a través de la línea de WhatsApp 3213290474 para programar el servicio.
- ✓ La recolección de voluminosos no tiene costo siempre y cuando el usuario entregue los muebles desarmados.
- ✓ El valor de la recolección de escombros es de 4700 por cada media lona.

4. ¿Qué capacidad operativa maneja la empresa Trash global?

Trash Global cuenta con la capacidad operativa necesaria para garantizar una prestación eficiente, continua y de calidad del servicio de aseo, respaldada por:
• **Flota de vehículos adecuada** para la recolección y transporte de residuos, acorde a las necesidades del área atendida.

• **Personal capacitado y suficiente**, entrenado en manejo de residuos y atención al usuario.

• **Infraestructura y dotación** (contenedores, herramientas y equipos) para el correcto desarrollo de las actividades.

• **Planeación y cumplimiento de rutas**, asegurando la frecuencia establecida en cada sector.

• **Programas complementarios**, como educación ambiental y compostaje, que fortalecen el servicio.

• **Mantenimiento y mejora continua**, para garantizar la eficiencia operativa y prevenir fallas.





5. ¿Trash global realiza descuento en la tarifa de aseo para los conjuntos residenciales?

Gracias al cumplimiento de metas de aprovechamiento y gestión de residuos, Trash Global otorga a sus usuarios un descuento por fidelización, incentivando buenas prácticas y eficiencia en el servicio.

6. ¿Porque las tarifas de Trash Global son tarifas justas?

Trash Global es una empresa con procesos comerciales. Operativos y tecnológicos de continua renovación, logrando ajustar actividades que mejoren rendimientos y costos a la compañía.

Por otra parte, Trash Global no cobra la tarifa techo permitida, manteniendo una tarifa más baja para los usuarios.

A diferencia de otros operadores Trash Global mantiene un valor justo y uniforme para todos los usuarios de todos los estratos, asegurando transparencia, equidad y beneficios consistentes como descuentos por fidelización y programas de educación ambiental.”

7. ¿Un operador puede ofrecen una tarifa demasiado baja?

Si un operador te ofrece **una tarifa muy por debajo del promedio de mercado** (por ejemplo, \$18.000 frente a \$57.000 que pagan otros usuarios del mismo estrato), pueden presentarse varios riesgos:

Riesgos de una tarifa excesivamente baja

- ✓ **Calidad del servicio reducida** – Menos personal, vehículos o mantenimiento, lo que puede afectar la recolección y limpieza.
- ✓ **Beneficios limitados** – Servicios adicionales como educación ambiental, compostaje o inversión para el conjunto pueden no estar incluidos.
- ✓ **Sostenibilidad en riesgo** – La tarifa podría no cubrir los costos reales, generando interrupciones **o aumentos abruptos posteriores**.
- ✓ **Comparación injusta** – Aunque parece económico, no refleja el valor real de un servicio completo y confiable en el mercado.

Una tarifa extremadamente baja puede implicar **riesgos de interrupción, limitaciones de cobertura y falta de servicios complementarios**.





8. ¿Porque Trash Global no siempre realiza el barrido de áreas públicas correspondientes a sus clientes?

Cuando existen 2 empresas o más, del servicio de Recolección de Basuras, la norma de Servicios Públicos, determina que se debe celebrar un acuerdo de barrido y limpieza entre prestadores, en el cual se establecen las zonas a ejecutar, por cada empresa, de acuerdo al número de usuarios que cada uno atiende.

Las zonas a intervenir, serán las establecidas en los inventarios anexos a los PGIRS, responsabilidad de las Alcaldías.

9. ¿Qué es la tarifa multiusuario?

Los usuarios agrupados en conjuntos residenciales, edificios, condominios, centros comerciales o similares, pueden acceder a la opción de multiusuarios del servicio de aseo, con el fin de reducir costos en la facturación de acuerdo al volumen de residuos sólidos generados.

Los indicadores de generación de residuos que se tienen en cuenta para la aplicación de la tarifa multiusuario son:

- Cantidad de residuos generados (kg/mes)
- Frecuencia de recolección
- Tipo de usuario (residencial, comercial, etc.)
- Nivel de aprovechamiento (reciclaje, orgánicos)

La medición o estimación de los residuos generados es clave para aplicar una tarifa multiusuario justa, transparente y acorde con la realidad del servicio.

¿Puede ofrecerse una tarifa multiusuario sin conocer la generación real? Una empresa puede proponer una tarifa estimada, **pero no debería aplicarla formalmente sin conocer la producción real** de residuos del conjunto.

¿Por qué?

- La tarifa multiusuario se basa en la **cantidad real de residuos generados**
- Sin esta información, el cálculo sería:
 - + **Inexacto**
 - + **Inequitativo**
 - + **No ajustado a la normatividad**

Riesgos de hacerlo sin medición

- Cobros por encima o por debajo de lo real
- Posibles reclamos de los usuarios
- Falta de transparencia en la facturación
- Necesidad de ajustes posteriores

La tarifa multiusuario debe basarse en datos reales de generación; ofrecerla sin esta información puede generar inconsistencias y afectar la equidad del cobro.



III. RESPECTO A LAS TARIFAS DE ASEO

1. ¿Cómo se compone la tarifa del servicio?

La tarifa está definida por la normativa vigente e incluye componentes como:

- ✓ Principales componentes y actividades de la tarifa:
- ✓ Recolección y transporte: Recogida de basura en la fuente y su traslado al sitio de disposición.
- ✓ Disposición final: Operación técnica para el depósito seguro de residuos en el relleno sanitario.
- ✓ Barrido y limpieza: Aseo de calles, vías, andenes y áreas públicas.
- ✓ Limpieza Urbana (CLU): Incluye actividades como el corte de césped, poda de árboles, lavado de áreas públicas e instalación de cestas.
- ✓ Aprovechamiento: Gestión de residuos reciclables realizada por recicladores organizados.
- ✓ Comercialización

2. ¿A que corresponde el concepto de aprovechamiento e incentivo al aprovechamiento y porque debo pagarlo?

Tarifa por aprovechamiento: La tarifa por aprovechamiento es el cobro incluido en la factura de aseo que remunera la recolección, transporte, clasificación y pesaje de materiales reciclables (papel, plástico, vidrio, etc.) realizados por organizaciones de recicladores de oficio.

Destino: El 100% de lo recaudado se transfiere a las asociaciones de recicladores de oficio debidamente formalizadas.

Incentivo al aprovechamiento: El incentivo al aprovechamiento es un componente económico adicional en la tarifa del servicio público de aseo, diseñado para financiar proyectos de reciclaje, reutilización y tratamiento. Busca reducir la cantidad de residuos enviados a disposición final.

Destino: Los recursos recaudados se destinan a financiar mejoras operativas, infraestructura de pesaje/clasificación y la ejecución de planes de gestión de residuos sólidos (PGIRS).

3. ¿Por qué se realizan ajustes en la tarifa?

Los ajustes pueden darse por:

- ✓ Actualización de costos operativos
- ✓ Índices regulatorios establecidos por ley
- ✓ Mejoras en la prestación del servicio





Trash Global mantiene incrementos moderados frente a otras empresas por lo que los ajustes en la tarifa se realizan únicamente 2 veces al año en los meses de febrero y septiembre.

4. ¿Cómo se comparan las tarifas con otros operadores?

A través de las tarifas publicadas en la página web de cada prestador. Es por ley que deben ser publicadas so pena de sanciones por parte de la SSPD o la CRA.

IV. RESPECTO A LA PROMESA DE VALOR DE TRASH GLOBAL

1. ¿Qué beneficios adicionales ofrece Trash Global?

Además del servicio básico, Trash Global brinda:

- ✓ Educación ambiental continua
- ✓ Atención personalizada a usuarios
- ✓ Eliminación de puntos críticos
- ✓ Implementación de proyectos de aprovechamiento (reciclaje, residuos orgánicos)
- ✓ Recolección de residuos voluminosos y escombros
- ✓ Entrega de ventaja sustancial al conjunto residencial (valores agregados como corte de césped interno, inversión en la adecuación de la unidad de almacenamiento, canecas, avisos, cámaras, demás)
- ✓ Servicios complementarios sin costo para el usuario (frecuencias adicionales, atención personalizada)

2. ¿Qué programas o proyectos ambientales desarrolla trash global actualmente?

Trash Global desarrolla diferentes proyectos enfocados en el aprovechamiento de residuos promoviendo prácticas sostenibles y el cuidado del medio ambiente.

- ✓ **Compostaje** – Transforma los residuos orgánicos en abono natural para jardines y áreas verdes.
- ✓ **Lombricultivo** – Genera humus de lombriz de alta calidad, fertilizando cultivos y promoviendo prácticas sostenibles.
- ✓ **Reutilización de llantas** – Da nueva vida a llantas usadas en jardineras, mobiliario o espacios recreativos.

Beneficio para los usuarios:

Participar en estos proyectos permite reducir residuos, generar recursos útiles, fomentar hábitos sostenibles y contribuir al cuidado del ambiente.





3. ¿Qué oferta de valor hace diferente a Trash Global de otros operadores?

✓ **Mayor estabilidad económica**

Los usuarios pueden planificar mejor sus gastos, evitando incrementos constantes en la factura.

✓ **Previsibilidad en los pagos**

Al no haber cambios mensuales, se facilita la organización financiera de hogares y empresas.

✓ **Tranquilidad y confianza**

Se reduce la incertidumbre frente a variaciones frecuentes en el valor del servicio.

✓ **Compromiso con el usuario**

Demuestra que la empresa prioriza el bienestar económico de sus clientes frente a incrementos recurrentes del mercado.

✓ **Menor impacto en el bolsillo**

Los ajustes periódicos permiten que los incrementos sean más controlados y menos perceptibles.

✓ **Diferenciación frente al mercado**

Mientras otras empresas realizan ajustes mensuales, este modelo representa una ventaja competitiva clara.

V. RESPECTO A LAS PQR

1. ¿Cómo presentar una petición, queja o reclamación?

Las PQR pueden presentarse de manera: verbal o escrita en:

- ✓ nuestras oficinas de atención al usuario,
- ✓ En nuestra sección contáctanos, de la página web
- ✓ A través de nuestra línea gratuita

3213290474 Recuerda:

- ✓ Toda empresa está obligada a radicar tu PQR
- ✓ Cuida que el motivo escrito por la Empresa, corresponde al motivo de tu PQR
- ✓ Deben entregarte una constancia de radicado con el de la reclamación.

2. ¿Qué datos se deben incluir al presentar una PQR?

- ✓ Nombre de la empresa a quien se dirige.
- ✓ Número de cuenta contrato.
- ✓ Nombre Completo,
- ✓ Firma legible
- ✓ identificación de quien presenta la PQR.
- ✓ Descripción clara de los motivos de la petición, queja o recurso.
- ✓ Dirección de correspondencia.
- ✓ Relación de los documentos que anexa (en caso de que los haya)





3. ¿Cuánto tiempo se determina para dar respuesta a la PQR?

Se establece por ley que son 15 días hábiles para dar respuesta a los PQR (LEY 1755 DE 2015).

4. ¿Porque no me han desvinculado de mi empresa actual?

Respecto al proceso de desvinculación se ha reportado:

- ✓ Procesos demorados
- ✓ Barreras administrativas
- ✓ Dificultades para cambiar de prestador
- ✓ imponer requisitos adicionales a los establecidos en la norma, para cambiar de empresa del servicio de aseo
- ✓ Desconocimiento de la asamblea como máxima autoridad para tomar decisiones en la propiedad horizontal.

Trash Global trabaja para prevenir estas problemáticas mediante procesos jurídicos que garanticen el respeto de los derechos de los usuarios.

5. ¿Cómo puedo contribuir como usuario?

- ✓ Separando correctamente los residuos
- ✓ Respetando horarios de recolección
- ✓ Participando en capacitaciones
- ✓ Haciendo uso adecuado de los contenedores y de las ventanillas de la unidad de almacenamiento

