

Bucaramanga, Febrero 2 de 2017

Señor (a):  
**Blanca Dotor Salgado**  
Cra 15 103-04  
Ciudad

**Asunto:** Solicitud tarifa multiusuarios  
**Decisión Empresarial:** 3100-2017-02- 1541  
**Código de Usuario:** 195742

Cordial Saludo,

Para nuestra empresa, es muy importante atender las Peticiones, Quejas y/o Recursos por el usuario (a) presentados, como quiera que nuestro compromiso es prestar el Servicio Publico Domiciliario de Aseo en el marco de la Lógica, Ética y Estética.

Así las cosas, procedemos a dar respuesta de fondo a su Derecho de Petición sobre el asunto de la referencia, tenido en cuenta su escrito, la normatividad vigente, las pruebas por usted aportadas y las practicadas por la EMAB SA ESP, en los siguientes términos:

#### PRETENSIONES DEL USUARIO

*"Me permito solicitar su colaboración para aplicar la tarifa multiservicios para el conjunto residencial Alameda del Viento"*

#### FUNDAMENTOS LEGALES

De conformidad con el artículo 23 de la Constitución Nacional, las Leyes 142 de 1994, 1437 de 2011, el Decreto 2981 de 2013 y el Contrato de Condiciones Uniformes a través del cual esta empresa Presta el Servicio Domiciliario de Aseo en su cláusula 26 y siguientes, ha determinado que el suscriptor y/o usuario tiene derecho a presentar Peticiones, Quejas o Recursos los cuales deberán ser tramitado en un término máximo de quince (15) días contados a partir de la radicación de la P.Q.R.

El artículo 14 del Decreto 2981 de 2013, ha determinado como las actividades del servicio público de aseo: Recolección, 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.

**Multiusuarios del servicio público domiciliario de aseo:** Son todos aquellos usuarios 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 en los términos del Decreto 1713 de 2002 o las normas que lo modifiquen, sustituyan o adicione y que hayan solicitado el aforo de sus residuos para que esta medición sea la base de la facturación del servicio ordinario de aseo. La persona prestadora del servicio facturará a cada inmueble en forma individual, en un todo de acuerdo con la regulación que se expida para este fin.

#### Requisitos que el usuario agrupado debe cumplir para acceder a la opción tarifaria:

- a. Presentar la solicitud a la persona prestadora del servicio ordinario de aseo, a la cual se deberá adjuntar el acta del acuerdo en la que conste la decisión de acogerse a la opción tarifaria, suscrita 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 solicitud debe indicarse la persona designada como responsable de firmar las actas de producción de residuos resultado del aforo.
- b. Indicar el sitio de presentación de los residuos y disponer de las cajas de almacenamiento para el aforo de la producción de residuos sólidos.
- c. Disponer de una unidad de almacenamiento de residuos sólidos que cumpla, como mínimo, con los requisitos establecidos en el Decreto 1713 de 2002 o la norma que lo derogue, modifique o adicione.
- 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.

**PRUEBAS**

Aportados por el usuario y/o suscriptor:

- No adjunta ninguna prueba.

Practicadas por la empresa:

- Verificación códigos suscriptores en el catastro empresarial.

**CONSIDERACIONES DE LA EMPRESA**

El artículo 4 de la Resolución 233 del 2002, señala que el usuario que pretenda acceder a la tarifa de multiusuarios deberá presentar solicitud a la persona prestadora del servicio ordinario de aseo, por lo que está esta empresa procedió a verificar si los códigos relacionados en su solicitud pertenecen al catastro empresarial pudiendo constatar que:

- a) Los códigos suscriptores N° 195742, 195743, 200389 200390, 200391, 200392, 200393, 214934, 214935, 214936, 207830, 195474, 195462, 218183, 207720, no pertenecen a nuestro catastro empresarial toda vez que no somos sus prestadores del servicio domiciliario de aseo.

No obstante lo mencionado, para esta empresa es muy importante atender integralmente sus peticiones, por lo que pese a que en esta decisión no se accederá, se pondrá en contacto con usted un funcionario de la EMAB S.A E.S.P para colaborarle a gestionar los trámites que usted pretende adelantar.

**RESUELVE:**

**PRIMERO. NO ACCEDER**, a las peticiones elevadas por **BLANCA DOTOR SALGADO**, en nombre y representación del **Conjunto Residencial Alameda del Viento**, de conformidad con las consideraciones de la empresa.

**SEGUNDO. NOTIFICAR** personalmente el contenido de la decisión empresarial, en tal sentido, librese citación de notificación personal, y de no ser posible esta sítase la modalidad de notificación por aviso de conformidad con lo previsto en los artículos 68 y 69 de la ley 1437 de 2011.

**TERCERO:** Contra la presente decisión se podrá interponer dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes a la fecha de su notificación y mediante un mismo escrito, los recursos de reposición y en subsidio el de apelación ante esta Entidad; que de ratificarla determinación anunciada, dará traslado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para su pronunciamiento respecto del Recurso de Apelación, de conformidad con lo estipulado la Ley 1437 de 2011.

**CUARTO.** Comunicar a **SUGERENCIA COMERCIAL** de la EMAB S.A E.S.P con el fin de poner en contacto directo al usuario con la empresa.

Atentamente

**JOSE MANUEL BARRERA ARIAS**  
Gerente

Proyectó: Jorge Andrés Hernández Gómez  
Revisó: María Paula Ordoñez – Directora de PQR y Atención al Cliente

EMPRESA DE ASEO DE BUCARAMANGA  
EMAB S.A. E.S.P.  
RECEPCION  
15 FEB 2017  
Hora: 10:10AM  
Firma:

472	Motivos de Devolución	<input checked="" type="checkbox"/> Desconocido	<input type="checkbox"/> No Existe Número
		<input type="checkbox"/> Rehusado	<input type="checkbox"/> No Reclamado
		<input type="checkbox"/> Cerrado	<input type="checkbox"/> No Contactado
	<input type="checkbox"/> Dirección Errada	<input type="checkbox"/> Fallecido	<input type="checkbox"/> Apartado Clausurado
	<input type="checkbox"/> No Reside	<input type="checkbox"/> Fuerza Mayor	
Fecha: 10 FEB 2017		Fecha 2: DIA MES AÑO R D	
Nombre de distribuidor:		Nombre del distribuidor:	
CC: Johan Fernandez		CC:	
Centro de Distribución: 91.491.779		Centro de Distribución:	
Observaciones:		Observaciones:	