

Bucaramanga, Febrero 28 de 2017

Señor (a):
MARCELA SILVA JÁCOME
CORREO: recepcion@chp-sa.net

Asunto: PQR -2017-02-0062
Decisión Empresarial: 3100-2017-02-2689

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 Público 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, teniendo 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

"solicita la reposición de las plantas afectadas por la intromisión del vehículo..."

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.

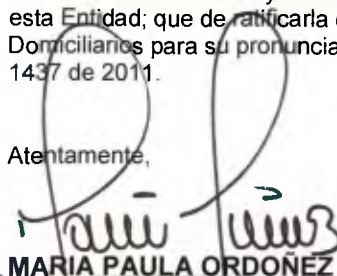
CONSIDERACIONES DE LA EMPRESA

Es muy importante recordar que la Empresa de Aseo de Bucaramanga SA ESP, tiene como objeto: "Prestar el servicio público domiciliario de aseo, en favor de los usuarios y/o suscriptores, en un inmueble urbano, dentro de la zona demarcada como Municipio de Bucaramanga, conforme se indica en el anexo técnico que presta el servicio.

Así las cosas nos permitimos solicitarle disculpas por los daños ocasionados y atendiendo al material fotográfico en el cual se evidencia la afectación que se ocasiono a las plantas por parte de nuestro vehículo recolector en nuestra prestación del servicio, esta prestadora hará la reposición de estas plantas.

Se informa que 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.

Atentamente,



MARIA PAULA ORDOÑEZ

Directora de PQR y Servicio al Cliente
Empresa de Aseo de Bucaramanga S.A E.S.P

Proyectó: Liliana Marcela Guerrero Moreno/CPS