

Bucaramanga, Marzo 15 del 2017

Señor (a):
NELSON PEDRAZA
CALLE 107 F CRA 15C CASA 50
Ciudad

Asunto: Reclamación por periodo facturado PQR-2017-03-0082
Decisión Empresarial: 3100-2017-03-5813
Código de Usuario: 1211842-2

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, 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 descontar el servicio de aseo”

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.

¿Si el inmueble está desocupado, la empresa prestadora puede hacer cobros?

Si, cuando el inmueble o predio este desocupado el usuario y/o suscriptor deberá informa a la empresa y cumplir con los requisitos de que trata el artículo 14 de la Resolución CRA 233 del 2002, a efecto de que se aplique la tarifa con el descuento por predio desocupado, la cual corresponde a cancelar los valores correspondientes a los conceptos de barrido de áreas públicas y facturación del servicio

Requisitos para la aplicación de la tarifa para inmuebles desocupados.

El suscriptor y/o usuario deberá acreditar ante la persona prestadora del servicio ordinario de aseo la desocupación del inmueble, para lo cual el solicitante deberá presentar al prestador uno (1) de los siguientes documentos:

- i. Factura del último periodo del servicio de acueducto, en la que se pueda establecer que no se presentó consumo de agua potable.
- ii. Factura del último periodo del servicio de energía, en la que conste un consumo inferior o igual a cincuenta (50) kilowats/ hora -mes.
- iii. Acta de la inspección ocular al inmueble por parte de la persona prestadora del servicio de aseo, en la que conste la desocupación del predio.
- iv. Carta de aceptación de la persona prestadora del servicio de acueducto de la solicitud de suspensión del servicio por mutuo acuerdo.

La persona prestadora del servicio de aseo, una vez acreditado por el usuario la desocupación del inmueble conforme a lo previsto anteriormente, deberá tomar todas las medidas necesarias para que el usuario cancele únicamente el valor correspondiente a la tarifa del inmueble desocupado, de conformidad con la fórmula de cálculo que se fija en la presente resolución.

Parágrafo 1. La acreditación de la desocupación del inmueble tendrá una vigencia de tres (3) meses, al cabo de los cuales deberá presentarse nuevamente la documentación respectiva ante la persona prestadora del servicio de aseo.

PRUEBAS

Aportados por el usuario y/o suscriptor:

- Copias de la factura N° 122861862, 123751043, 124674434, 125571649, 126419202 de la ESSA Grupo E.P.M

Practicadas por la empresa:

- Verificación de tarifas

CONSIDERACIONES DE LA EMPRESA

El señor Nelson Pedraza realizo el día 13/03/2017 en esta prestadora solicitud verbal por inconformismo del periodo facturado, ahora bien nos permitimos indicarle que;

Atendiendo al concepto 010 de 2008 de la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS - "Pago del servicio público de aseo en inmuebles que se encuentran desocupados. - Si se ha demostrado que efectivamente el inmueble se encuentra deshabitado y por lo tanto no produce residuos sólidos o desechos, la persona deberá cancelar componentes tales como barrido y limpieza de áreas públicas teniendo en cuenta que de acuerdo con la metodología establecida en la Resolución CRA 151 de 2001, el costo de este componente se calcula para todos los usuarios del servicio público de aseo, independientemente de que se le preste o no el servicio de recolección, transporte u otros componentes del servicio de aseo por sor actividades separadas." De igual manera, se tiene en cuenta que para todos los servicios públicos domiciliarios de que trata la Ley 142 de 1994, la continuidad en la Prestación del mismo, tiene su base en la esencialidad del servicio como tal, y para el caso particular del servicio de aseo, el artículo 112 del Decreto 1713 de 2002, el cual subrogó el artículo 89 del Decreto 605 de 1996, la continuidad de este, no tiene como base únicamente la razón de que sea esencial, sino que se apoya en motivos de solidaridad, salubridad pública y de política ambiental.

Lo que respecta al servicio de aseo este se debe prestar de manera continua e interrumpible y verificada las facturas N° 122861862, 123751043, 124674434, 125571649, 126419202 de la ESSA Grupo E.P.M para realizar alguna aplicación de inmueble desocupado que trata Resolución CRA 151 del 23/01/2001, toda vez que el usuario presenta consumo de cero (0) kwh/mes, se evidencia que las mismas facturaron con tarifa de inmueble desocupado para los periodos septiembre, octubre, noviembre diciembre del 2016 y enero del 2017.

En mérito de lo expuesto esta prestadora;

RESULEVE:

PRIMERO. **NO ACCEDER**, a la petición elevada de su parte 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 sùrtase 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 la Ley 1437 de 2011.

Atentamente


MARIA PAULA ORDÓNEZ
Directora de PQM y Servicio al Cliente
Empresa de Aseo de Bucaramanga S.A E.S.P

Proyecto: Liliana Marcela Guerrero Moreno/CPS *de*

EMPRESA DE ASEO DE BUCARAMANGA
 EMAB S.A. E.S.P.
 RECEPCION
 Hora: 11.10
 Fecha: 23 MAR 2017
 Firma: *de*

| | | | |
|--------------------------|-------------------------|--------------|---------------------|
| 472 | Motivos de Devolución | Desconocido | No Existe Número |
| | | Rehusado | No Reclamado |
| | | Cerrado | No Contactado |
| | Dirección Errada | Fallecido | Apartado Clausurado |
| | No Recibe | Fuerza Mayor | |
| Fecha 1: | DIA MES AÑO | Fecha 2: | DIA MES AÑO |
| Nombre del distribuidor: | Nombre del distribuidor | | |
| CC | C.C. 91.296.278 | | |
| Centro de Distribución: | Centro de Distribución: | | |
| Observaciones: | Observaciones: | | |