

Bucaramanga, Marzo 14 del 2017

Señor (a):
FLOR MARIA SIERRA
Calle 92 # 55-51- Hacienda San Juan
Bucaramanga

Asunto: Reclasificación.
Decisión Empresarial: 3100-2017-03-5819
Código de Usuario: 110413

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, 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

"La empresa EMAB lo confirme y le aplique la tarifa residencial."

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.

Los usuarios del servicio público de aseo se clasificarán en residenciales y no residenciales, y estos últimos en pequeños y grandes generadores de acuerdo con su producción

"Usuario no residencial: Es la persona natural o jurídica que produce residuos sólidos derivados de la actividad comercial, industrial y los oficiales que se benefician con la prestación del servicio público de aseo.

Usuario residencial: Es la persona que produce residuos sólidos derivados de la actividad residencial y se beneficia con la prestación del servicio público de aseo. Se considera usuario residencial del servicio público de aseo a los ubicados en locales que ocupen menos de veinte (20) metros cuadrados de área, exceptuando los que produzcan más de un (1) metro cúbico mensual."

.."Por tanto, la clasificación del inmueble depende del resultado de las visitas que realicen las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios a los diferentes inmuebles teniendo en cuenta los lineamientos señalados por las comisiones de regulación, clasificación que es individual para cada inmueble.

PRUEBAS

Aportados por el usuario y/o suscriptor:

- Orden de trabajo del amb de fecha 23/02/2017
- Factura No 7703144 expedida el 07/02/2017

Practicadas por la empresa:

- Revisión FACTURANET de factura No. 7968561 expedida el 08/03/2017 por el amb.
- Orden de Visita No 003686 realizada por la EMAB SA ESP.

CONSIDERACIONES DE LA EMPRESA

Al revisar FACTURANET de factura No. 7968561 expedida el 08/03/2017 por el amb. se pudo constatar que la tarifa que se la ha venido cobrando al usuario con el código suscriptor 110413 es de COMERCIAL PEQUEÑO PRODUCTOR, por lo cual la EMAB SA ESP procedió a ordenar una visita para verificar el uso del bien inmueble, la cual nunca se pudo llevar a cabo pues se pudo localizar a la usuaria, ni en la mañana ni en la tarde.

No obstante a ello en la orden de trabajo del amb de fecha 23/02/2017 realizada en la calle 92 # 55-51 allegada por usted se pudo constatar que funciona una vivienda de uso residencial, por lo que el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga está facturando como residencial.

Por ello se procederá a realizar la reclasificación para cobrar la tarifa de acuerdo al uso.

RESUELVE:

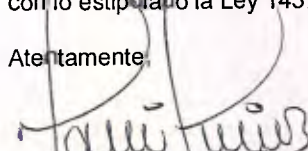
PRIMERO. **ACEDER**, a las peticiones elevadas por usted, en el sentido de reclasificar el uso y categoría del bien inmueble a USO RESIDENCIAL- ESTRATO 3 .


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: **COMUNICAR** a la Oficina de Facturación de la EMAB S.A. ESP., para que realice los tramites a que haya lugar a fin de reportar ante el ente facturador ESSA Grupo EPM.

CUARTO: 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 ORDONEZ
Directora PQR y Servicio al Cliente

Proyecto: Jorge Andrés Hernández Gómez- Auxiliar PQR 

EMPRESA DE ASEO DE BUCARAMANGA
RECEPCION
EMAB S.A. E.S.P.
Fecha: 23 MAR 2017
Hora: 11:10
Firma: 

472 de Devolución

Nombre del distribuidor: **Marlon Parro**

Centro de Distribución: **61 MAR 2017**

Observaciones:

No Existe Numero	Desconocido	Fuerza Mayor	Fecha 2	ANO	D	MES	DIA	ANO
No Reclamado	Cerrado	Fallido	Fecha 1	ANO	D	MES	DIA	ANO
Aparado Clausurado	Revisado	Dirección Errada	Fecha 1	ANO	D	MES	DIA	ANO
No Contactado	Revisado	No Reside	Fecha 1	ANO	D	MES	DIA	ANO

Fecha 1: **23 MAR 2017**

Fecha 2: **23 MAR 2017**

Nombre del distribuidor: **Marlon Parro**

Centro de Distribución: **61 MAR 2017**

Observaciones: