	RECLAMACIÓN POR TARIFA INCORRECTA	Código: GP-FR-07
		Versión: 00
		Página 1 de 2

Bucaramanga, Mayo 24 del 2017

Señor (a):
ANDRES VARGAS
 Cra 34 # 51-78 Cabecera del llano
 Bucaramanga

Asunto: Aforo
Decisión Empresarial: 3100-2017-05-8378
Código de Usuario: 079620

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

"Revisión y visita domiciliaria al predio para reevaluar la tarifa de aseo que actualmente está cobrando. Revisar el histórico de consumo puesto que el predio estuvo desocupado Descuento para los meses anteriores."

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.

PRUEBAS

Aportados por el usuario y/o suscriptor:

- Plan de abono No.0020682
- Copia factura No. 8112876 expedida el 03/04/2017
- Copia factura No. 8434108 expedida el 02/05/2017

Practicadas por la empresa:

Ninguna

CONSIDERACIONES DE LA EMPRESA

Al revisar la Facturas por usted allegadas se pudo constatar que la tarifa que se la ha venido cobrando al usuario con el código suscriptor 079620 es de INDUSTRIAL GRAN PRODUCTOR 2-3. No obstante a ello, a la luz de artículo 109 del Decreto 2981 del 2013 es derecho del usuario obtener el aforo de sus residuos, por lo que se accederá a realizarlo para verificar si el cobro se está haciendo de acuerdo a la producción de residuos sólidos.

El aforo es el resultado de las mediciones puntuales, que realiza un aforador debidamente autorizado por la persona prestadora, respecto de la cantidad de residuos sólidos que produce y presenta un usuario de manera individual o conjunta al prestador del servicio de aseo".

De igual forma es preciso informarle que el plazo máximo y número mínimo de semanas que componen la realización de un aforo de acuerdo al artículo DECIMO PRIMERO de la Resolución CRA 120 del 2000 es:

- Para un AFORO ORDINARIO: es Cuatro (4) semanas en un plazo máximo de (2) dos meses, para realizar aforos a grandes productores que generen unos residuos mensuales de hasta 50m3 y Cinco (5) semanas en un plazo máximo de (3) tres meses para realizar aforos a grandes productores que generen unos residuos mensuales de más de 50 m3.

En lo que respecta a la tarifa que se está cobrando, si bien se ordenara la realización de un aforo para la medición de sus residuos sólidos, ésta no asegura que la tarifa a cobrar después de realizado sea favorable al usuario, no es menos cierto que también puede concluir que según la producción se debe facturar más alto el costo, caso en el cual el peticionario debe asumir el costo del aforo.

Ahora bien, en lo que respecta a su petición de devolución de los meses anteriores en razón de que estuvo desocupado, es preciso informarle que con la documentación allegada no se acreditó el cumplimiento de los requisitos para otorgar la tarifa por predio desocupado de que trata el artículo 37 de la Resolución 352 del 2005, motivo por el cual no se accederá a devolver mayores valores pagados.

RESUELVE:

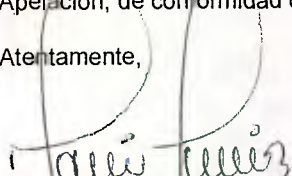
PRIMERO. **ACCEDER** a las peticiones elevada de su parte, en el sentido de ACCEDER a revisar la producción del predio mediante la realización de un aforo, y **NO ACCEDER** a devolver mayores valores pagados, por lo expuesto en la parte motiva de esta decisión.

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 SUGERENCIA COMERCIAL de la EMAB S.A E.S.P con el fin de realizar el Aforo con un plazo máximo de (2) dos meses.

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,

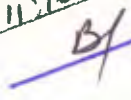

MARIA PAULA ORDOÑEZ
Directora PQR y Servicio al Cliente.


Proyectó: Jorge Andrés Hernández Gómez –Auxiliar PQR.

JH

EMPRESA DE ASEO DE BUCARAMANGA
EMAB S.A. E.S.P.
RECEPCIÓN

Hora: 11:10 Fecha: 10 5 JUN 2017

Firma: 

		Nombre del distribuidor: Marlon Andre Gamacho Centro de Distribución: C.C. Gamacho Observaciones: 0 91 098 757 27	
Fecha: 10 JUN 2017 Hora: 11:10		No Reside <input type="checkbox"/> 1 Dirección Errada <input type="checkbox"/> 1 de Devolución <input type="checkbox"/> 1 Motivos <input type="checkbox"/> 4	
Desconocido <input type="checkbox"/> 1 Rehusado <input type="checkbox"/> 1 No Reclamado <input type="checkbox"/> 1 No Contactado <input type="checkbox"/> 1 Apartado Clausurado <input type="checkbox"/> 1		Fuerza Mayor <input type="checkbox"/> 1 Fallo de <input type="checkbox"/> 1 Cerrado <input type="checkbox"/> 1 No Existe Numero <input type="checkbox"/> 1	