

Bucaramanga, julio 19 del 2024.

Señor(a)  
**MATILDE CORREA**  
Bucaramanga.

Asunto: Respuesta petición otros-recolección poda  
Radicado: PQR E 2024004461 del 03/07/2024

Cordial Saludo,

Para nosotros es muy importante atender sus peticiones, quejas, recursos y/o solicitudes. Le agradecemos por comunicarse y le reiteramos nuestro compromiso por día a día mejorar en todas las actividades que desarrollamos en el marco de la prestación del servicio público domiciliario de aseo.

En atención a su petición, es necesario manifestarle que la normatividad ha estipulado que los residuos sólidos especiales (poda) son aquellos que, por su naturaleza, composición, tamaño, volumen y peso, necesidades de transporte, condiciones de almacenaje y compactación, no pueden ser recolectado, manejados, tratados o dispuestos normalmente por la persona prestadora del servicio público de aseo.

Igualmente, el ordenamiento ha prescrito que el precio del servicio de recolección, transporte y disposición de los mismos será pactado libremente entre la persona prestadora y el usuario. Así bien, queda aclarado que las prestadoras no se encuentran inmersas en la obligación de brindar este tipo de servicios especiales, a menos que se pacte entre las partes de forma libre y espontánea, siendo así el generador de dichos residuos quien debe hacerse responsable de su recolección, transporte y disposición final.

En efecto, nosotros ofrecemos la recolección de dichos residuos. Para llevar a cabo la recolección de poda en su domicilio, es requisito indispensable contar con su Código Suscriptor o factura de agua o energía en la que se identifique como usuario de nuestra prestadora, esta información es esencial para asegurar la correcta vinculación y prestación del servicio.

Una vez que nos proporcione el Código Suscriptor o factura correspondiente, procederemos a generar una orden de servicio. Posteriormente, uno de nuestros supervisores realizará una visita de verificación en su domicilio para determinar si la recolección de poda se realizará por fidelización, es decir, como parte de los servicios incluidos para usuarios suscritos, o si conlleva algún costo adicional.

En caso de que se determine que el servicio tiene algún costo asociado, dicho monto será debidamente informado, notificado y cargado de manera transparente a su próxima factura de agua o energía.

Es importante que usted tenga presente que para futuras solicitudes de servicios especiales, es necesario que esta prestadora pueda determinar el valor del servicio o si es acreedor a un servicio por fidelización por esta razón es necesario realizar una visita de verificación en campo, por cuanto si usted desea recibir el servicio, el conducto regular a seguir es comunicarse a nuestra línea de atención (LINEA LIMPIA: (607) 7000488) en el cual nuestro comercial le generara una orden de servicio a través de la factura de agua o energía que lo identifica como usuario de la EMAB, para que un supervisor de área determine los costos que el servicio especial generaría, recuerde que esta visita no le representa ningún costo, ni obligación de adquirir el servicio. Por otra parte, le informamos que, el servicio público domiciliario de aseo de que trata la Ley 142 de 1994 y en particular el Decreto 1077 del 2015, no comprende como obligación el suministro de contenedores, letreros o otro tipo de elemento. No obstante, nuestra prestadora los asigna a diferentes copropiedades o comunidades con el fin de mejorar el servicio, esto siempre como valor agregado. Ahora bien, es de anotar que, a la fecha, esta prestadora no cuenta con contenedores, ni letreros disponibles dentro de su inventario para entrega, por cuanto no es posible asignar algún elemento para su comunidad en estos momentos.

Es oportuno aclarar que, es deber del usuario receptor del servicio de aseo, "Presentar los residuos sólidos para su recolección en las condiciones y horarios establecidos en el presente decreto y por la persona prestadora del servicio y de conformidad con el programa de aprovechamiento viable y sostenible que desarrolle la persona prestadora del servicio." De conformidad al numeral 4 del artículo 110 del Decreto 2981 del 2013.



Así mismo, el numeral 9 de la Clausula 12 del Contrato de Condiciones Uniformes contempla que los usuarios deben "Presentar los residuos sólidos para su recolección en las condiciones establecidas en los Decretos 2981 del 2013 y 1077 del 2015, normas que lo modifiquen o sustituya, de conformidad con el programa de aprovechamiento viable y sostenible que desarrolle la persona prestadora y en la forma y tipos de recipientes prescritos en el Anexo Técnico". Es decir, esta prestadora está cumpliendo con cada una de las obligaciones que contempla el régimen de servicios públicos domiciliarios y es el usuario quien tienen que realizar la debida presentación de los residuos sólidos.

Adicionalmente, de conformidad con la información allegada por el supervisor de área, en el sector se presenta indebida presentación de residuos sólidos por parte de algunos ciudadanos que generan puntos críticos y aglomeración de basuras, situación que no obedece al operar de nuestra empresa, sino a falta de cultura ciudadana de ciertas personas.

Ahora bien, si dicha presentación no se realiza conforme a lo que dispone el ordenamiento, la Empresa de Aseo de Bucaramanga no tiene facultades para llamar la atención o tramitar procedimientos sancionatorios contra aquellos ciudadanos que cometen dichas conductas inapropiadas. Sin embargo, tenga en cuenta que la Ley 1801 del 2016 "Por la cual se expide el Código Nacional de Policía y Convivencia" ha prescrito todo un trámite sancionador para ciudadanos que cometen dichos comportamientos inadecuados. Así bien, son las autoridades ambientales, de control y policivas con jurisdicción en el municipio de Bucaramanga quienes deben adelantar los tramites sancionatorios a que haya lugar.

Con lo anterior damos por atendida su petición. Tenga en cuenta que contra esta decisión no procede ningún recurso, en el entendido de que según el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, solo proceden recursos contra ciertas decisiones, siendo que la suya no se encuentra inmensa en ninguna de las causales que la norma relaciona.

Atentamente,



**SANDRA MILENA ZHER SANDOVAL**  
Profesional del Servicio de Información y Atención a los Usuario

Proyectó: Marlon Y. Orozco Contreras - Auxiliar Administrativo EMAB S.A. E.S.P.

