

Bucaramanga, noviembre 25 del 2024.

Señor(a)
ANONIMO/ANONIMO
Bucaramanga.

Asunto: Respuesta petición otros-recolección poda
Radicado: PQR E 2024007689 del 06/11/2024
PQR E 2024007725 del 06/11/2024

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.

Nos permitimos informar que, de acuerdo a la celeridad, economía y simplicidad que la norma obliga para los trámites ante las autoridades, se contestaran conjuntamente las dos (02) radicaciones que fueron referidas en el encabezado, pues se advierte que se trata del mismo asunto.

En atención a su petición, es necesario manifestarle que la normatividad ha estipulado que los residuos sólidos especiales (escombros) 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.

Nuestra empresa ofrece el servicio de recolección de residuos de escombros, comprendiendo la importancia de atender las necesidades de nuestros usuarios. Sin embargo, para poder generar este servicio, es fundamental contar con la identificación del solicitante mediante el código o número de cuenta que lo acredite como usuario registrado. Por esta razón, no es posible generar una orden de servicio en este caso, ya que no se logró identificar al usuario que realizó la solicitud.

Para futuras solicitudes de servicios especiales, es fundamental que esta prestadora pueda determinar el valor del servicio o verificar si es acreedor a un beneficio por fidelización. Para ello, es necesario realizar una visita de verificación en campo. Si desea recibir el servicio, el procedimiento regular es comunicarse a nuestra línea de atención (LINEA LIMPIA: (607) 7000488), donde nuestro equipo comercial generará una orden de servicio a través de la factura de agua o energía que lo identifique como usuario de la EMAB. Posteriormente, un supervisor de área determinará los costos que podría implicar el servicio especial.

Recuerde que esta visita no genera ningún costo ni implica obligación de adquirir el servicio.

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 inmersa en ninguna de las causales que la norma relaciona.

Atentamente,


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

Proyecto: Marlon Y. Orozco Contreras – Auxiliar Administrativo EMAB S.A. ESP.

