

Bucaramanga, enero 28 del 2025

Señor (a):  
**USUARIO / ANONIMO**  
BucaramangaAsunto: Respuesta a solicitud de servicio especial  
Radicado: PQR E2025000357 del 21/01/2025

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.

Pues bien, en primera medida debemos indicarle que la recolección de material de escombros; son residuos sólidos especiales, que, por su naturaleza, composición, tamaño, volumen y peso, necesidades de transporte, condiciones de almacenaje y compactación, no puede ser recolectados, manejados, tratados o dispuestos normalmente por la persona prestadora del servicio público de aseo. Los residuos sólidos especiales se encuentran definidos en el artículo 2 del Decreto 2981 del 2013, de la siguiente manera:

*"Residuo sólido especial: Es todo residuo sólido que por su naturaleza, composición, tamaño, volumen y peso, necesidades de transporte, condiciones de almacenaje y compactación, no puede ser recolectado, manejado, tratado o dispuesto normalmente por la persona prestadora del servicio público de aseo. El precio del servicio de recolección, transporte y disposición de los mismos será pactado libremente entre la persona prestadora y el usuario, sin perjuicio de los que sean objeto de regulación del Sistema de Gestión Posconsumo."*

De acuerdo con el fundamento normativo citado, no es nuestra obligación recoger los residuos sólidos especiales, a menos que se haya pactado un precio con el usuario generador. Es el generador de dichos residuos quien debe hacerse responsable de su recolección, transporte y disposición final, para lo cual puede contratar cualquiera de las empresas del mercado.

Es por esto que para poder determinar el valor del servicio 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) **aportando el código que lo identifique como usuario de esta prestadora**, en el cual nuestro comercial le generara una orden de servicio, para que un supervisor de área determine los costos que el servicio especial generaría, esta vista no le representa ningún costo, ni 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 inmensa en ninguna de las causales que la norma relaciona.

Atentamente

  
**SANDRA MILENA ZHER SANDOVAL**  
Profesional Servicio de Información Atención al Usuario.

Proyectó: Liliana Marcela Guerrero Moreno – Auxiliar Administrativo EMAB S.A. ESP.