

472	Motivos de Devolución	1 2	Desconocido	1 2	No Existe Número
		1 2	Rehusado	1 2	No Reclamado
		1 2	Cerrado	1 2	No Contactado
	Dirección Errada	1 2	Fallecido	1 2	Apartado Clausurado
	No Reside	1 2	Fuerza Mayor		
Fecha 1:	DIA	MES	AÑO	R.	D.
27	MAR	2019			
Nombre del distribuidor:			Nombre del distribuidor:		
C.C.			C.C.		
Centro de Distribución:			Centro de Distribución:		
Observaciones:			Observaciones:		

**ELKIN D. CORONELO**  
C.C. 13.741.541  
P. J. J. J.

FORMATO  
VB-INR-F-010  
VERSION: 7

En cumplimiento del artículo 10 del Decreto 2700 de 2017 del Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, dado que no fue posible la notificación personal, LA EMPRESA procede a notificarlo(a) por aviso, anexando a esta, el oficio de fecha 14/03/2019 en respuesta a su (petición, queja, reclamo o recurso), radicado bajo el No. 007121 de 22/02/2019.

Contra la decisión antes indicada, proceden los Recursos de Reposición y en Subsidio el de Apelación en un mismo escrito ante la misma Empresa, debidamente motivados dentro de los cinco días hábiles siguientes a la fecha de notificación, advirtiéndole que dicha notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente a la entrega de este aviso.

Navicol Jimenez N.  
Coordinadora de Atención al Cliente

472 Servicios Postales Nacionales S.A.  
NIT 900.062917-9  
C.D. 25-685 A 65  
Línea Nat: 01 8000 111 210

**REMITENTE**  
Nombre/ Razón Social  
VEOLIA ASEO BUCARAMANGA S.A. E.S. - VEOLIA ASEO BUCARAMANGA  
BUCARAMANGA  
Dirección: CLL 60 N° 16C-03 BARRIO LA ESMERALDA VÍA A GIRÓN  
Ciudad: GIRÓN  
Departamento: SANTANDER  
Código Postal: 687541104  
Envío: RA097527852CO

Nombre de quien recibe: \_\_\_\_\_  
Dirección: SEC. 4 CASA 40 BRISAS CAMPESTRE  
Fecha: \_\_\_\_\_

**VEOLIA**  
ASEO BUCARAMANGA  
NIT. 900.293.868-7

RECIBIDO No R. 9057  
FECHA: 01-04-19  
HORA: 09:10 AM  
NOMBRE: Angie Rodríguez

**DESTINATARIO**

Aten Bucaramanga S.A E.S.P  
0.293.868-7  
Calle 60 # 16 c - 03 B. La Esmeralda - Girón

NO IMPLICA ACEPTACIÓN

Oficio PQR No. -007121-  
Girón, Marzo 14 de 2019.

Señor(a)  
**LUCERO RUEDA**  
Sector 4 Casa 40 Barrio Brisas Campestre  
Girón

**ASUNTO:** Petición No. 007121 de fecha 22/02/2019 .

En cumplimiento a lo ordenado por los Artículos 152 y siguientes de la Ley 142 de 1994, se procede a resolver la reclamación mencionada en el asunto.

#### CONTENIDO DE LA PETICIÓN

La usuaria manifiesta inconformidad por la tarifa cobrada asegurando ha tenido un incremento exorbitante solicitando se establezca una tarifa única para todos los usuarios del sector de brisas campestre.

#### LA EMPRESA CONSIDERA QUE

Dentro del término legal y de conformidad al Artículo 5 y siguientes del Código Contencioso Administrativo, mediante el presente escrito me permito dar respuesta a su solicitud interpuesta:

Nos permitimos informarle que tal y como establece la Ley 142 de 1994, los usuarios tienen total libertad en elegir la empresa que a bien consideren para la prestación de los servicios y en especial el de Aseo; por tanto, es una decisión que depende únicamente del usuario y no de la voluntad de las empresas.

Una vez verificado nuestro sistema comercial. Se constata que el usuario (peticionario), suscribió vinculación con nuestra empresa, a partir de lo cual se ha venido prestando el servicio de manera ininterrumpida; y con base a ello es que se ha generado el cobro del servicio de aseo en debida forma.

Ahora, con el fin de brindar respuesta a la reclamación por el incremento en la tarifa, nos permitimos comunicarle que en el sector de Brisas Campestre, se le está cobrando la tarifa correspondiente al estrato dos (1) del municipio de Girón.

A continuación se describe un comparativo de la tarifa de Aseo por componentes y los cambios que ha tenido en los últimos dos años.

Es de indicar que conforme a la Resolución CRA 720 de 2015, se han incluido nuevos componentes al servicio de aseo, que hasta comienzos del 2016 no contemplaba la tarifa; tales como tratamiento de lixiviados, aprovechamiento, comercialización por aprovechamiento que están establecidos en el decreto 2981 de 2013.

ACTIVIDADES DEL SERVICIO	ESTRATO		Variación Tarifa
	TARIFA I semestre 2016	TARIFA II semestre 2019	
	Con subsidio 15%	Con subsidio 5%	
<b>BARRIDO Y LIMPIEZA</b>	\$ 4.192	\$ 6.494	<b>\$ 2.302</b>
<b>RECOLECCIÓN</b>	\$ 4.460	\$ 5.923	<b>\$ 1.463</b>
<b>DISPOSICIÓN FINAL</b>	\$ 1.280	\$ 1.881	<b>\$ 601</b>
<b>COMERCIALIZACIÓN</b>	\$ 1.152	\$ 1.659	<b>\$ 507</b>
<b>TRATAMIENTO LIXIVIADO</b>	\$ 0	\$ 442	<b>\$ 442</b>
<b>APROVECHAMIENTO</b>	\$ 0	\$ 317	<b>\$ 317</b>
<b>COMERCIALIZACIÓN APROVECHAMIENTO</b>	\$ 0	\$ 498	<b>\$ 483</b>
<b>SUBSIDIO DE ASEO</b>	(\$ 1.663)	(\$ 861)	<b>\$ 802</b>

Como se puede observar en la tabla anterior, el componente de Barrido y Limpieza es el que tuvo mayor variación, pero, el mismo está dado debido a los kilómetros barridos establecidos en el PGIRS del municipio, los cuales son la base entre las empresas de Aseo que suscribieron el acuerdo de barrido el año anterior, y que cubre el 100% del municipio de Girón. Servicio éste que anteriormente no se venía prestando de forma continuada, ni en todos los sectores del municipio.

Es decir, la tarifa aplicaba en este componente y que es igual para todas las empresas, se factura conforme al servicio efectivamente prestado.

Respecto al servicio de Recolección, éste está dado según la cantidad de residuos producidos y recogidos en el municipio, lo cual se calcula con base a las fórmulas tarifarias que la Resolución CRA 720 de 2015 ha dispuesto para tal fin.

Lo atinente a los componentes de tratamiento de lixiviado y Aprovechamientos, son nuevos servicios que antes no se incluían en las tarifas, pero, debido a que a partir del Decreto 2981 de 2013, hacen parte del servicio ordinario de Aseo, fueron incluidos en la estructura tarifaria mediante Resolución CRA 720 de 2015.

La tarifa de aprovechamiento son valores que corresponden a las empresas de Aprovechables (recicladoras), y Veolia solo lo factura y luego transfiere estos valores a dicha empresas.

Igualmente se informa que anualmente, las tarifas tienen incremento por actualización, que oscila entre 5% y 8% según las variaciones de cada índice; lo que indica que las tarifas anualmente registran variación por esta actualización, lo que incide en el valor final a pagar por los usuarios.

Por último, importante indicar que para los estratos 1, 2 y 3, el porcentaje de subsidios autorizado por el concejo municipal es del 5%, lo que en los últimos años ha venido en descenso; pues, para comienzos de 2016 estaba en el 15% para estrato 1, lo que también incide en mayor valor a pagar por parte del usuarios, pues, aproximadamente \$2.300\*\* sería el subsidio si se tuviera el 15%, y no \$899 que es lo que actualmente se le aplica con el 5%.

Nuestra empresa, no desea generar inconformidad en usted por la tarifa aplicada; sino, que nuestro interés es que usted comprenda que la tarifa cobrada se aplica porque la empresa cumple con todos los servicios que por Ley le corresponde, además de que los cobros se realizan con base a los lineamientos legales definidos para tal fin. No quisiéramos incluir los valores adicionales referidos; pero, ello atentaría contra la normatividad que nos rige, lo cual es objeto de vigilancia y control por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos.

Agradecemos amablemente, su comprensión frente a lo antes explicado; pues, no deseamos que lo tome como justificación, sino, que nuestro interés es informarle debidamente que los componentes y valores son por causa de cada servicio prestado, y no por imposición que pretenda la empresa establecer.

Continuaremos con el mismo compromiso de mostrar cada vez una mejor imagen de Girón, para lo cual día y noche nos esforzamos por cumplirle a la comunidad y por garantizar áreas integralmente limpias; que desde hace muchos años atrás no tenía el municipio de Girón. Seguimos eliminando puntos críticos y recuperando espacios de zonas y áreas públicas en beneficio de la población en general, porque no solo nos preocupa mantener limpio el barrio donde usted reside, sino, todo su municipio.

Cualquier inquietud, sugerencia o queja, estaremos dispuestos a atenderla en nuestra oficina principal ubicada en la Cl 60 # 16C-03 B La Esmeralda, Girón o telefónicamente al 6905690.

#### RESUELVE:

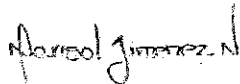
Atender su petición, para lo cual nuestra empresa le da explicación detallada mediante las consideraciones anteriormente expuestas.

No acceder al cambio de la tarifa aplicada, debido a lo anteriormente expuesto.

Envíese citación y notifíquese personalmente el contenido de la presente Resolución al peticionario, y de no ser posible la notificación personal, procédase a la notificación por aviso de conformidad con lo previsto por los Arts. 68 y 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo contencioso Administrativo-Ley 1437 de 2011.

Se le informa al usuario que contra la presente procede recurso de reposición ante la misma empresa y en subsidios apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su notificación. (Artículo 155 de la Ley 142 de 1994).

Atentamente,



**MARISOL JIMENEZ NAVARRO**  
Coordinadora de Atención al Cliente

NOTIFICACIÓN PERSONAL: HOY \_\_\_\_\_ NOTIFICA LA DECISIÓN  
CONTENIDA EN EL -007118- DEL \_\_\_\_\_ AL USUARIO LUCERO RUEDA.

Elaboró: \_\_\_\_\_ FIRMA Y CEBILLA No.: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_