

La Empresa, dando aplicación a lo señalado en el artículo 69 de la ley 1437, en el entendido que se desconoce la información del destinatario ya que no apporto datos para notificación o son errados, procede a publicar la decisión administrativa en la página web de la Empresa: <https://www.serambiental.com/> por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro de la respuesta. De esta actuación se dejará constancia en el sistema de información comercial que integrará el expediente de la decisión administrativa.

AVISO DE NOTIFICACIÓN

SER AMBIENTAL S.A.S E.S.P, en cumplimiento del Artículo 69 del Código Contencioso Administrativo comunica la respuesta a su petición:

Señor(a)
SALATIEL URBINA
VDA LA LAGUNA
MELGAR

Por lo anterior se anexa la comunicación de respuesta a su petición con No. 40559 emitida por SER AMBIENTAL S.A.S E.S.P el 06 de mayo de 2026. Una vez agotado el procedimiento de notificación, enviar el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para darle trámite al Recurso de Apelación interpuesto subsidiariamente.

Al día siguiente de entregado el presente aviso se considerará notificada la decisión.

MELGAR, 22 de mayo de 2026

Cordialmente,

Yeiferson Baquero

Yeiferson Baquero Duran
Auxiliar de servicio al cliente
Ser Ambiental S.A.S E.S.P.



Carrera 2 N. 21A – 15, esquina, barrio San Antonio, Girardot
www.serambiental.com
Call center: 300-9138452
Telefax: 835 3500 – 835 3501



GGSAG-2026-405559
MELGAR, 06 de mayo de 2026

Señor (a)
SALATIEL URBINA
VDA LA LAGUNA
MELGAR

ASUNTO: RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO DE APELACIÓN GGSAG-2026-405559 radicado el día 16 de abril de 2026 **CONTRA LA DECISION SER-SC-26- 401773** del 10 de abril de 2026.

REF: CUENTA 100046902/183766

ANTECEDENTES DEL RECURSO

1. El señor Salatiel Urbina, el día 18 de marzo de 2026 presentó reclamación con número de radicado **PQR_401773** mediante el cual solicito visita ocular al predio para evidenciar que no se presta el servicio de aseo.
2. **SER AMBIENTAL SAS ESP** mediante acto administrativo número **SER-SC-26-401773** del 10 de abril de 2026, resolvió que no era procedente la solicitud del usuario, toda vez que se evidenció que el servicio de aseo sí se presta, conforme a lo expuesto en la parte motiva del referido acto administrativo.
3. El día 16 de abril de 2026 presentó recurso de reposición y en subsidio de apelación, contra los actos administrativos **SER-SC-26- 401773** del 10 de abril de 2026, manifestando su inconformidad con la respuesta suministrada.

PRETENSIONES

(...) RECURSO REPOSICION SUBSIDIARIO DE APELACION en contra de la respuesta a mi reclamacion 401773 del 18 de marzo de 2026 y que me fue entregada el dia 15 de abril de 2026 .

1. mi reclamacion se remite a solicitar se me exonere del cobro de la tarifa del servicio de aseo que no prestan en la vereda la launa csa antiguo jardin via la piñala

- jurisdiccion melgar tolima dado que en dicho sector el carro recolectro no entra a recoger los residuos*
- 2. en su respuesta me dicen que debo caminar 150 mestros abajo de mi vivienda para llevar los residuos*
 - 3. la ley de servicios publicos domiciliarios ordena que el servicio de aseo debe prestarse puerta a puerta es de cir queu los residuos se deben recoger en la puerta de cada vivienda y no exponer al usuario a caminar con esas bolsas hasta donde el carro recolectorf llegue.*
 - 4. es de advertir que en la vivienda no resido solo habita una señora que trabaja fuera todo el dia yo vivo en bogota pernocto alli los fines de semana y los residuos que produzco los utilizo como abono para las matas*
 - 5. la ley es clara al respecto, es totalmente ilegal pretender cobrar un servicio no prestado y que debe presatrse puerta a puerta*
 - 6. soy perosna de la tercera edad igual que mi esposa y siempre estamos solos en la vivienda por tanto al pretender que caminemos 150 metros abajo llevando bolsas de basura se esta atentando contra nuestra seguridad personal y nuestra vida.*
 - 7. Acepto pero no comparto lo decidido por ustedes en su respuesta ya que estan atentando ademas contra los derechos de nosotros los usarios(...)*

CONSIDERACIONES DE LA EMPRESA

En atención a lo contenido en su recurso nos permitimos reiterar que **SERVICIOS AMBIENTALES S.A.S E.S.P.** se encuentra bajo la regulación especial de los servicios públicos domiciliarios y es vigilada por la [Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios \(SSPD\)](#). En virtud de lo anterior las actuaciones administrativas de la Compañía, se encuentran totalmente ajustadas al principio de la legalidad y al debido proceso.

SERVICIOS AMBIENTALES S.A.S E.S.P. efectivamente nuestra única y verdadera filosofía de trabajo es prestar un servicio continuo y de calidad a todos nuestros usuarios; De acuerdo con la solicitud presentada, iniciamos el proceso de verificación y validación de la información proporcionada.

Para ello, realizamos una visita técnica ocular el día 24 de marzo de 2026, en la cual se pudo evidenciar que el predio del peticionario se encuentra ubicado a una distancia de ciento cincuenta y tres (153) metros del corredor por el cual transitan los vehículos de la

entidad en desarrollo de la prestación del servicio público domiciliario de recolección, transporte y disposición final de residuos sólidos ordinarios, servicio que se ejecuta los días martes, jueves y sábado en el horario comprendido entre las 06:00a.m a las 14:00 horas.

En efecto, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 142 de 1994 y la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), el cobro del servicio de aseo se fundamenta en la disponibilidad y prestación efectiva del mismo dentro del área de servicio, y no en la cercanía exacta del punto de recolección al predio del usuario.

En ese sentido, mientras el inmueble se encuentre ubicado dentro del área de prestación del servicio y exista cobertura, frecuencia de recolección y acceso operativo por parte del prestador, se entiende que el servicio de aseo se está prestando de manera efectiva, aun cuando el usuario deba trasladar los residuos a un punto de recolección determinado.

Por consiguiente, la distancia entre el predio y el punto de recolección no constituye, por sí sola, un criterio para la no facturación del servicio, salvo que se demuestre la inexistencia de cobertura o la imposibilidad técnica en la prestación del mismo.

En este sentido, el hecho de que la recolección no se realice bajo la modalidad puerta a puerta no configura una falla en la prestación del servicio, en la medida en que dicha actividad se efectúa de manera regular en la vía principal por donde transita el vehículo recolector.





No obstante, lo anterior, y en atención a lo dispuesto en el artículo 44 de la Resolución CRA 943 de 2021 —integrado y unificado en el artículo 5.3.23.6 de la misma resolución— y en concordancia con el artículo 2.3.6.3.3.12 del Decreto 1077 de 2015, se procedió a realizar el ajuste correspondiente por recolección sin servicio puerta a puerta. Conforme a la normativa citada, cuando por imposibilidad operativa de la entrada de vehículos o de los operarios del servicio, la recolección de residuos sólidos ordinarios no pueda realizarse directamente en la puerta del predio, los suscriptores tienen derecho a un descuento del diez por ciento (10%) en el precio máximo correspondiente a la actividad de recolección y transporte. En consecuencia, se efectuó el ajuste a favor del suscriptor.

En conclusión, se informa al usuario que no se accede a su petición, por los hechos, anteriormente expuestos.

RESUELVE

PRIMERO: CONFIRMAR el acto **SER-SC-26- 401773** del 10 de abril de 2026.

SEGUNDO: NOTIFICAR el contenido de esta resolución al señor **SALATIEL URBINA** quien para el efecto puede ser ubicado(a) en la dirección de notificación **VDA LA LAGUNA** registrada ante esta entidad, conforme a lo establecido en la ley 1437 de 2011.

TERCERO: REMITIR Una vez agotado el procedimiento de notificación, enviar el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para darle trámite al Recurso de Apelación interpuesto subsidiariamente.

Cordialmente,



Erika Yulieth Charry Cordoba

Coordinadora Servicio al Cliente

Ser Ambiental S.A.S E.S.P.

Proyectó: Andrea Garavito / Auxiliar de servicio al Cliente