

## **CARTA DEL TRATO DIGNO**

Siendo conscientes del trato especial que merece cada uno de nuestros usuarios, ponemos a su disposición un compendio de sus derechos y deberes en relación con la prestación del servicio público domiciliario de aseo, de conformidad con lo señalado en el Decreto 1077 de 2015 “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio”, el Contrato de Condiciones Uniformes, Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de Lo Contencioso Administrativo, Ley 1755 de 2015 y Ley 142 de 1994 Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios.

### **CONTENIDO:**

- 1. DERECHOS**
- 2. DEBERES**
- 3. MECANISMOS PARA HACER EFECTIVOS LOS DERECHOS.**

En sus relaciones con la empresa todo usuario tiene derecho a:

1. El ejercicio de la libre elección del prestador del servicio público de aseo en los términos previstos en las disposiciones legales vigentes. En caso de presentarse una solicitud de terminación anticipada del contrato por parte del usuario la persona prestadora deberá resolver la petición en un plazo de quince (15) días hábiles, so pena que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios imponga, al prestador que incumpla esta obligación, las sanciones correspondientes por violación del régimen de servicios públicos domiciliarios, conforme al artículo 81 de la Ley 142 de 1994.
2. Acceso a la información de manera completa, precisa y oportuna en los términos del artículo 9.4 de la Ley 142 de 1994.
3. Hacer parte de los Comités de Desarrollo y Control Social.
4. Hacer consultas, peticiones, quejas e interponer los recursos.
5. Tener un servicio de buena calidad.
6. El cobro individual por la prestación del servicio en los términos previstos en la legislación vigente.
7. Recibir oportunamente la factura por la prestación del servicio en los términos previstos en la legislación vigente.

8. Obtener, el descuento en la factura por falla en la prestación del servicio de aseo imputable a la persona prestadora.
9. Obtener el aforo de los residuos sólidos, de conformidad con lo que establezca la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

#### **DEBERES:**

1. Vincularse al servicio de aseo, siempre que haya un servicio disponible, o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad, de acuerdo con lo establecido por la ley.
2. Hacer buen uso del servicio, de modo que no genere riesgos o se constituya en un obstáculo para la prestación del servicio a los demás miembros de la comunidad. Todo usuario está en la obligación de facilitar la medición periódica de sus residuos sólidos, de conformidad con las normas de aforo vigentes.
3. Realizar la separación de los residuos sólidos en la fuente de manera que se permita la recolección selectiva, de acuerdo con el plan de gestión integral de residuos sólidos y los Programas de Prestación del Servicio de aseo establecidos.
4. 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.
5. Mantener limpios y cerrados los lotes de terreno de su propiedad, así como las construcciones que amenacen ruina. Cuando por ausencia o deficiencia en el cierre y/o mantenimiento de estos se acumulen residuos sólidos en los mismos, el propietario del predio deberá contratar la recolección, transporte y disposición final con una persona prestadora del servicio público de aseo.
6. Recoger los residuos sólidos originados por el cargue, descargue o transporte de cualquier mercancía.
7. Pagar oportunamente el servicio prestado. En caso de no recibir oportunamente la factura, el suscriptor o usuario está obligado a solicitar duplicado de la misma a la empresa.
8. Cumplir los reglamentos y disposiciones de las personas prestadoras del servicio.
9. No cambiar la destinación del inmueble receptor del servicio, sin el lleno de los requisitos exigidos por el municipio o distrito.

10. Dar aviso a las personas prestadoras del servicio público de aseo de los cambios en la destinación del inmueble.
11. Dar aviso a la persona prestadora del servicio de la existencia de fallas en el servicio, cuando estas se presenten.
12. Almacenar y presentar los residuos sólidos.

### **MECANISMOS PARA HACER EFECTIVOS LOS DERECHOS.**

Las actuaciones que deseen adelantar los usuarios con el fin de ejercer los derechos y deberes aquí mencionados, y los demás consagrados en las normas complementarias del servicio de aseo, podrán realizarse a través de:

Correo Electrónico: [pqrnotificacion@atesa.com.co](mailto:pqrnotificacion@atesa.com.co)

Página Web: [www.atesa.com.co](http://www.atesa.com.co)

Oficina de atención: Calle 26 No 2-151

Líneas de atención: 018000416853

Las peticiones, queja o reclamos, deberán contener la información suficiente para poder tramitarla, razón por la cual el usuario a través de cualquiera de los medios empleados para adelantar la actuación deberá suministrar los siguientes datos:

- Nombre del prestador a quien se dirige
- Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
- El objeto de la petición.
- Las razones en que se fundamenta la petición.
- La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite. La firma del peticionario cuando fuere el caso.