

CARTA DE TRATO DIGNO

La carta de trato digno, se expide por CIUDAD LIMPIA BOGOTÁ S.A. E.S.P. (en adelante “Ciudad Limpia”) en virtud del mandato legal establecido en el numeral 5 del Artículo 7 de la Ley 1437 de 2011, en el que se establecen los derechos de los usuarios en el marco del contrato de servicios públicos para la prestación del servicio de aseo en los municipios de Cali, Candelaria, Jamundí, Palmira, Puerto Tejada y Yumbo y los medios definidos para el ejercicio de los mismos.

I. DERECHOS DEL SUSCRIPCTOR Y/O USUARIO. Son derechos de los suscriptores y/o usuarios los que se encuentran incorporados en el contrato de servicios públicos para la prestación del servicio público de aseo, la Constitución Política, la Ley 142 de 1994, los decretos reglamentarios y la regulación vigente, así como los siguientes:

1. A ser tratado dignamente por la persona prestadora.
2. Al debido proceso, al derecho de defensa y contradicción.
3. A no ser discriminado por la persona prestadora de servicios públicos domiciliarios y a recibir trato igualitario.
4. A ser informado clara y oportunamente de sus obligaciones y de las consecuencias de incumplirlas.
5. A presentar reclamaciones contra la factura sin que sea obligado al pago de las sumas reclamadas.
6. A la libre elección de la persona prestadora del servicio.
7. A que se le apliquen los descuentos por el incumplimiento de la persona prestadora en los estándares de calidad técnica e indicadores del servicio a los que está obligada en los términos de la Resolución CRA 720 de 2015 o la que la modifique, adicione o aclare.
8. A obtener información completa, precisa y oportuna sobre asuntos relacionados con la prestación del servicio.
9. A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a las peticiones, actuaciones, solicitudes o quejas que se propongan realizar, así como a llevarlas a cabo.

10. A conocer, en cualquier momento, el estado de los trámites adelantados ante la persona prestadora en los que tengan la condición de interesados y a obtener copias a su costa.
11. A no presentar documentos que no sean exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.
12. A reclamar cuando la persona prestadora aplique un estrato diferente al establecido por la respectiva entidad territorial competente para tales fines.
13. A reclamar en contra del uso asignado por la persona prestadora al inmueble objeto del servicio.
14. A conocer las condiciones uniformes del contrato.
15. A ser protegido contra el abuso de posición dominante contractual de las personas prestadoras de servicios públicos, para lo cual se deben tener en cuenta las causales que presumen abuso de la posición dominante previstas en el artículo 133 de la Ley 142 de 1994.
16. A la prestación continua de un servicio de buena calidad y a las reparaciones por falla en la prestación del servicio, de conformidad con el artículo 137 de la Ley 142 de 1994.
17. A obtener información clara, completa, precisa y oportuna del contenido de las facturas.
18. A presentar peticiones, quejas y recursos y a obtener respuesta oportuna y completa, de acuerdo con la normatividad vigente.
19. A recibir la factura a su cargo por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma.
20. A la participación en los comités de desarrollo y control social.
21. Al cobro individual de la prestación del servicio en los términos previstos en la legislación y regulación vigente.
22. A que el prestador mantenga la reserva de sus datos personales y garantice su derecho al habeas data
23. A que la persona prestadora del servicio no reporte a las centrales de riesgo su información sobre el incumplimiento de las obligaciones pecuniarias sin su consentimiento expreso y escrito.
24. Pactar libremente con la persona prestadora del servicio público de aseo el precio por el servicio para el manejo de residuos de construcción y demolición, así como de otros residuos especiales.

II. LUGAR DE PRESENTACION DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS. El suscriptor y/o usuario podrá presentar peticiones, quejas y recursos en los siguientes medios:

❖ **CALI:**

Dirección: Calle 5 No. 61 – 59 Local 18, Centro Comercial Cañaveralejo.

Ciudad: Cali.

Departamento: Valle del Cauca.

Teléfono: 556 31 18.

Página web: www.ciudadlimpiacali.com.co.

Correo electrónico: pqrscali@ciudadlimpia.com.co

❖ **CANDELARIA:**

Dirección: Calle 5 No. 61 - 59 local 18 C.C. Cañaveralejo - Cali

Municipio: Cali

Departamento: Valle del Cauca

Teléfonos: 5563118 - 3108669027

Página web: www.ciudadlimpiavalle.com.co

Correo electrónico: ausuario@ciudadlimpia.com.co

❖ **JAMUNDÍ:**

Dirección: Calle 5 No. 61 - 59 local 18 C.C. Cañaveralejo - Cali

Municipio: Cali

Departamento: Valle del Cauca

Teléfonos: 5563118 - 3108669027

Página web: www.ciudadlimpiavalle.com.co

Correo electrónico: ausuario@ciudadlimpia.com.co

❖ **PALMIRA:**

Dirección: Calle 5 No. 61 - 59 local 18 C.C. Cañaveralejo

Municipio: Cali

Departamento: Valle del Cauca

Teléfonos: (602) 5563118 - 3108669027

Página web: www.ciudadlimpiavalle.com.co

Correo electrónico: ausuario@ciudadlimpia.com.co

❖ PUERTO TEJADA

Dirección: Calle 5 No. 61 - 59 local 18 C.C. Cañaveralejo - Cali
Municipio: Cali
Departamento: Valle del Cauca
Teléfonos: 5563118 - 3108669027
Página web: www.ciudadlimpiacauca.com.co
Correo electrónico: ausuario@ciudadlimpia.com.co

❖ YUMBO

Dirección: Calle 5 No. 61 - 59 local 18 C.C. Cañaveralejo - Cali
Municipio: Cali
Departamento: Valle del Cauca
Teléfonos: 5563118 - 3108669027
Página web: www.ciudadlimpiavalle.com.co
Correo electrónico: ausuario@ciudadlimpia.com.co

Todo lo anterior, se encuentra compilado en las condiciones uniformes para la prestación del servicio público de aseo adoptado por Ciudad Limpia y publicado en la página web.

Atentamente,

MANUEL GUILLERMO VALLECILLA PERDOMO

Primer Suplente del Administrador de la Sucursal
Ciudad Limpia Bogotá S.A. E.S.P. – Sucursal Cali