



## CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO 2018

Veolia Aseo Bucaramanga S.A., E.S.P, desea asegurar que usted reciba toda la información necesaria en su calidad de usuario, propietario y/o suscriptor del Servicio Público Domiciliario de Aseo; con el objetivo de que conozca los derechos que le asisten, los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.

Nuestra misión es prestar un servicio de excelencia, garantizando un trato digno, respetuoso e igualitario para todos nuestros usuarios que acuden ante Veolia Aseo Bucaramanga S.A. E.S.P., y en relación con los asuntos que tramiten, de conformidad con lo establecido en el numeral 5º del artículo 7 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011), se precisan a continuación los derechos y deberes de los usuarios y los medios que esta Entidad pone a su disposición para garantizarlos:

A continuación damos a conocer sus derechos y deberes, los cuales se encuentran contenidos en la Ley 142 de 1994, Contrato de Condiciones Uniformes y demás normatividad reglamentaria del servicio.

### **1. DERECHOS DE LOS USUARIOS** (contenidos en la Ley 142 de 1994, Contrato de Condiciones

Uniformes, Decreto 2981 de 2013 y demás normatividad reglamentaria del servicio)

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

1. Presentar peticiones quejas y reclamos en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.

Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.

2. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.

3. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.

4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.



- 5.** Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
- 6.** Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
- 7.** Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- 8.** Formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
- 9.** Obtener de la empresa la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de plazos y términos que para los efectos fije la comisión reguladora, con atención a la capacidad técnica y financiera de las empresas o las categorías de los municipios establecida por la ley.
- 10.** 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.
- 11.** Obtener los bienes y servicios ofrecidos en calidad o cantidad superior a las proporcionadas de manera masiva, siempre que ello no perjudique a terceros y que el usuario asuma los costos correspondientes.
- 12.** Acceso a la información de manera completa, precisa y oportuna en los términos del artículo 9.4 de la Ley 142 de 1994.
- 13.** Hacer parte de los Comités de Desarrollo y Control Social.
- 14.** El cobro individual por la prestación del servicio en los términos previstos en la legislación vigente.
- 15.** Recibir oportunamente la factura por la prestación del servicio en los términos previstos en la legislación vigente.



**16.** Obtener el descuento en la factura por falla en la prestación del servicio de aseo imputable a la persona prestadora.

**17.** Obtener el aforo de los residuos sólidos, de conformidad con lo que establezca la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

**18.** Obtener de la empresa la exclusión de su nombre de las centrales de deudores morosos antes las entidades encargadas del manejo de las bases de datos en el momento en que se haga el pago.

**19.** Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

**2. DEBERES DE LOS USUARIOS** (Contenidos en la Ley 142 de 1994, Contrato de Condiciones Uniformes, Decreto 2981 de 2013 y demás normatividad reglamentaria del servicio)

Son deberes de los usuarios del servicio público domiciliario de aseo, entre otros:

**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 servicio de aseo establecidos.

**4.** Presentar los residuos sólidos para su recolección en las condiciones y horarios establecidos en el Decreto 2981 de 2013 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, la recolección y transporte hasta el sitio de disposición final será responsabilidad del propietario del lote, quien deberá contratarlo como servicio especial con la persona prestadora del servicio de aseo, legalmente autorizada.

Veolia Aseo Bucaramanga S.A. E.S.P

Nit. 900.293.868-7

Dirección : Calle 60 # 16 c – 03 B. La Esmeralda – Girón

Teléfono : 6905690

[www.veolia.com.co](http://www.veolia.com.co)

aseo-bucaramanga.co@veolia.com



**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.

**10.** Dar aviso a las personas prestadoras del servicio público de aseo de los cambios en la destinación del inmueble.

**11.** Dar aviso a las personas prestadoras del servicio de la existencia de fallas en el servicio, cuando estas se presenten.

**12.** Almacenar y presentar los residuos sólidos.

**13.** Dar aviso a la empresa sobre el estado de desocupado o deshabitado del local o vivienda que se beneficia con la prestación del servicio público domiciliario de aseo, con el objeto de que la empresa le aplique la tarifa ordenada por la Ley.

De igual forma el usuario deberá notificar a la empresa sobre la ocupación de una vivienda o local que hubiese estado desocupada.

**14.** Colocar los recipientes de residuos sólidos en el andén del generador, o en los lugares previamente autorizados accesibles a los vehículos y al personal de recolección en los días y horarios determinados, evitando obstrucción peatonal y vehicular. Los recipientes no deberán permanecer en los sitios señalados durante días diferentes a los establecidos para la prestación del servicio.

**15.** No realizar quemas de basuras.

**16.** No disponer ni abandonar basuras cualquiera que sea su procedencia, ni en vías o áreas públicas, ni en lotes de terreno, ni en los cuerpos superficiales o subterráneos.

**17.** No presentar residuos peligrosos e infecciosos, animales muertos, partes de estos y residuos especiales en la recolección del servicio ordinario.

**18.** No destapar o extraer, parcial o totalmente, sin autorización alguna, el contenido de las bolsas y recipientes para la basura, una vez colocados para su recolección.



19. Cumplir lo establecido en el Contrato de Condiciones Uniformes, y la demás normatividad que regular el servicio público de aseo.

### **3. MEDIOS O CANALES DISPONIBLES PARA HACER EFECTIVOS LOS DERECHOS.**

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

- Página Web: [www.proactivachicamocha.com](http://www.proactivachicamocha.com)
- E-mail: [aseo-bucaramanga.co@veolia.com](mailto:aseo-bucaramanga.co@veolia.com)
- Oficina de Atención al Cliente: Calle 60 No. 16C-03 B. La Esmeralda - Girón; horario de atención al cliente de 8.00am a 11.30 am y 1:00pm a 4.30pm.
- Ventanilla de Aseo Diagonal 32 # 30 A 51 ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA, horario de atención al cliente 7:00am a 12:00pm y 1:30pm a 4:00pm.
- Teléfonos: 6852232 – 6850377

Las peticiones, quejas, reclamos, recursos, 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.
- Descripción clara de las razones que fundamentan la petición.
- El objeto de la petición. (Lo que se pretende que el prestador revise y/o conceda)
- Relación de los documentos que desee anexar (si hay lugar).
- Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, indicando el documento de identidad.
- Indicar claramente la dirección del predio en reclamación y la dirección para el recibido de la respuesta (física / electrónica).
- Número telefónico y/o correo electrónico.
- Firma del Peticionario (si es escrito).

En la ley 142 de 1994, se plasman los mecanismos que el usuario tiene a su disposición para la defensa y ejercicio de sus derechos y obligaciones, mediante el derecho de petición y los recursos de reposición, apelación y en subsidio de queja.

Gracias por contar con nosotros.

**Veolia Aseo Bucaramanga S.A., E.S.P**

Veolia Aseo Bucaramanga S.A E.S.P

Nit. 900.293.868-7

Dirección : Calle 60 # 16 c – 03 B. La Esmeralda – Girón

Teléfono : 6905690

[www.veolia.com.co](http://www.veolia.com.co)

[aseo-bucaramanga.co@veolia.com](mailto:aseo-bucaramanga.co@veolia.com)