



CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO

MISIÓN AMBIENTAL S.A. E.S.P. como empresa prestadora del servicio público de aseo en el municipio de Cali, Valle del Cauca, de conformidad con lo establecido en el numeral 5º del artículo 7 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se permite relacionar a continuación los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.

DERECHOS DE LOS USUARIOS

1. A ser tratado dignamente por la persona prestadora.
2. A presentar peticiones, quejas, reclamos y recursos por cualquier causa relacionada con la prestación y/o facturación del servicio, y a obtener respuesta oportuna, garantizando el debido proceso, el 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 la libre elección de la persona prestadora del servicio.
5. 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.
6. A no presentar documentos que no sean exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.
7. A conocer las condiciones uniformes del contrato.
8. 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.
9. 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.
10. 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.
11. A la participación en los comités de desarrollo y control social.
12. A que el prestador mantenga la reserva de sus datos personales y garantice su derecho al habeas data.
13. 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.

MECANISMOS PARA LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS

- Atención presencial: Calle 44 No. 1E – 05 Local 214, CC Plaza 44, Cali. Lunes a viernes 7:30 am. a 12:00 m. y de 1:00 a 4:30 pm.
- Correo electrónico: misionambiental@servintegrales.com.co
- Página web: <https://www.servintegrales.com.co/mision.html>
- Atención telefónica: 314 896 73 94. Lunes a viernes 7:30 am. a 12:00 m. y de 1:00 a 4:30 pm.