

CARTA DE TRATO DIGNO A LOS USUARIOS

Servicio Público de Aseo

En cumplimiento de los principios de calidad, eficiencia, continuidad y respeto por los derechos de los usuarios, Trash Global SA ESP reafirma su compromiso de brindar un trato digno, equitativo, transparente y respetuoso a todos los suscriptores y usuarios del servicio público de aseo.

Reconocemos que nuestros usuarios son el eje central de nuestra gestión y, por tanto, garantizamos el respeto de sus derechos y el cumplimiento de sus deberes dentro del marco legal vigente.

1. Nuestros Compromisos

Nos comprometemos a:

- Brindar atención respetuosa, sin discriminación y con enfoque de servicio.
- Prestar el servicio de manera continua y eficiente, salvo situaciones de fuerza mayor.
- Entregar información clara, veraz y oportuna sobre tarifas, facturación y condiciones del servicio.
- Tramitar y responder las Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos (PQR) dentro de los términos legales.
- Garantizar la confidencialidad y protección de los datos personales.
- Promover la cultura de separación en la fuente y manejo adecuado de residuos.

2. Derechos de los Usuarios

Los usuarios del servicio público de aseo tienen derecho a:

- Recibir la prestación del servicio en condiciones de calidad y continuidad.
- Obtener información clara sobre tarifas, facturación y cobros.
- Presentar PQR y recibir respuesta oportuna y de fondo.
- Interponer los recursos de reposición y, en subsidio, apelación cuando haya lugar.
- Ser tratados con respeto y dignidad.
- Recibir facturación acorde con la regulación vigente.
- Solicitar revisión en caso de inconformidad con el servicio o facturación.





4. Canales de Atención

Los usuarios podrán comunicarse a través de los siguientes canales:

- Atención presencial: Calle 8 n 9 37, Barrio Zambrano Camader, Facatativa
- Línea telefónica: 3213290474
- WhatsApp: 3213290474
- Correo electrónico: atencionusuariorashglobal.com
- Página web: www.trashglobal.com
- Radicación de PQR: A través de cualquiera de los canales anteriores.
- Horario de atención: Lunes a Viernes de 8:00 am a 5:00 pm

Reiteramos nuestro compromiso con la mejora continua, la transparencia y la relación con nuestros usuarios.

Cordialmente,

Cordialmente,

ANA SILVIA LEÓN CETINA

Gerente Comercial

Trash Global S.A E.S.P.

