

Bogotá D.C.

Señor

FERNANDO ESTEBAN BENAVIDES RUEDA

Representante legal

TRANSATLANTIC GREENTRADE S.A.S. / GREENFUEL COLOMBIA

Carrera 7 A N°123 – 24 Oficina 502

servicioalcliente@greenfuel.com.co

3167425850

Referencia: Queja ciudadana anónima - Radicado 2026ER180261

Cordial saludo,

Por medio de la presente comunicación, nos dirigimos a ustedes con el fin de poner en su conocimiento que la Secretaria Distrital de Ambiente recibió una queja ciudadana, en la cual se denuncian presuntas irregularidades en la gestión y entrega de certificados de disposición final de los servicios de recolección de aceite vegetal usado prestados por su empresa.

“La empresa GREENFUEL, quien realiza la recolección de aceite usado, no está entregando certificados de disposición, se escriben correos a servicio al cliente, se intenta pedir usuario para el acceso al portal por la plataforma y tampoco hay respuesta, dejan el manifiesto de recolección, pero después se pierde la comunicación”.

Al respecto, es imperativo recordar que, en su calidad de transportadores y gestores de aceite vegetal usado, la entrega oportuna de los certificados de disposición final no es opcional, sino una obligación legal fundamental. Este documento garantiza la trazabilidad del residuo y permite a los generadores certificar el cumplimiento de la normatividad ambiental vigente establecida en el Acuerdo 634 de 2015 y la Resolución 316 de 2018, ante las autoridades competentes. Asimismo, la inoperancia de los canales de atención al cliente y plataformas digitales afecta directamente la adecuada prestación del servicio y el cumplimiento de estas obligaciones.

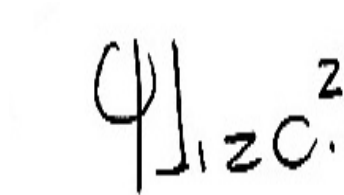
En virtud de lo anterior y en ejercicio de nuestras facultades de seguimiento al trámite, solicitamos a la empresa **TRANSATLANTIC GREENTRADE S.A.S.** que, en un término máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del recibo de esta comunicación, remita un pronunciamiento formal que aclare lo siguiente:

1. Informe los motivos técnicos, operativos o administrativos precisos que están ocasionando la no entrega oportuna de los certificados a los usuarios y la falta de respuesta en sus canales de comunicación.
2. Aclare el estado operativo actual de su plataforma web y el procedimiento que están aplicando para la gestión de usuarios y credenciales de acceso para sus clientes.

3. Relacione las acciones correctivas inmediatas que implementará TRANSATLANTIC GREENTRADE S.A.S. / GREENFUEL COLOMBIA para normalizar la expedición de los certificados represados y garantizar que sus canales de servicio al cliente funcionen de manera óptima.

La respuesta a este requerimiento deberá ser radicada citando el número de referencia de este oficio. Si requiere información adicional puede contactarnos a través del correo electrónico avu@ambientebogota.gov.co o en la línea telefónica (601) 3778856 ext.8875.

Atentamente,



YUDY LICETH CANTOR CANTOR
SUBDIRECCIÓN DE ECOURBANISMO Y GESTIÓN AMBIENTAL EMPRESARIAL

Proyectó: JULIETH ANDREA PATIÑO
Revisó: FRANCISCO JAVIER ERASO BUSTOS
Aprobó: YUDY LICETH CANTOR CANTOR