



Superservicios

ABC

Para presentar reclamaciones de servicios públicos domiciliarios

Puedes acudir a la Superservicios luego de haber presentado reclamación ante alguna empresa de servicios públicos domiciliarios de **ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO, ASEO, ENERGÍA Y GAS** y no haber recibido solución o no estar de acuerdo con la respuesta.



Como usuario, presenta reclamaciones en casos de suspensión, terminación, corte del servicio, problemas de facturación o cuando hay negativa del contrato, entre otras situaciones.

¿Qué debo tener en cuenta para presentar reclamación ante las empresas de servicios públicos domiciliarios?

Identifica tu empresa prestadora y presenta ante ella, por alguno de sus canales de atención habilitados, la inconformidad con el servicio, precisando el número del contrato y cuál es tu solicitud o requerimiento.

Recuerda anexar los elementos que soportan la reclamación.



La empresa tendrá **15 días hábiles** para responder al usuario y **5 adicionales** para iniciar el proceso de notificación.

Recuerda que las **empresas prestadoras** tienen la obligación de recibir las peticiones, quejas o reclamos, y que el trámite es gratuito.



Si no estás de acuerdo con la respuesta, podrás presentar tu inconformidad ante la misma empresa dentro de los **5 días hábiles** siguientes a través de los **recursos de reposición y subsidio de apelación**. La empresa tendrá otros **15 días hábiles** para responder. Estos recursos deben ser presentados en un mismo escrito:

Insertar Número de Contrato

Señores

NOMBRE EMPRESA PRESTADORA

Ciudad, ____ de ____ de 202__

Recurso de reposición y en subsidio de apelación contra la respuesta ##### de fecha //

La reposición busca que la propia empresa prestadora revoque o modifique su decisión. En caso de que esto no prospere, la apelación, como opción subsidiaria, será resuelta por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Lo anterior significa que, si ante el recurso de reposición la empresa mantiene su decisión inicial, tiene la obligación de enviar el caso a la Superservicios para que resuelva el recurso de apelación.



Y si la empresa prestadora rechaza o niega el recurso de apelación presentado en subsidio al de reposición. ¿Qué debo hacer?

En tal caso podrás radicar un **recurso de queja** ante la Superservicios dentro de los **5 días siguientes** al recibo de la comunicación de la empresa. La entidad analizará el caso y definirá si es o no procedente el recurso de apelación del usuario.



¿Cuándo se aplica el Silencio Administrativo Positivo – SAP y cómo puedo utilizarlo?

Puede aplicar en favor del usuario cuando las empresas no dan respuesta, no responden lo solicitado, no notifican la respuesta, la notifican indebidamente o fuera del término.

Para hacer uso de este recurso, el usuario debe solicitarle a la Superservicios el reconocimiento del SAP. La Superservicios realizará la investigación y, si determina que el usuario tiene la razón, admitirá el recurso. En este caso, la empresa debe reconocer las pretensiones solicitadas por el usuario.