

Abecé para presentar reclamaciones de servicios públicos domiciliarios

Como usuario o suscriptor de un servicio público domiciliario (acueducto, alcantarillado, aseo, energía y gas), tienes derecho a presentar peticiones, quejas, reclamaciones y recursos ante la empresa prestadora cuando tengas alguna inconformidad relacionada con el corte, la suspensión o la terminación del servicio, problemas de facturación y/o negativas del contrato.



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



Identifica los canales de atención habilitados por tu empresa prestadora y presenta a través de ellos, la inconformidad con el servicio. Precisa el número de cuenta del contrato y describe la solicitud o requerimiento.

Recuerda anexar los elementos que soportan la reclamación, por ejemplo: facturas de meses anteriores y fotografías o videos de medidores (deben incluir georreferenciación y fecha del registro fotográfico), entre otros.

¿Cuánto tiempo tiene la empresa para dar respuesta a la reclamación?

15 días hábiles contados a partir de la fecha de radicación y hasta cinco adicionales para iniciar el proceso de notificación.

Recuerda que los trámites ante las empresas prestadoras son gratuitos y que estas tienen la obligación de recibir las peticiones, quejas y reclamos.

¿Qué hacer si no estás de acuerdo con la respuesta de la empresa prestadora?

Podrás presentar tu inconformidad ante la misma empresa dentro de los cinco días hábiles siguientes luego de recibir la comunicación, 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:

¿Qué debe contener el recurso de reposición y subsidio de apelación?



Ciudad, _____ de 202__

Señores:

Nombre de la empresa prestadora

Número de contrato: XXXXXXXXXXXXXXX

Asunto: recurso de reposición y en subsidio de apelación contra la respuesta _____ de fecha _____

Insertar número de Contrato

La reposición busca que la propia empresa prestadora revoque o modifique su decisión. En este caso, independiente de la decisión, la empresa tiene la obligación de enviar el caso a la Superservicios, que revisará la situación para resolver el recurso de apelación.

¿Qué pasa si el usuario deja vencer los términos para interponer tales recursos?

En este caso, queda en firme la decisión tomada por la empresa prestadora.

Y si la empresa prestadora rechaza o niega el recurso de apelación presentado, ¿qué debo hacer?

En tal caso puede radicar un recurso de queja ante la Superservicios dentro de los **cinco días siguientes** al recibo de la comunicación de la empresa que rechaza los recursos. 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 en los tiempos previstos.
- No atienden lo solicitado.
- No notifican la respuesta.
- Responden fuera de término.
- O la notifican indebidamente.

La Superservicios adelantará una actuación administrativa y si determina que el usuario tiene la razón ordenará a la empresa reconocer el silencio administrativo positivo, lo que implica que **la empresa prestadora debe resolver el reclamo a favor del usuario.**

