



**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios

# Dirección Territorial Occidente

## TRAMITE DE RECLAMACION



Edison Ramírez / Abogado de Participación Ciudadana DTOCCIDENTE

CO-F-006 V.2



**DNP** Departamento  
Nacional  
de Planeación





**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios

## COMO HACER UNA RECLAMACIÓN FRENTE A UNA INCONFORMIDAD EN SERVICIOS PÚBLICOS.

LEY 142 DE 1994  
TITULO VIII  
EL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS  
CAPITULO I AL VII



CO-F-006 V.2



**DNP** Departamento  
Nacional  
de Planeación



# Contenido

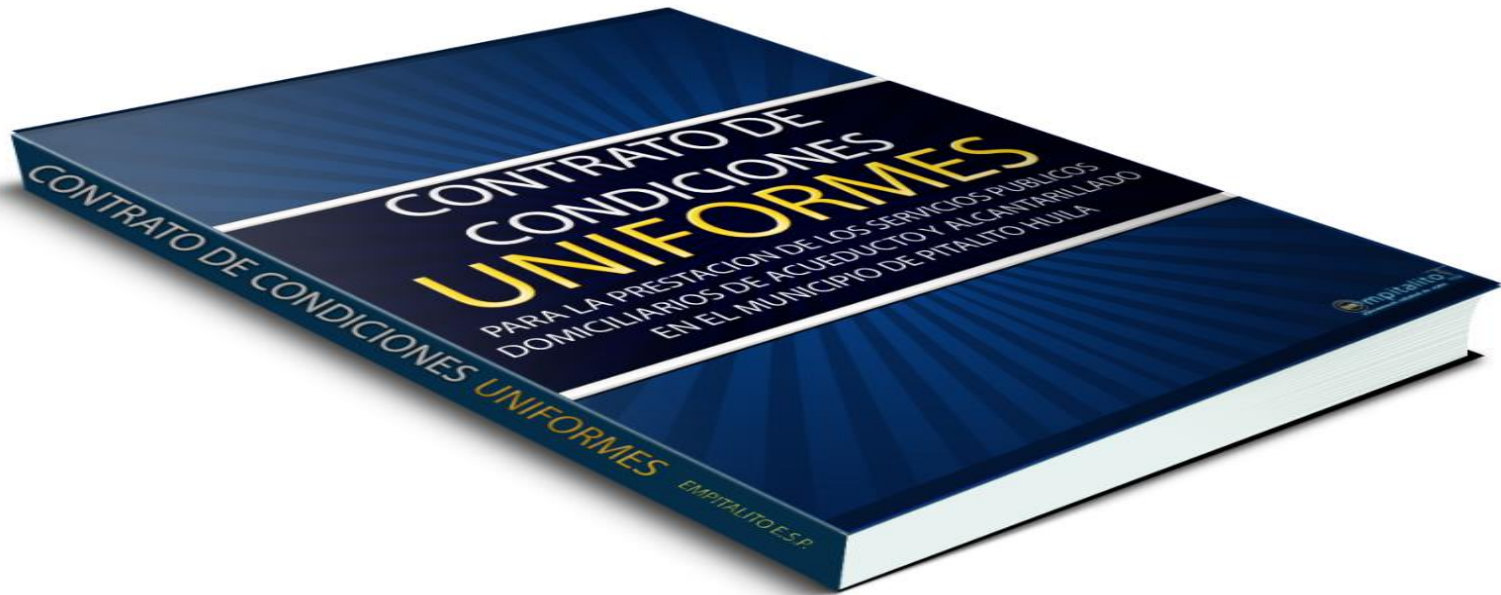
- Saludo
- Contrato de Servicios Públicos.
- Competencia de la SUPERSERVICIOS.
- Temas que no son competencia.
- Vía Administrativa.
- Tramite.
- Canales de atenciones virtuales.



**Nuestro compromiso**  
es con los **usuarios,**  
la defensa de sus **derechos**  
y la promoción de sus **deberes.**



# CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS



# TEMAS QUE SI SON COMPETENCIA DE LA SSPD



## TEMAS QUE NO SON COMPETENCIA DE LA SSPD

- Alumbrado Público
- Instalaciones Internas
- Acuerdos de Pago
- Indemnización de Perjuicios
- Servicios Tics - Ley 1341 de 2009.

## En qué casos puedo acudir a la prestadora de servicios públicos domiciliarios



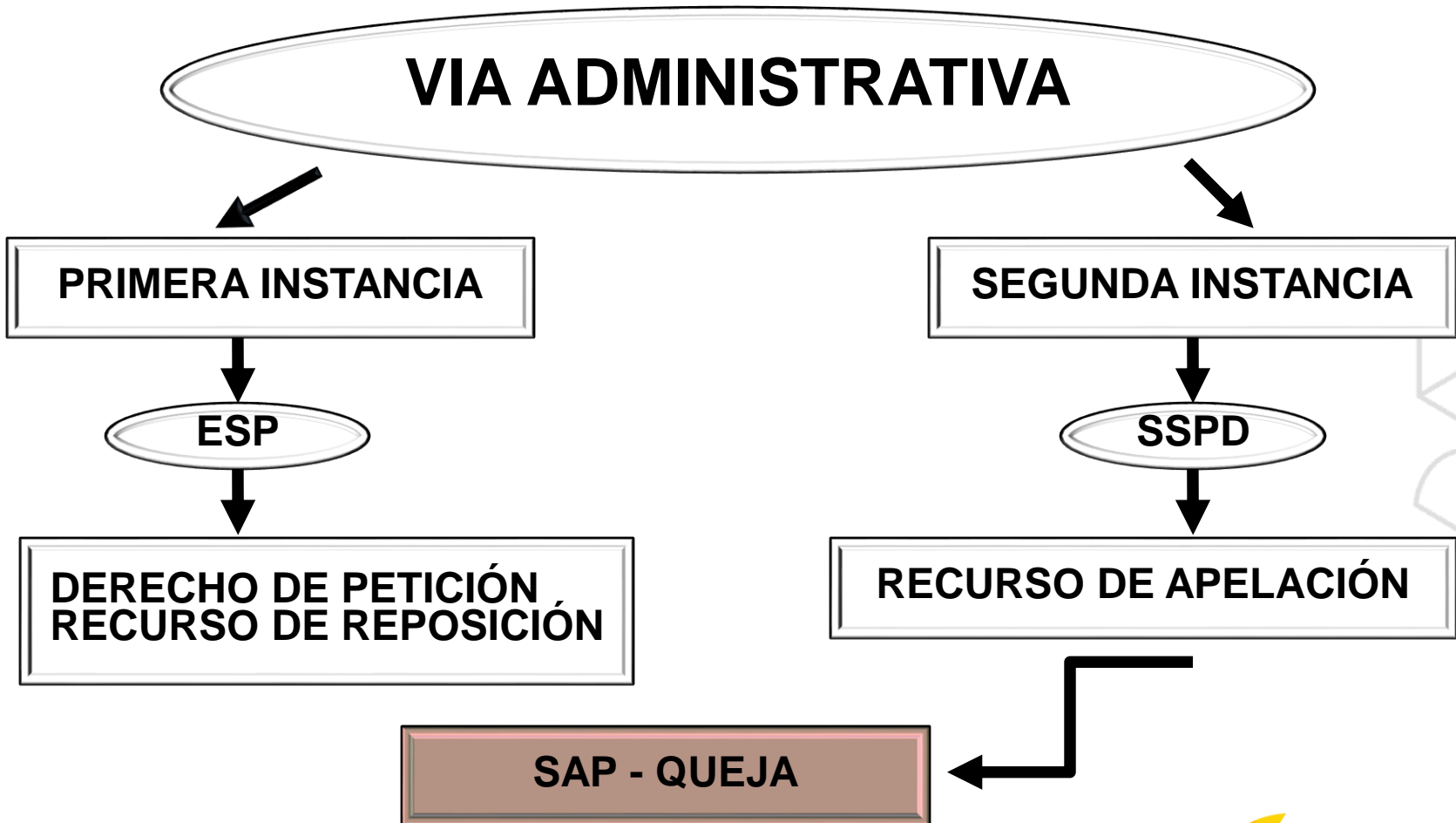
Es de la esencia del contrato de servicios públicos que el suscriptor o usuario pueda presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos.



## CAUSALES MAS FRECUENTES DE RECLAMACION.

- Alto consumo, Art. 149.
- Recuperación de Consumos.
- Cobros Inoportunos, Art. 150.
- No remisión de la factura, Art. 148.
- Factura clasificada en categoría distinta a la del uso del inmueble.
- Factura con errores de tarifa al estrato asignado.
- Servicio no prestado.
- Cobro de reconexión.
- Cobro de intereses de mora.
- Suspensión del servicio, Art. 140.
- Cobro estando el predio desocupado.
- Cambio de medidor.
- Solidaridad, Art. 130.

# ¿CÓMO RECLAMAR?



## **Artículo 157: De la Asesoría al Suscriptor o Usuario en el Recurso.**

**Las personerías municipales deberán asesorar a los suscriptores o usuarios que deseen presentar recursos, cuando lo soliciten personalmente.**



**Artículo 154: de los recursos:** el recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato.

**DERECHO PETICIÓN:** Es una comunicación escrita o verbal que presente el usuario ante la prestadora.



# RECURSO DE REPOSICIÓN

Escrito que radica un usuario ante la prestadora de un SPD, para que aclare, modifique, adicione o revoque una decisión.



# RECURSO DE APELACIÓN

Escrito que se presenta **CONJUNTAMENTE** con el recurso de reposición, con el fin de que la SSPD estudie y analice las decisiones tomadas por la prestadora.



# RECURSO DE QUEJA

Escrito que presenta el usuario directamente ante SSPD, para que estudie si es procedente o improcedente concederse el recurso de apelación, que fue negado o rechazado por la prestadora.



## Artículo 156: causales y tramite de los recursos:

Los recursos se pueden interponer por violación de la ley o de las condiciones uniformes del contrato. En las condiciones uniformes de los contratos se indicará el tramite que debe dars a los recursos, y los funcionarios que deben resolverlos.

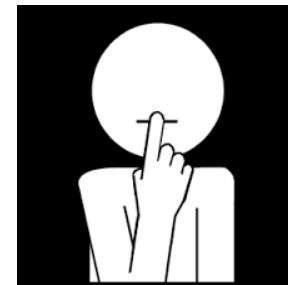




## SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO (SAP)

Si la prestadora no responde dentro del término legal (15 días), o no inicia el trámite de notificación dentro de los 5 días señalados por la ley, o no contesta de fondo la totalidad de las pretensiones del usuario se configura EL SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO (SAP), entonces el usuario puede solicitar ante la SSPD la investigación del SAP.

Concepto unificado superservicios 16 de 2010.



## Trámite para una reclamación

Reclame ante la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios

### Paso 2

- ✓ Interponga el recurso de reposición y en subsidio de apelación **si no está de acuerdo** con la respuesta dada al derecho de petición.
- ✓ La empresa tiene quince (15) días hábiles para resolver el recurso de reposición y conceder el de apelación ante la Superservicios.

### Paso 1

- ✓ **Interponga** el derecho de petición.
- ✓ La empresa tiene quince (15) días hábiles para responderlo.

### Paso 3

- ✓ La empresa, después de resolver el recurso de reposición y conceder el de apelación, **debe enviar el expediente** a la Superservicios para que esta resuelva el de apelación.
- ✓ Dentro de los siguientes quince (15) días hábiles, la Superservicios resolverá el recurso de apelación.

### Importante...

- 👤 La empresa está en la obligación de remitir el expediente a la Superservicios para resolver el Recurso de Apelación.
- ✓ La Superservicios le comunicará por escrito, cuando la empresa allegue el expediente para resolver el Recurso de Apelación.

### Qué pasa si...

- 👤 La empresa le niega o rechaza el recurso de apelación.
- ✓ Puede interponer el recurso de queja ante la Superservicios, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión con la que la empresa negó o rechazó el Recurso de Apelación.

### Qué pasa si...

- 👤 La empresa no responde la petición inicial o el recurso de reposición dentro del término; no atiende todas sus peticiones, o no lo notifica de la respuesta.
- ✓ Puede radicar ante la Superservicios, una solicitud de investigación por silencio administrativo positivo.

# TRES PASOS PARA RECLAMAR

## PASO 1.

Interponga el Derecho de Petición.



# RECUERDE

La prestadora tiene 15 días hábiles para contestar y cinco (5) mas, para notificar.



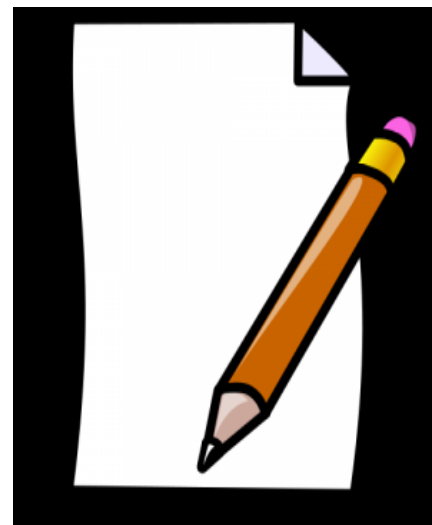
# NOTA

Qué respuesta puedo obtener?

**SATISFACTORIA: TERMINA TRAMITE**

**NEGATIVA : RECURSOS**

**FALTA DE CONTESTACIÓN**



## PASO 2.

### **Interponga el recurso de reposición y en subsidio de apelación.**

Cuando usted no este de acuerdo con la decisión emitida por la empresa puede solicitar que modifique, aclare o revoque la decisión; interponiendo en un mismo escrito.

- **RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO APELACIÓN.**



La empresa tiene quince (15) días hábiles, para resolver el recurso de reposición y conceder el de apelación ante la Superservicios.

## PASO 3.



La empresa, después de resolver el recurso de reposición y conceder el de apelación. deberá remitir el expediente a la SSPD para que resuelva. Siempre y cuando este dentro de la competencia del artículo 154 de la ley 142 de 1994.



- No le responde dentro los 15 días hábiles después de radicada la petición.
- No le notifica la respuesta.
- O la respuesta emitida es incompleta.



- **SOLICITE ANTE SSPD UNA INVESTIGACIÓN POR SAP**

# Importante.

Si la prestadora niega el recurso subsidiario de apelación interpuesto por el usuario, puede acudir al **RECURSO DE QUEJA** para que la SSPD revise la legalidad del rechazo.

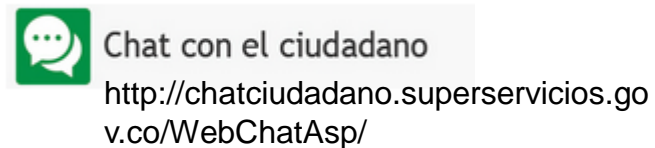


## Durante el tramite de estos recursos la prestadora puede cobrarme el valor de la factura.

Al interponer los recursos de reposición y en subsidio el de apelación, el usuario tiene la obligación legal de pagar las sumas que no son objeto de reclamo. Lo que esta en reclamación queda pendiente hasta que se resuelvan los recursos de reposición, apelación y queja, y sea notificado de la decisión que los resuelve.



# Canales de Atención Virtuales



Call Center 6 91030 05/ 01 - 8000 - 910305

# Canales de Atención Presenciales



Cinco Direcciones Territoriales: Norte,  
Centro, Oriente, Occidente y Suroccidente



17 Puntos de Atención Superservicios  
(PAS)



11 Casas del Consumidor.



4 Unidades móviles Ruta del  
Consumidor

# Muchas gracias



**Dirección: Avenida 33 # 74B-253**

**Teléfono oficina: (4) 412 44 77**

**Correo electrónico:**

**[dtoccidente@superservicios.gov.co](mailto:dtoccidente@superservicios.gov.co)**

**Medellín, Antioquia**