Mecanismos de protección establecidos para la defensa de sus derechos

Solicitudes ante las prestadoras de servicios públicos domiciliarios

Petición inicial

El derecho de petición es una figura de rango constitucional **33**, que corresponde a cualquier comunicación escrita o verbal que presente el usuario ante la prestadora por medio de la que solicita el reconocimiento de un derecho o la resolución de una situación jurídica relacionada con la ejecución del contrato y la prestación de los servicios públicos domiciliarios **34**, como la facturación, negación a la prestación del servicio, suspensión y corte del servicio y la terminación del contrato. El derecho de petición se debe elevar en términos respetuosos y en su contenido debe comprender lo siguiente: • La designación de la autoridad a la que se dirige. • Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica.

• El objeto de la petición. • Las razones en las que fundamenta su petición. • La relación de los requisitos exigidos por la ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite. • La firma del peticionario, cuando fuere el caso.

La empresa cuenta con quince (15) días hábiles, contados a partir del día en que se radica la petición, para emitir una respuesta que debe ser clara, precisa y resolver de fondo la reclamación, queja o solicitud de los usuarios, sin dilaciones, sin solicitud de documentos que reposen en la prestadora o requisitos que la ley no prevé. La respuesta debe ser una pronta comunicación de lo decidido al peticionario, independiente de que la respuesta sea favorable o no, pues no necesariamente se debe acceder a lo pedido **35**. Las peticiones, quejas o reclamaciones pueden presentarse de manera verbal o escrita, además pueden ser radicadas personalmente o a través de correo electrónico, página web o call center o por los medios tecnológicos que la prestadora haya puesto a disposición de los usuarios. • Solicitudes ante los prestadores Si las peticiones, quejas o reclamaciones se presentan verbalmente, los requisitos son los mismos y se debe solicitar a la prestadora una copia de su trámite donde conste el tipo de reclamación presentada, la fecha y el nombre del funcionario que atendió la solicitud. En cualquier evento, el

funcionario que reciba la solicitud verbal o escrita debe suministrar el número de radicado de la petición. La respuesta a la petición verbal, a partir de la entrada en vigencia del nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, debe ser por escrito y cumplir con los requisitos que la norma dispone para poner en conocimiento del quejoso. Además de los quince (15) días hábiles, a partir del día de la radicación para responder la petición, queja o reclamo, la prestadora cuenta con cinco (5) días hábiles adicionales para iniciar el trámite de notificación de la respuesta. El plazo puede ampliarse si se requiere de la práctica de pruebas, caso en el que el usuario debe ser informado al respecto. También se amplía el término de respuesta cuando la prestadora le solicita al peticionario aportar información adicional necesaria para poder contestar la solicitud. En el momento de notificación, la prestadora le debe entregar una copia de la respuesta dada a su petición, queja o reclamo. Con la respuesta al derecho de petición, queja o reclamo puede ocurrir lo siguiente: • Si la prestadora responde satisfactoriamente, finaliza el trámite y la decisión queda en firme. • Si la prestadora responde negativamente a la petición, el usuario puede interponer el recurso de reposición y en subsidio el de apelación, en un mismo escrito, el cual debe radicar en la prestadora dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión. • Si la prestadora no responde dentro del término legal, quince (15) días hábiles contados a partir del día en que se radica la petición, no inicia el trámite de notificación dentro de los cinco (5) días señalados por la ley, o no contesta de fondo o a la totalidad de las pretensiones del usuario, se configura el silencio administrativo positivo (SAP). • La prestadora cuenta con setenta y dos (72) horas, a partir de la configuración del SAP, para reconocer positivamente lo que solicitó el usuario. • Si la prestadora no reconoce los efectos positivos del silencio, entonces se puede solicitar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios la investigación por SAP. A esta solicitud se debe anexar, como prueba, copia de la petición radicada en la prestadora y sobre la cual no contestó en término, de fondo o a todas las pretensiones, o no inició el trámite de notificación. En el servicio de gas natural para mayor información sobre firmas autorizadas para la instalación y llevar a cabo la RTR, se puede consultar a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) o a la prestadora. Las reclamaciones por la prestación del servicio de alumbrado público se deben elevar ante el alcalde. Le corresponde al alcalde verificar si un expendio de GLP cumple con las normas de seguridad. Para hacer seguimiento al trámite de la solicitud escrita o verbal, se debe conservar una copia de la comunicación presentada donde quede constancia que la prestadora la recibió.

Recursos

Los recursos son un medio de defensa con los que cuenta el usuario para que la prestadora y la Superservicios revisen las decisiones sobre sus peticiones, quejas o reclamos, con el fin de que se aclare, modifique o revoque una decisión cuando

la respuesta a la petición inicial haya sido emitida desfavorablemente o no acoja las pretensiones del usuario. En esta instancia, la prestadora tendrá nuevamente quince (15) días hábiles para responder, contados a partir del mismo día en que se radicó el escrito en la prestadora.

Los recursos previstos por la Ley 142 de 1994 36

• Reposición: el usuario solicita al prestador que revoque o modifique la decisión proferida al responder su petición inicial. El escrito con el cual se interpone este recurso debe radicarse ante el prestador. El trámite y la decisión le corresponden al mismo funcionario de la prestadora que tomó la primera decisión. • Apelación: recurso que tiene como fin analizar de fondo la decisión adoptada por el prestador. Se interpone de manera subsidiaria al de reposición, y debe hacerse en el mismo escrito y radicarse ante la prestadora; sin embargo, quien lo tramita es la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, siempre y cuando la prestadora lo conceda. Lo que se busca con la interposición de este recurso es que se modifique o revoque la decisión de la prestadora. El recurso de apelación lo deciden los directores territoriales de la Superservicios.

33 Constitución Política, art. 23.

34 Ley 142 de 1994, art. 152.

35 Corte Constitucional. Sentencia C-818-11.

Fuente: Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Superservicios para todos. Bogotá, D. C., Colombia. 2015. ISBN: 978-958-58445-1-3. Recuperado de https://www.superservicios.gov.co/sites/default/archivos/SSPD%20Publicaciones/Publicaciones/2018/Oct/superservicios_para_todos.pdf