



Superservicios



ABC

De las reclamaciones
en Servicios Públicos
Domiciliarios



Trámite para una reclamación

1

Antes de acudir
a la Superservicios,

INTERPONGA UN DERECHO DE PETICIÓN

Ante la empresa prestadora del servicio exponiendo la situación que considere que afecta la prestación del servicio o vulnera sus derechos como usuario del mismo.*

2

Si no está de acuerdo con la respuesta, dentro de los **5 días** siguientes a la notificación, interponga ante la prestadora

UN RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO DE APELACIÓN*

3

Una vez resuelto el recurso de reposición, la empresa prestadora debe enviar el expediente a la Superservicios, para que ésta conozca y resuelva su

RECURSO DE APELACIÓN

*Las empresas tienen
quince (15) días hábiles
para responder al usuario.

¿Que pasa si...

la empresa no resuelve de forma completa o no le responde en término?

Puede radicar ante la Superservicios, una solicitud de investigación por **SILENCIO ADMINISTRATIVO (SAP)**. Temas relacionado con: negativa del contrato, suspención, corte, terminación, facturación. Deberá **anexar copia de la petición radicada en la empresa**.



la empresa le niega o rechaza el recurso de apelación?

Puede interponer el recurso de queja en 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. Deberá **anexar el documento de la empresa prestadora rechazando el recurso**.

RECUERDA QUE
puede hacer todos los trámites a través de:



teresuelvo.superservicios.gov.co

 PBX:
(+57) 601-691-3005

 Correo electrónico:
sspd@superservicios.gov.co

Línea gratuita nacional
01 8000 910 305

