



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 prestado del
servicio exponiendo la situación que
considere que afecya la prestación
del servicio o vulnere sus derechos
como usuario del mismo.*

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

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*

**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, suspensión, 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:
sspdp@superservicios.gov.co

Línea gratuita nacional
01 8000 910 305

