



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios



DNP Departamento
Nacional
de Planeación



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20184310301881

Fecha: 07/03/2018

GD-F-007 V.10

Página 1 de 3

Bogotá D.C.

Señor(a)
CONSUELO MEJIA RAMIREZ
AVENIDA BARRIO BELLA VISTA, FLORENCIA-CAQUETÁ

Asunto: Respuesta a su comunicación con radicado SSPD No. 20188120017652 de 21 de febrero de 2018.

Respetado (a) señor (a):

Esta Superintendencia tuvo conocimiento a través de la comunicación del asunto, remitida por el Ministerio de Ciudad Vivienda y Territorio de su queja relacionada con la prestación del servicio de aseo y en la que expresa lo siguiente: *"disminución de las frecuencias de recolección de residuos de tres (3) a dos (2) días en la semana y la tarifa se sostiene en el mismo valor."*

Al respecto, es pertinente señalar que esta Entidad con el fin de garantizar el debido proceso y el derecho a la defensa que le asiste al prestador del servicio de aseo en la zona objeto de su reclamación, remitió comunicación mediante radicado SSPD No. 20184310245601 de febrero 28 de 2018, para que se pronuncie formalmente sobre los hechos a que se hace referencia en su escrito.

En consecuencia, la Empresa tiene un plazo de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de recibido el requerimiento para atender nuestra solicitud, en razón a lo anterior el pronunciamiento de fondo a su comunicación será proferido una vez la empresa prestadora de respuesta a lo solicitado.

No obstante lo anterior, le informamos que existe un procedimiento particular para resolver las situaciones especiales de cada suscriptor iniciando su solicitud frente al prestador.

Para ello me permito reiterarle que todo prestador debe garantizar la adecuada atención de las peticiones, quejas o reclamos (PQR) que le sean presentadas de manera verbal o escrita por parte de sus suscriptores. Recuerde que los usuarios de los servicios públicos domiciliarios tienen derechos claramente definidos en la Ley 142 de 1994, entre ellos:

La libre elección del prestador del servicio y del proveedor de los bienes necesarios para su obtención o utilización.



C014/5927



C014/5927

Sede principal. Carrera 18 nro. 84-35, Bogotá D.C. Código postal: 110221
PBX (1) 691 3005. Fax (1) 691 3059 - sspd@superservicios.gov.co
Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá. Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
NIT: 800.250.984.6
www.superservicios.gov.co

- Obtener los bienes y servicios ofrecidos en calidad o cantidad superior a las proporcionadas de manera masiva, siempre que ello no perjudique a terceros y que el usuario asuma los costos correspondientes.
- Solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna, sobre todas las actividades y operaciones directas o indirectas que se realicen para la prestación de los servicios públicos, siempre y cuando no se trate de información calificada como secreta o reservada por la ley y se cumplan los requisitos y condiciones que señale la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Así mismo, la Ley 142 de 1994 establece dentro de los *derechos de los usuarios*, que ellos pueden presentar reclamaciones a la entidad prestataria. En este sentido la citada Ley en su artículo 152 y siguientes, ha dotado a los suscriptores y/o usuarios de diversas herramientas para discutir eficazmente las decisiones de las Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios que afectan o pueden afectar la ejecución del Contrato de Condiciones uniformes, tales como el Derecho de Petición y los recursos de reposición y en subsidio el de apelación.

Por lo tanto, tenga en cuenta que los usuarios pueden acudir ante las empresas prestadoras de servicios públicos cuando tengan inquietudes o reclamaciones de carácter particular y concreto ante los prestadores de servicios públicos domiciliarios. Para tal efecto, a continuación, le informo los pasos que se deben surtir dentro de la presentación de una reclamación:

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 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.

Paso 1

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

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.

Finalmente, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios continuará ejerciendo constante y rigurosamente las funciones de inspección, vigilancia y control frente a la prestación de los servicios públicos de aseo al prestador, en el marco de las competencias atribuidas por la constitución y la Ley.

Atentamente,



MARÍA EUGENIA SIERRA BOTERO
Directora Técnica de Gestión de Aseo
Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo

Proyectó: Jenifer Garrido Murillo – Pasante DTGA
Revisó: Diana Carolina Guavita Duarte – Coordinadora Grupo Evaluación Integral de Aseo 
Expediente Virtual: 2018430170100010E