



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20184310912631

Fecha: 13/06/2018

GD-F-007 V.10

Página 1 de 2

Bogotá D.C.

Señor
EMILIO ESTRADA FLÓREZ
Casa 4 del Inmueble San Rafael
Vereda El Porvenir
Tocancipá, Cundinamarca

Asunto: Respuesta a su comunicación con radicado SSPD 20175290939312.

Respetado señor Estrada,

En atención a su comunicación, esta Superintendencia requirió a la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE TOCANCIPAS.A. E.S.P., mediante radicado SSPD No. 20184310366641 para que se pronunciará sobre los hechos por usted señalados.

Al respecto, es importante señalar que mediante radicado SSPD No. 20185290351402, la empresa da respuesta al requerimiento en mención el cual se remite adjunto a la presente; no obstante, en caso de persistir inconformismos con la prestación del servicio de aseo, a continuación, se indica el procedimiento que debe agotar cualquier reclamación en materia de servicios públicos domiciliarios, a saber:

1. El suscriptor o usuario de los servicios públicos domiciliarios tiene derecho a presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo, conforme a lo previsto en el artículo 152 de la Ley 142 de 1994. En este sentido, en caso de tener una reclamación relativa con el servicio de aseo, debe presentar la reclamación correspondiente ante la empresa, en primera instancia.
2. La empresa de servicios públicos domiciliarios cuenta con un término de 15 días hábiles contados a partir de la fecha de la presentación de su petición, queja o recurso para darle respuesta. Para efectos de la notificación de dicha respuesta la entidad prestadora tendrá un término de 5 días hábiles contados a partir de la expedición del acto para enviarle citación con el fin de que se acerque a sus instalaciones a notificarse personalmente de la respuesta. Si el usuario no acude, la empresa procederá a realizar la notificación por aviso en el cual se remitirá a la dirección número de fax o al correo electrónico que figure en el expediente copia íntegra del acto administrativo.
3. El término para dar respuesta puede ser ampliado por el prestador cuando requiera practicar pruebas o se presente alguna otra circunstancia que de motivo a ello. En este caso se le deberá enviar una comunicación en el que se informe los motivos de la demora y la fecha en que se le dará la respuesta definitiva.

4) Si la empresa no le contesta dentro del término señalado, usted podrá dirigirse a esta Superintendencia mediante un oficio solicitando se abra investigación por presunto silencio

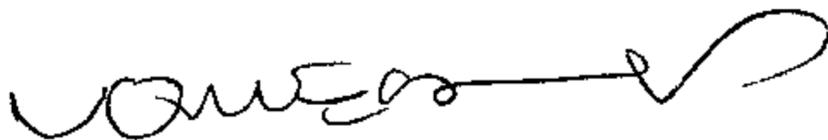


administrativo positivo (SAP), anexando copia de la petición, queja o reclamo debidamente radicada ante la empresa, junto con las pruebas que desee adicionar.

5. En caso de recibir una respuesta no favorable por parte de la empresa se podrán interponer en un mismo escrito, el Recurso de Reposición y Subsidiariamente el de Apelación ante el gerente o representante legal, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión; quien después de responder la reposición la empresa remitirá el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para que se tramite la apelación. Ahora, se le informa si usted deja vencer los términos para interponer tales recursos, se agota el procedimiento Administrativo, quedando en firme la decisión tomada por la empresa, por lo que le sugerimos estar atento a la respuesta del prestador y no dejar vencer los términos para interponer los recursos, así el expediente podrá venir en revisión (apelación) a esta entidad.

Finalmente le informamos que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios dentro del marco de sus funciones, continuará vigilando a EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE TOCANCIPA S.A. E.S.P., para garantizar a los usuarios que la prestación del servicio público domiciliario de aseo se realice conforme a los lineamientos técnicos y jurídicos establecidos en el régimen legal de los servicios públicos domiciliarios.

Atentamente,



MARÍA EUGENIA SIERRA BOTERO

Directora Técnica de Gestión de Aseo

Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo

Anexo: Radicado 20185290351402

Proyectó: Alex Lozano Fonseca – Profesional Universitario Grupo Evaluación Integral de Aseo
Revisó: Mary Angelica Jimenez Monroy – Coordinadora Grupo Evaluación Integral de Aseo
Expediente: 2018420351600214E

