

11 de julio
Día Nacional del Usuario
y del Vocal de Control
 Resolución SSPD 20141300003295
 del 13 de febrero de 2014.



Señor usuario

participe, infórmese,
 capacítese, interactúe y
 aproveche las opciones
 que ofrece el mundo
 digital.

Para mantenerse
 informado,
 envíe sus datos de
 contacto
 al correo electrónico:

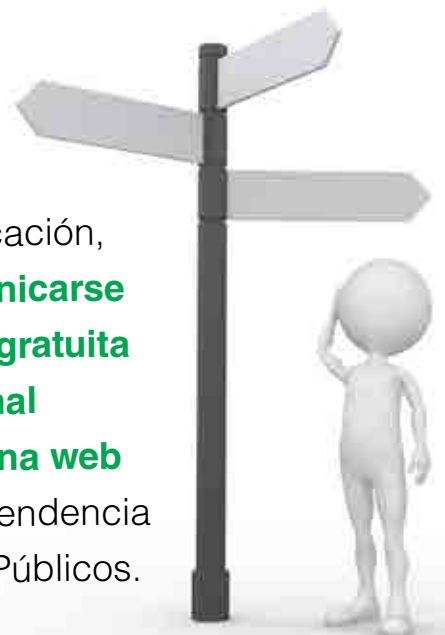
usuarioinformado@superservicios.gov.co

Puntos de Atención Superservicios (PAS)

- DT NORTE: Riohacha, Valledupar, Montería, Santa Marta y Sincelejo.
- DT OCCIDENTE: Quibdó y Pereira.
- DT ORIENTE: Arauca, Cúcuta y Barrancabermeja.
- DT CENTRO: Yopal, Ibagué, Florencia, Leticia, San Andrés, Villavicencio y Tunja.
- DT SUROCCIDENTE: Pasto y Popayan.

Para la ubicación,
favor comunicarse
con la línea gratuita
nacional
o en la página web

de la Superintendencia
 de Servicios Públicos.



Direcciones territoriales

Sedes	Dirección	Teléfono y correo electrónico
Dirección General Territorial	Cra. 18 Nº. 84-35 Bogotá D.C. Piso 2	(1) 691 3005 dgte@superservicios.gov.co
Dirección Territorial Norte	Cra. 59 Nº. 75-34 Barranquilla	(5) 368 1907 dtnorte@superservicios.gov.co
Dirección Territorial Centro	Calle 19A Nº. 13A-12 Bogotá D. C.	(1) 355 0855 dtcentro@superservicios.gov.co
Dirección Territorial Occidente	Av. 33 Nº. 74B-253 Medellín	(4) 412 4477 dtoccidente@superservicios.gov.co
Dirección Territorial Oriente	Cra. 34 Nº. 54-92 Bucaramanga	(7) 643 7813 dtoriente@superservicios.gov.co
Dirección Territorial Suroccidente	Calle 26 Norte 6Bis-19 Cali	(2) 667 2741 dtsuroccidente@superservicios.gov.co



Trámites de **reclamación**
 de los servicios públicos
 domiciliarios de:



Acueducto



Alcantarillado



Aseo



Energía



Gas Natural



Derechos de los usuarios:

- Solicitar la prestación de los servicios públicos domiciliarios.
- Que la empresa le entregue copia del Contrato de Condiciones Uniformes (CCU).
- Presentar derechos de petición (consultas, solicitudes, quejas, reclamos y recursos) ante las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios y recibir la respuesta dentro de los términos establecidos por la ley.
- Manifestar su desacuerdo y aportar pruebas en el trámite de la reclamación.
- Recibir los servicios con calidad, oportunidad y continuidad.
- Obtener medición real de los consumos.
- Al cobro de tarifas ajustadas a las metodologías señaladas por las comisiones de regulación.
- Recibir la facturación oportuna por la prestación del servicio recibido.

- Que le facturen correctamente la tarifa del servicio de acuerdo con el estrato asignado por el municipio.
- Que se les respeten sus derechos cuando la empresa demuestre que debe cambiar el medidor.
- Que les permitan cancelar los valores que no están en reclamación o su consumo promedio.

Deberes de los usuarios:

- Usar los servicios prestados de manera racional y responsable.
- Permitir la toma de la lectura del medidor de los consumos reales.
- Separar adecuadamente los residuos sólidos para que se pueda hacer una recolección selectiva (reciclar).
- Informar al prestador los cambios en el uso del predio y por ende de la prestación del servicio.
- Pagar oportunamente el servicio recibido.
- Participar activamente en los Comités de Desarrollo y Control Social.

Trámite para una reclamación

Reclame ante la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios

Paso 1

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



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.



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.

Señor usuario

recuerde que es función legal del personero municipal asesorarlo para la presentación de sus derechos de petición.

Las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios deben facilitar formatos para presentar sus derechos de petición, incluidos los recursos de reposición y de apelación.



Sede principal

Carrera 18 N°. 84-35
PBX: (1) 691 3005
sspd@superservicios.gov.co
www.superservicios.gov.co
Bogotá D. C.

Call center

Bogotá D. C.: 691 3006
Línea gratuita nacional 01 8000 910 305
Horario de atención call center:
Lunes a viernes de 7 a. m. a 5 p. m.
Sábados de 8 a. m. a 12 m.
Horario de atención personalizada:
Lunes a viernes de 7 a. m. a 4 p. m.