

ABC

DE LAS RECLAMACIONES EN SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS



TODO A UNA LLAMADA
O A UN CLIC

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 considera que afecta la prestación del servicio o que 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.*

¿QUÉ 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 POSITIVO (SAP)**. Temas relacionados 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.

RECUERDE QUE

puede hacer todos los trámites a través de:



teresuelvo.superservicios.gov.co



Videollamada



Call center

PBX: 6913005, Bogotá
Línea gratuita nacional: 018000910305



Chat ciudadano

Disponible en Te Resuelvo

**Nuestras
oficinas
digitales**