

PROCEDIMIENTO

Estos son los pasos a seguir para presentar una petición, queja y/o reclamo ante una Empresa de Servicios Públicos (E.S.P.)



PRESENTAR DERECHO DE PETICIÓN

ante la oficina de P.Q.R.s de la E.S.P. (15 días hábiles)



PRIMER EVENTO

La E.S.P. le responde dentro del término

ART. 158 Ley 142 de 1994



SEGUNDO EVENTO

La E.S.P. le responde que quiere pruebas

(MIN. 10 - MAX. 30 DÍAS HÁBILES)



TERCER EVENTO

La E.S.P. no le responde dentro del término



FINALIZA

Está de acuerdo con la respuesta



Podrá imponer recursos ante la E.S.P. (dentro de los 5 días hábiles siguientes)

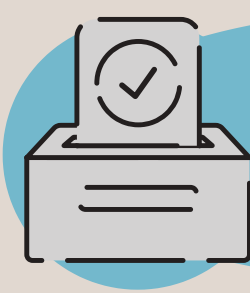
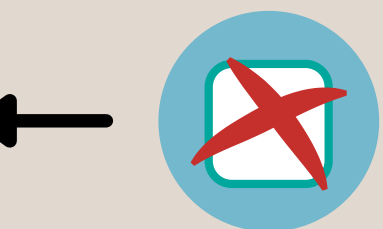
Después de presentar el recurso ante la E.S.P. (la E.S.P. tiene 15 días hábiles)



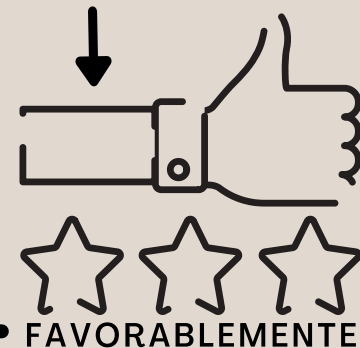
Podrá solicitarle a la **Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD)** la aplicación de los efectos del silencio administrativo positivo.



La S.S.P.D. investiga y sanciona a la E.S.P. si encuentra mérito, de lo contrario termina el trámite.



RESPONDE DENTRO DEL TÉRMINO



Desfavorablemente informándole que el expediente se enviará a la SSPD para apelación.

La SSPD resuelve el recurso de apelación.



FINALIZA

