

Ley 142 de 1994

A continuación, te explicaré todo lo que debes saber sobre los servicios públicos domiciliarios, cómo puedes presentar PQRS ante las empresas que los prestan y cómo proceder al momento en que tu arrendatario adeude los recibos.



PQRS A EMPRESAS DE SERVICIO PÚBLICOS

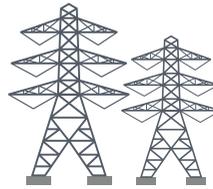
¿Qué se considera servicios públicos domiciliarios?

Los servicios públicos domiciliarios esenciales son aquellos necesarios para que podamos vivir en condiciones dignas en nuestras viviendas. La ley 142 de 1994 considera servicios públicos esenciales los siguientes:

Gas domiciliario



Energía eléctrica



Acueducto y alcantarillado



Aseo público



Artículo 1 y 4



Contrato de servicios públicos

Se considera parte de un contrato de servicios públicos a la persona que solicite la prestación del servicio en una casa. Este puede ser entre la empresa y el propietario de una vivienda, o entre la empresa y el arrendatario

Artículo 129

Principios de solidaridad

Si el arrendatario no paga los servicios públicos, las empresas pueden cobrarte el valor debido al ser el dueño de la vivienda, a esto se le llama principio de solidaridad...

Pero atención, si pasados dos meses sin pagar, y la empresa deja de prestar los servicios, se rompe esta solidaridad, ya no te pueden cobrar por ser dueño del inmueble. Es una obligación de ellos cortar los servicios.



Artículo 130



¿Cuales son tus derechos?

- Derecho a que se te cobre lo que realmente consumes.
- Derecho a obtener una prestación de servicios de calidad.
- Derecho a elegir libremente el prestador de tu servicio.

“Derecho a solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna a tu prestador de servicio sobre todas las actividades y operaciones relacionadas con los servicios públicos, domiciliarios que consumes”

Artículo 9

Elaborado por:

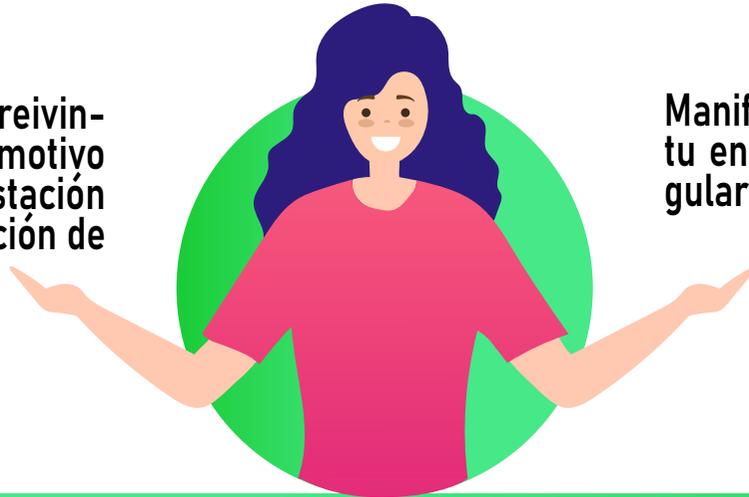
QUE PUEDES PRESENTAR ANTE TU PRESTADOR DE SERVICIOS

Petición

Solicitud de información o documentación a la entidad prestadora de servicios relacionada con los productos que consumes o tu contrato, siempre y cuando dicha información no sea clasificada.

Reclamo

Derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.



Queja

Manifestación de inconformidad que formulas a tu entidad prestadora de servicios por una irregularidad en la prestación de tus servicios públicos o con el personal de la entidad

¿Cómo se deben presentar las PQR ante el prestador?

Los derechos de petición pueden presentarse de manera física ante las oficinas de tu prestador del servicio o por medio de sus rutas de atención en páginas web.



El documento deberá contener la siguiente información:

- Nombre y dirección del prestador de servicio (ej. Emcali, Epsa)
- Relato de los hechos o sucesos objeto de la reclamación
- Petición o reclamo concreto que se presenta o solicita
- Normas en las que fundamenta su petición
- Aportar documentos que respalden su petición (Anexos)
- Mencionar dirección y correo donde quiera recibir la respuesta (Notificación)
- Firma de quien envía la petición

RECUERDA

- La respuesta de la entidad puede ser accediendo o no a tu petición.
- Si la información es clasificada (confidencial) debe ser pedida ante un juez.
- Las PQR de servicios públicos son un caso especial, por eso se da el silencio positivo, no siempre es así.

¿Qué pasa si no te responden?

Tu prestador de servicios tiene la obligación de responder tu petición, tiene el plazo de 15 días hábiles para hacerlo, estos días se cuentan de lunes a viernes. En caso de que no respondan se producirá un silencio positivo, es decir, se entenderá que la respuesta a tu petición fue afirmativa.

¿Cómo hacer efectivo el silencio positivo?

Cuando una empresa de servicios públicos no de respuesta a tu petición, deberá ingresar a la página de la superintendencia de servicios públicos domiciliarios en el siguiente link para informar que su petición no fue contestada o no se contesto de fondo:

<https://www.superservicios.gov.co/servicios-al-ciudadano/solicitudes-y-tramites>



Elaborado por: