

**DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR (Reclamo ante una entidad de servicios públicos domiciliarios)**

[§ 5971] Ciudad y fecha .....

Señores

Empresa de servicios públicos de .....(1)

Área de .....

Oficina de quejas y reclamos (2)

Ref.: Reclamo de facturación del servicio de .....

....., mayor de edad, domiciliado y residente en ....., identificado con la cédula de ciudadanía N° ..... de ....., por medio del presente escrito y obrando como usuario y/o suscriptor del servicio público de ....., (3), respetuosamente me dirijo a ustedes con el fin de elevar la siguiente petición (4)(5), conforme lo dispone el artículo 23 de la Constitución Política, artículos 153 y 158 de la Ley 142 de 1994, y Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, con fundamento en los siguientes:

**Peticiones**

1. Se revisó la facturación correspondiente al período comprendido entre el (fecha) ..... que se efectuó por concepto del servicio de ..... suministrado al inmueble ubicado en ....., toda vez que .....
2. Se facture el servicio de ..... de conformidad con el estrato socio-económico el cual corresponde al inmueble citado, en razón a que .....
3. (Precisar la petición o peticiones a efectuar) (6).

**Fundamento de las peticiones**

**Pruebas**

Solicito que se tengan como pruebas de las peticiones aquí formuladas las siguientes:

**Documentales:**

.....

**Notificaciones**

Las notificaciones personales las recibiré en la siguiente dirección: ..... o a mi correo electrónico .....; y a mi teléfono.....

Atentamente,

Firma: \_\_\_\_\_

Con copia a:

Personería Distrital (o municipal) (encargada de vigilar el derecho de petición).

## NOTAS GENERALES

[§ 5972] Descripción.—La Constitución de 1991, en su artículo 365 señala: "que los servicios públicos deben estar sometidos al régimen jurídico que fije la ley y prevé la posibilidad de ser prestados por el Estado directa o indirectamente, por comunidades organizadas o por particulares; pero en todo caso el Estado mantendrá la regulación, el control y la vigilancia de dichos servicios". De igual manera, la Constitución radica en cabeza de la ley, fijar las competencias y responsabilidades relativas a la prestación de los servicios públicos domiciliarios, su cobertura, calidad y financiación, y el régimen tarifario que tendrá en cuenta además de los criterios de costos, los de solidaridad y redistribución de ingresos (C.N., art. 367).

Nuestra Carta además, señala que a la ley le corresponde determinar los deberes y derechos de los usuarios, el régimen de su protección y sus formas de participación en la gestión y fiscalización de las empresas estatales que presten el servicio (C.N., art. 369).

Complemento de lo anterior, lo constituye la competencia que la Constitución Nacional atribuye al Presidente de la República (art. 370) para efectos de señalar, con sujeción a la ley, las políticas generales de administración y control de eficiencia de los servicios públicos domiciliarios y ejercer por medio de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el control, la inspección y vigilancia de las entidades que los presten.

De acuerdo con lo anterior, en materia de servicios públicos domiciliarios se expidió la Ley 142 de 1994 la cual se aplica a los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, distribución de gas combustible, telefonía fija pública básica conmutada y la telefonía local móvil en el sector rural; a las actividades que realicen las personas prestadoras de servicios públicos.

[§ 5975] Silencio administrativo positivo.—El Decreto 2150 de 1995, en su artículo 123, dispuso la aplicación del silencio administrativo positivo frente a la entidad prestadora de servicios públicos domiciliarios no resuelve la petición, queja o recurso, dentro de los 15 días siguientes a su interposición. Es decir que pasado ese término, salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspició la demora o que se requirió la práctica de pruebas se entenderá que la petición, queja o recurso ha sido resuelto en forma favorable.

### [§ 5981] LLAMADAS

(1) **Definiciones.** A continuación se encuentran algunas definiciones contenidas en la Ley 142 de 1994, reglamentada parcialmente por la Ley 689 de 2001 y adicionada parcialmente por la Ley 1955 de 2019:

14.21. **Servicios públicos domiciliarios.** Son los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, telefonía pública básica conmutada, telefonía móvil rural, y distribución de gas combustible, tal como se definen en este capítulo.

14.22. **Servicio público domiciliario de acueducto.** Llamado también servicio público domiciliario de agua potable. Es la distribución municipal de agua apta para el consumo humano, incluida su conexión y medición. También se aplicará esta ley a las actividades complementarias tales como captación de agua y su procesamiento, tratamiento, almacenamiento, conducción y transporte.

14.23. **Servicio público domiciliario de alcantarillado.** Es la recolección municipal de residuos, principalmente líquidos, por medio de tuberías y conductos. También se aplicará esta ley a las actividades complementarias de transporte, tratamiento y disposición final de tales residuos.

14.24. **Servicio público domiciliario de aseo.** Es el servicio de recolección municipal de residuos, principalmente sólidos. También se aplicará esta ley a las actividades complementarias de transporte, tratamiento, aprovechamiento y disposición final de tales residuos.

Igualmente incluye, entre otras, las actividades complementarias de corte de césped y poda de árboles ubicados en las vías y áreas públicas; de lavado de estas áreas, transferencia, tratamiento y aprovechamiento (L. 689/2001, art. 1°).

14.25. **Servicio público domiciliario de energía eléctrica.** Es el transporte de energía eléctrica desde las redes regionales de transmisión hasta el domicilio del usuario final, incluida su conexión y medición. También se aplicará esta ley a las actividades complementarias de generación, de comercialización, de transformación, interconexión y transmisión.

14.26. **Servicio público domiciliario de telefonía pública básica conmutada.** Es el servicio básico de telecomunicaciones, uno de cuyos objetos es la transmisión conmutada de voz a través de la red telefónica conmutada con acceso generalizado al público, en un mismo municipio. También se aplicará esta ley a la actividad complementaria de telefonía móvil rural y al servicio de larga distancia nacional e internacional. Exceptúase la telefonía móvil celular, la cual se regirá, en todos sus aspectos por la Ley 37 de 1993 y sus decretos reglamentarios o las normas que los modifiquen, complementen o sustituyen.

14.27. **Servicio público de larga distancia nacional e internacional.** Es el servicio público de telefonía básica conmutada que se presta entre localidades del territorio nacional o entre éstas en conexión con el exterior.

14.28. **Servicio público domiciliario de gas combustible.** Es el conjunto de actividades ordenadas a la distribución de gas combustible, por tubería u otro medio, desde un sitio de acopio de grandes volúmenes o desde un gasoducto central hasta la instalación de un consumidor final, incluyendo su conexión y medición. También se aplicará esta ley a las actividades complementarias de comercialización desde la producción y transporte de gas por un gasoducto principal, o por otros medios, desde el sitio de generación hasta aquél en donde se conecte a una red secundaria".

(2) **Oficina de quejas y reclamos.**-De acuerdo con el artículo 153 de la Ley 142 de 1994, todas las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios constituirán una "oficina de peticiones, quejas y recursos", la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, los suscriptores o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta dicha empresa.

Estas "oficinas" llevarán una detallada relación de las peticiones y recursos presentados y del trámite y las respuestas que dieron.

Las peticiones y recursos serán tramitados de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición (CPACA, art. 13 y ss.; sustituidos por la Ley Estatutaria 1755 del 30 de junio de 2015).

(3) **Usuarios y/o suscriptores.**-El término de usuario o suscriptor del servicio en principio, correspondería al propietario del predio o del inmueble objeto del servicio público reclamado. No obstante, el propietario no es frecuentemente el usuario o el suscriptor del servicio, por cuanto el inmueble puede ser entregado a otra persona, en arrendamiento por ejemplo, encargándose esta última (ello en virtud de acuerdo contractual) del pago de los respectivos servicios públicos domiciliarios. Desde este punto de vista hay que entender legitimado al arrendatario del inmueble para formular el reclamo.

(4) **Derecho de petición en interés particular.**-Se consagra en la Constitución Política de 1991, artículo 23, el derecho para toda persona de presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. Este derecho ha sido reglamentado en forma general por el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (arts. 13 y ss., título sustituido por la Ley Estatutaria 1755/2015).

(5) **Término legal y notificación.**-De conformidad con la Ley 142, la empresa prestataria del servicio debe responder las reclamaciones dentro del término de 15 días hábiles contados a partir de la fecha de presentación de la petición o reclamación (art. 158). Pasado dicho término, y salvo que se demuestre que la demora fue auspiciada por el suscriptor, se entenderá que el recurso se resolvió de manera favorable a éste.

(6) **Fundamento de la petición o reclamo.**-Deben relatarse los hechos y exponerse los motivos en forma clara que fundamentan la reclamación.