

OFICINA DE PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS (PQR)

El estatuto de Servicios públicos Domiciliarios que es la ley 142 de 1994 define en su art. 153:

“De la oficina de peticiones y recursos”. 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...”

Que es el derecho de Petición?

El derecho de petición es un derecho que la Constitución nacional en su artículo 23 ha concedido a los ciudadanos para que estos puedan presentar peticiones a las autoridades, para que se les suministre información sobre situaciones de interés general y/o particular.

A través de una petición que puede ser verbal o escrita el usuario puede solicitar la información requerida respecto a la prestación del servicio que DICEL S.A.E.S.P, le está brindando.

Textualmente el artículo 23 de la constitución nacional contempla:

“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.

El artículo 5 del Código contencioso administrativo, viene a desarrollar este principio constitucional en los siguientes términos:

Peticiones escritas y verbales. *Toda persona podrá hacer peticiones respetuosas a las autoridades, verbalmente o por escrito, a través de cualquier medio.*

Los escritos deberán contener, por lo menos:

- 1. La designación de la autoridad a la que se dirigen.*
- 2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante legal o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección.*
- 3. El objeto de la petición.*
- 4. Las razones en que se apoya.*
- 5. La relación de documentos que se acompañan.*
- 6. La firma del peticionario, cuando fuere el caso.*

Si quien presenta una petición verbal afirma no saber o no poder escribir y pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta.

Las autoridades podrán exigir, en forma general, que ciertas peticiones se presenten por escrito. Para algunos de estos casos podrán elaborar formularios para que los diligencien los interesados, en todo lo que les sea aplicable, y añadan las informaciones o aclaraciones pertinentes.

A la petición escrita se podrá acompañar una copia que, autenticada por el funcionario respectivo, con anotación de la fecha de su presentación y del número y clase de los documentos anexos, tendrá el mismo valor legal del original y se devolverá al interesado. Esta autenticación no causará derecho alguno a cargo del peticionario.

¿Cuál es el termino de que disponen las autoridades para dar respuesta a los derechos De petición?

Como máximo, las autoridades a quienes se les presente un derecho de petición, deben responder dentro de los siguientes plazos:

- Quince (15) días para contestar quejas, reclamos y manifestaciones.
- Diez (10) días para contestar peticiones de información.
- Treinta (30) días para contestar consultas.

Lugar de Recepción:

En Cali: Calle 64 Norte No 5B-146 Centroempresa Of.: 39 PBX.: /2) 6801515 Fax: (2) 6801818

En Bogotá: Cra 69 No 25B-45 ED. World Business port Of.: 615 Telefax: (1) 4165914 - 4165691

Línea Nacional de Atención al cliente: 01 800 0913258

E-mail: dicelsa@dicel.com.co

Página Web: www.dicel.com.co Link: PQR

Si no estoy conforme con la respuesta emitida por Dicel que debo hacer?

Tiene derecho a presentar los recursos estipulados en la ley 142 que es el estatuto de servicios públicos:

“ART. 154. De los recursos. El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato...”

Cuáles son esas decisiones que son susceptibles de recursos?

Los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa.

Qué clase de recurso procede?

Recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la Ley.

Cuales actos no son susceptibles de recursos?

No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.

Cuál es el tiempo para interponer los recursos?

El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión por parte del suscriptor o usuario.

En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.

Cuando debe hacerse uso de los recursos en los casos permitidos?

Debe hacerse uso dentro de los cinco días siguientes a aquél en que la empresa ponga el acto en conocimiento del suscriptor o usuario, en la forma prevista en las condiciones uniformes del contrato.

Debo desplazarme hasta las instalaciones de Dicel para presentarlos y/o contratar un abogado para que presente los recursos?

Estos recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado aunque es libertad del usuario hacerlo o no, de todas formas Las empresas deberán disponer de formularios para facilitar la presentación de los recursos a los suscriptores o usuarios que deseen emplearlos.

Y el recurso de apelación ante quien se presenta?

La apelación se presentará ante la Superintendencia de servicios públicos Domiciliarios los cuales deben interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación de la decisión.

Que requisitos deben cumplir los recursos?

Los recursos deben cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 155 de la Ley 142 de 1994 y en consecuencia con el artículo 52 del código contencioso Administrativo. En el caso de las copropiedades, es indispensable que el representante legal aporte el certificado que lo acredita como tal.

Cuáles son los requisitos establecidos en el artículo 155 de la ley 142?

Ninguna empresa de servicios públicos podrá exigir la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con ésta. Salvo en los casos de suspensión en interés del servicio, o cuando esta pueda hacerse sin que sea falla del servicio, tampoco podrá suspender, terminar o cortar el servicio, hasta tanto haya notificado al suscriptor o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna.

Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos”.



Qué debo hacer si DICEL S.A.E.S.P no contesta mi petición o recurso?

Si la empresa no da una respuesta oportuna dentro del término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación, se entenderá que el recurso ha sido resuelto en forma favorable a usted, salvo que se demuestre que usted auspicio la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas.

Puedo interponer el recurso de apelación directamente ante la Superintendencia de servicios públicos?

El recurso de apelación sólo se puede interponer como subsidiario del de reposición ante el Gerente o el representante legal de la Empresa, quien deberá en tal caso remitir el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Una vez presentado este recurso al mismo se le dará el trámite establecido en el Código Contencioso Administrativo.

Si dentro del trámite de la apelación, la Superintendencia de Servicios Públicos estima necesario practicar pruebas o el recurrente las solicita, deberá informar por correo certificado a las partes, con la indicación de la fecha exacta en que vence el término probatorio, que no puede ser superior a treinta (30) días hábiles, prorrogables hasta por otro tanto.

Una vez presentado en forma subsidiaria el recurso de apelación, las partes podrán sustentar y aportar pruebas a la Superintendencia para que sean tenidas en cuenta al momento de resolver en segunda instancia".

Cuál es el procedimiento para notificarme acerca de mi petición o recursos?

El procedimiento es el señalado en el artículo 159 de la ley 142 de 1994

DICEL S.A.E.S.P, para notificarle la decisión sobre su petición o recurso procederá de la siguiente manera:

- le enviara una comunicación citándolo para notificarle una decisión administrativa, a la dirección que haya aportado en su solicitud o en su defecto a la que repose en el contrato de condiciones uniformes suscrito con usted.
- Una vez recibida la notificación, dentro de los cinco (5) días siguientes al envío de la citación, usted deberá presentarse en las instalaciones de DICEL S.A.E.S.P, en el horario de 7:30 a.m. a 5:00 p.m. en jornada continua de lunes a viernes.

Para notificarse debe presentar:

- Documento de Identidad,
- Autorización por escrito si actúa en representación de otra persona natural o jurídica (caso en el cual debe adjuntar además fotocopia de la cedula o del certificado de existencia y Representación legal del tercero que representan),
- El oficio de citación.

Si usted no se presenta a notificarse personalmente, se fijara un edicto en nuestras oficinas durante diez (10) días y se entenderá que usted conoce la decisión administrativa proferida.



DISTRIBUIDORA Y COMERCIALIZADORA DE ENERGIA ELECTRICA

DICEL S.A.E.S.P



DERECHO DE PETICIÓN

Ciudad y fecha: _____

Señores :
DICEL S.A.E.SP

_____, identificado con la cédula de ciudadanía número _____, expedida en la ciudad de _____, con residencia en _____, usuario del servicio de energía eléctrica de DICEL S.A.E.S.P, en calidad de suscriptor _____ o usuario _____ del inmueble _____ en ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Nacional y en el artículo 5° del Código Contencioso Administrativo, me permito muy respetuosamente solicitar de esta entidad lo siguiente:

Apoyo mi petición en las razones que paso a exponer:

A efectos de sustentar la solicitud efectuada me permito acompañar los siguientes documentos:

Espero la pronta resolución de la presente petición.

Atentamente,

Firma del peticionario _____
C.C. No. _____ de _____

Nombre funcionario que recepciona: _____

Fecha: _____

Hora: _____

