

Cali, mayo 28 de 2020.



TEMAS DESTACADOS:

[Encuesta de la semana](#)
[Servicios públicos](#)

[Edictos y Avisos de ley.](#)

[Versión PDF](#)

Emcali anunció auditoría a proceso de facturación

¿Cómo hacer correctamente una reclamación sobre servicios públicos?



CALI

Miércoles 27 de Mayo, 2020

Por: Mauricio Agudelo Ayerbe, ingeniero y abogado con 22 años de experiencia en servicios públicos.

Email: m.agudeloayerbe@gmail.com

Es nuestro propósito orientarlo acerca de la forma de hacer correctamente una reclamación que le permita resolver de la mejor manera el problema que se ha presentado con sus servicios públicos domiciliarios.

¿A quién debe dirigirla?

Debe dirigirla a la empresa que le presta el servicio público sobre el cual desea reclamar.

¿Cómo la debe denominar?

Denomínala Petición o Derecho de Petición y a continuación señale el asunto que da origen a la petición y el número del contrato o suscriptor. Por ejemplo, Petición por desviación significativa del servicio de acueducto del suscriptor No 123456.

¿Cómo debe identificarse?

Puede hacerlo al principio o al final de la petición, con sus nombres y apellidos completos, el número de su documento de identidad y la calidad en la que actúa. Por ejemplo, Clara Inés Rivera De los Ríos, Cedula de Ciudadanía No

DIARIO OCCIDENTE
Una invitación de la crisis a la transformación
Conferencia Virtual
SÓLO ES UN ECLIPSE
REGÍSTRATE AQUÍ
Fecha: Junio 03 de 2020
Hora: 5:00 pm
Alexander Devia Escobar
Conferencista internacional.
Coach en Programación Neurolingüística
www.occidente.co

Recibe las noticias en tu correo electrónico



DESTACADO

LO MÁS VISTO

LO MÁS RECIENTE



[¿Subió su factura de servicios públicos? Le contamos qué debe hacer](#)



[Sigue la indisciplina: encontraron a 38 personas en un motel en Cali](#)



[Una babilla fue avistada en el Humedal Panamericano](#)



[Con cumplimiento de bioseguridad, vida laboral podrá retornar el 25 de mayo](#)



[Palmira recibe moderna cámara](#)

X.XXX.XXX de Cali (Valle), suscriptora del servicio de acueducto que PDA ESP (nombre ficticio) presta mediante el contrato No 123456, formulo las siguientes peticiones.

¿Qué es lo primero que debe indicar en la petición?

Los hechos que le sirven de fundamento. Por ejemplo, 1. En la factura del mes de Marzo de 2020 PDA ESP me facturó un consumo 200 metros cúbicos (m3) de acueducto. 2. El consumo promedio es de 100 m3. 3. Al elaborar la factura PDA ESP no estableció la causa de la desviación.

¿Qué debe consignar a continuación?

Las normas que le dan derecho a reclamar. En este caso los artículos 146 y 149 de la Ley 149 de 1994. Además, la cláusula de Contrato de Condiciones Uniformes para el Servicio de Acueducto y Alcantarillado de PDA ESP que establece los límites de la desviación significativa del consumo de acueducto y alcantarillado.

Debe consignar las consideraciones, es decir, el razonamiento basado en los hechos y las normas que lo lleva a concluir que hay lugar a una reclamación. Por ejemplo: De conformidad con el Contrato de Condiciones Uniformes de PDA ESP se produce una desviación significativa del Consumo cuando el consumo de un periodo determinado es mayor en un 50% al consumo promedio del mismo suscriptor. Siendo así, es claro que en el caso del suscriptor No 123456 se ha producido desviación significativa puesto que el aumento del consumo del mes de Marzo de 2020 es equivalente al 100% del consumo promedio del suscriptor No 123456.

¿Qué debe solicitar?

Lo que las normas, los hechos y las consideraciones le indican que está en el derecho a solicitar. Por ejemplo, 1. Que PDA ESP ponga en reclamación 100 m3 del servicio de acueducto y alcantarillado del mes de Marzo; 2. Que PDA ESP proceda a establecer la causa de la desviación; 3. Que una vez establecida la causa de la desviación y el consumo real del suscriptor, PDA ESP le cargue o abone los valores que resulten a su favor o a favor de la empresa.

¿Debe presentar pruebas?

Sí. Debe señalar y anexar al escrito todas las pruebas que le permitan probar todos los hechos que ha enumerado, haciendo uso de todos los elementos probatorios que tenga en su poder. Debe señalar en el escrito las pruebas que pretende hacer valer. Por ejemplo: Solicito tener como pruebas 1. Las facturas expedidas por PDA ESP al suscriptor No 123456 para los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2019, y enero, febrero y marzo de 2020.

¿Qué más debe contener la petición?

La petición debe contener, además, la dirección a la cual la empresa PDA ESP le debe enviar las citaciones y las notificaciones. Y, muy importante, la firma del peticionario.

¿Dónde debe presentar la petición?

En la Oficina de Atención al Cliente de la empresa PDA ESP o en la página web de la empresa.

¿Puede hacer la petición de otra manera?

Sí. Puede hacer la petición de manera verbal a través de la Oficina de Atención al Cliente o de la línea telefónica de Atención al Cliente de la empresa. Y la petición verbal debe contener la misma información que la petición escrita.



Recibe la mejor información
en tu correo electrónico
Suscríbete a nuestro boletín
de noticias, sin costo.



¿Qué me debe entregar la empresa cuando presente la petición?

La empresa le debe entregar una constancia de radicación con el número de radicación con el que la empresa la ha radicado.



¿Le están cobrando más por los servicios públi...
Diario Occidente • Follow

Share

1 Comment

Sort by Oldest



Add a comment...



Sonia ToroGarcia
Gracias por sus aportes para gestionar la reclamacion ante Empresas Municipales.Dios bendiga su generosidad.
Like · Reply · 10h

Facebook Comments Plugin

Ante situación ocasionada por el Covid-19

Alivios financieros de Emcali para todos los estratos



CALI

Martes 26 de Mayo, 2020