

Los terceros no pueden ejercer el derecho de petición ante la Empresa con el fin de obtener datos, informaciones y documentos que hacen parte del ámbito de su gestión privada y de cuyo conocimiento están excluidas todas las personas, por no tratarse de documentos públicos a los cuales deben tener acceso en los términos del artículo 74 de la Constitución Política, y por cuanto los referidos datos y documentos están sujetos a la protección aludida en los incisos 3 y 4 del artículo 15 de la Constitución Política.

PETICIONES INCOMPLETAS

Si la información o documentos que proporciona el peticionario no son suficientes para decidir, el empleado de la Empresa lo requerirá por una sola vez, mediante oficio dirigido a la dirección registrada en el escrito para que, en el término máximo de diez (10) días siguientes a la fecha de la radicación, aporte lo que haga falta. Si dentro del mes siguiente a la solicitud de cumplimiento de requisitos o de información adicional, el interesado no se pronuncia o no envía la información requerida, se entenderá que ha desistido de la misma, ordenándose el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, el cual se notificará personalmente sin perjuicio de que el interesado presente posteriormente una nueva solicitud.

Contra el acto que decreta el desistimiento y ordene el archivo del expediente procede el recurso de reposición.

Los empleados de la Empresa no podrán exigir a los Usuarios constancias, certificaciones o documentos que reposen en los archivos de la Empresa. De igual forma, para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones, únicamente podrán exigirse las autorizaciones, requisitos o permisos que estén previstos taxativamente en la ley o se encuentren autorizados expresamente por esta.

La negativa de cualquier petición deberá ser siempre motivada y respondida a fondo, señalando expresamente la razón por la cual no se atendió y se notificará al interesado en los términos y con los requisitos establecidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo - Ley 1437 de 2011.

Habrà lugar a rechazar las peticiones presentadas en forma irrespetuosa o desobligante, las que utilizan amenazas, improperios, insultos, ofensas, afrentas, provocaciones, son manifiestamente impertinentes o improcedentes.

RECURSOS

El Usuario tiene derecho a presentar recursos solicitando la modificación o revocatoria de una decisión tomada por la Empresa, en casos en los que la ley admite este mecanismo. Los recursos se regirán de acuerdo con lo establecido la normatividad vigente, principalmente por las siguientes reglas:

1. Contra los actos de la Empresa con los cuales esta niegue la prestación del servicio, y contra los de suspensión, terminación, corte, facturación y recuperación de consumos dejados de facturar procede el recurso de reposición, y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en los casos en que expresamente lo consagre la ley.
El recurso de reposición debe interponerse por escrito, dentro de los diez (10) días siguientes a aquel en que la Empresa ponga el acto en conocimiento del Usuario.
2. 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.
3. El recurso de apelación solo se puede interponer como subsidiario del de reposición, el cual se presenta ante la Empresa, quien deberá en tal caso remitir el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos, para que resuelva en segunda instancia, en caso de confirmar o modificar la decisión inicial.
4. Los recursos deberán interponerse dentro del plazo legal, por escrito por el interesado o su representante y sustentar los motivos de inconformidad. Así mismo deben relacionarse las pruebas que se pretende hacer valer.
5. Debe indicarse el nombre y apellidos del impugnante, así como su dirección, correo electrónico, número telefónico, número de la cuenta. En caso de una solicitud conjunta de varios usuarios deben cumplirse todos los requisitos para cada uno de los peticionarios.
6. Si el escrito con el cual se formula el recurso no cumple con los requisitos señalados, se presenta en forma extemporánea o carece de legitimación, la Empresa lo rechazará de plano. Contra el rechazo del recurso de apelación procederá el de queja.

TÉRMINOS

Para responder las quejas, peticiones, reclamaciones y recursos la Empresa tiene un término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado este término, y salvo que se demuestre que el Usuario auspicó la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas, se entenderá que el recurso ha sido resuelto en forma favorable respecto de quien interpuso la queja, reclamación o recurso.