



Unidad de
Prácticas
Jurídico -
Políticas y
Servicios a la
Comunidad



Consultorio Jurídico



Servicios Públicos Domiciliarios

Servicios Públicos Domiciliarios

¿Qué son?

Son aquellos que reciben las personas en su domicilio o lugar de trabajo y sirven para satisfacer las necesidades básicas de bienestar y salubridad de la población.

¿Qué derechos tengo como usuario?

Tiene derecho a que sea un servicio de calidad, por ejemplo, sin interrupciones en el flujo eléctrico, de agua o gas natural, que el camión recolector de basura pase cerca a tu casa o que haya cables que puedan conectar a tu casa con telefonía fija.

A que me entreguen medición exacta de cuánto he usado el servicio, atendiendo siempre a las posibilidades que tenga la empresa para ello. La comisión reguladora de cada servicio determina con qué y dentro de cuánto debe entregarle la medición. Poder escoger qué empresa le prestará el servicio y a quién comprarle los implementos necesarios para utilizarlo.

Pedir información acerca de las actividades que realiza la empresa para llevar a cabo su labor de prestar el servicio.

Al desembolso del costo de reconexión si la empresa, dos días hábiles posteriores al pago que hubiere lugar, no ha reconectado el servicio.

Tiene derecho a una visita de revisión para ver si existen daños que pudieron haber elevado el valor del costo del servicio. Si el daño descubierto fuese imperceptible para el usuario del servicio, la empresa asumirá los gastos.

Los demás consagrados en la Ley 142 de 1994 y el Decreto 1842 de 1991.

¿Cuáles son?

De conformidad con el artículo 1º. de la Ley 142 de 1994 son:

Los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, distribución de gas combustible, telefonía pública básica conmutada y la telefonía local móvil del sector rural.

¿QUÉ PODEMOS HACER PARA GARANTIZAR LA BUENA PRESTACIÓN DE ESTOS SERVICIOS?

¿Qué hacer cuando se vulneran sus derechos o tiene inconformidades con la prestación del servicio?

Existe un mecanismo llamado derecho de petición, éste consiste en solicitarle a la entidad que le hagan valer sus derechos como usuario, que le solucionen la situación jurídica, le brinden información y, de manera general, presentar inconformidades respecto a la prestación del servicio.

DERECHO DE PETICIÓN

Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución

¿Qué se puede solicitar?

El reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

¿Cómo interponer un derecho de petición?

Para ello deberá redactar un documento y entregarlo en las instalaciones de la entidad prestadora del servicio. Este documento debe contener: el nombre de la entidad a la que se dirige, un recuento de los hechos acontecidos, lo solicita o pide, las razones que fundamentan lo que pide, mención de los documentos que anexa como soporte en caso de que haya, la dirección de residencia e identificación clara de quien presenta la petición.

¿Qué hay que tener en cuenta para interponer un derecho de petición?

Es importante que se dirija de manera clara y respetuosa, que explique de la mejor manera posible cada punto que debe contener el derecho de petición, de manera que no queden dudas de lo pedido en el documento. La entidad tiene, de manera general, 15 días hábiles para responderle el derecho de petición, la respuesta tiene que ser clara y atender a cada punto mencionado en el derecho de petición. Es importante tener en cuenta que el derecho de petición consiste en que le den una respuesta con fundamentos, no que le acojan de manera positiva su petición.

¿Qué pasa si no me responden?

En el caso de servicios públicos domiciliarios, si no responden en el término de 15 días hábiles (a excepción de cuando solicite información acerca de las funciones propias de la entidad, el cual será de 30 días), se entenderán por resueltas las peticiones a su favor. Para hacer efectiva su petición, deberá acercarse a las instalaciones de la Superintendencia de Servicios Públicos.

¿Qué hago si me responden y no estoy de acuerdo o conforme con la respuesta?

Usted tiene derecho a interponer un recurso de reposición ante la empresa y en subsidio de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos.

Según lo establecido por la ley, cuenta con 5 días hábiles para presentarlo. En dicho recurso debe contener información acerca del derecho de petición en cuestión, referirse a los puntos de la respuesta al derecho de petición con las que no está de

acuerdo y razones por las cuales presenta su inconformidad, adjuntando los documentos que use como soporte si para ello hubiere lugar y dirección de residencia de quien recurre.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación, a través de abogado o de persona mayor de edad, cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.

TÉRMINO PARA RESPONDER

Regla general: 15 días hábiles
Para peticiones de documentos o información: 10 días hábiles
Para consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo: 30 días hábiles.

IMPORTANTE

Esto no implica que tengan que darte la razón o no, esto implica que te tienen que responder.

REQUISITOS DEL DERECHO DE PETICIÓN

- a. Persona o entidad a quien se dirige
- b. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso (ya que también puede presentarse sin necesidad de un abogado), con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica.
- c. Objeto de la petición
- d. Fundamentos de la petición.
- e. Documentos que desee aportar como pruebas
- f. Firma o huella, según sea el caso

El derecho de petición, de no responderse de fondo en el término legal, se puede defender por medio de acción de tutela

Ejemplos de uso

1. Cobro más alto de lo usual.
2. Reparaciones en acometidas externas.
3. Fallas en la prestación del servicio.

MODELO DERECHO DE PETICIÓN

Ciudad, (día, mes, año)

Señores:

Asunto: Derecho de Petición. Artículo 23 de la Constitución Política y Ley 1755 de 2015 (Colocar un resumen muy breve de lo que solicita).

Respetados señores:

Yo, _____, identificado como aparece al pie de mi firma, de conformidad con lo establecido en el artículo 23 de la Constitución Política, en concordancia con la Ley 1755 de 2015, comedidamente me permito presentar la petición que más adelante se describe.

HECHOS:

1. (relacionar brevemente los hechos que justifican la petición, si los hubiere). _____

2. _____

PETICIÓN

(Colocar aquí el objeto de la petición). _____

NOTIFICACIÓN

Por favor enviar la correspondencia a través de alguno de los siguientes medios:

Correo electrónico:

Dirección de correspondencia:

Ciudad: _____

Cordialmente,

Firma

C.C No: _____

Teléfono: _____

Ruta del derecho de petición

Presentarlo ante la entidad competente para la cual va dirigido y ésta deberá firmarle una copia de recibido.

Entregado el derecho de petición, la entidad correspondiente tendrá quince (15) días hábiles para responder su solicitud y enviarle la respuesta por escrito, al lugar de notificaciones señalado por usted.

Transcurridos los quince (15) días hábiles sin tener respuesta por parte de la entidad, y previa notificación de lo anterior al Consultorio Jurídico, se procederá con la elaboración del trámite siguiente.

ECANISMOS DE PROTECCIÓN CONSTITUCIONAL:

Acción Popular

Son utilizados como medios procesales para la protección de los derechos e intereses colectivos de un grupo de más de 20 personas.

Las acciones populares se ejercen para evitar el daño contingente, hacer cesar el peligro, la amenaza, la vulneración o agravio sobre los derechos e intereses colectivos, o restituir las cosas a su estado anterior cuando fuere posible.

¿Qué tipo de derechos protegen las acciones populares?

Todos aquellos derechos relacionados con el ambiente sano, moralidad administrativa, espacio público, patrimonio cultural, seguridad y salubridad pública, servicios públicos, consumidores y usuarios, libre competencia económica, etc.

¿Quiénes pueden interponer una acción popular?

Cualquier persona bien sea natural o jurídica, lo importante es que represente a un grupo de más de 20 personas. Para ejercitar esta acción no se requiere actuar a través de abogado ya que si se desea puede hacerlo usted mismo.

Requisitos de la demanda o petición

Para promover una acción popular se presentará una demanda o petición con los siguientes requisitos:

- a. La indicación del derecho o interés colectivo amenazado o vulnerado;
- b. La indicación de los hechos, actos, acciones u omisiones que motivan su petición;
- c. La enunciación de las pretensiones;
- d. La indicación de la personas natural o jurídica, o la autoridad pública presuntamente responsable de la amenaza o del agravio, si fuere posible;
- e. Las pruebas que pretenda hacer valer;

- f. Las direcciones para notificaciones;
- g. Nombre e identificación de quien ejerce la acción.

La demanda se dirigirá contra el presunto responsable del hecho u omisión que la motiva, si fuere conocido. No obstante, cuando en el curso del proceso se establezca que existen otros posibles responsables, el juez de primera instancia de oficio ordenará su citación en los términos en que aquí se prescribe para el demandado.

CADUCIDAD. La Acción Popular podrá promoverse durante el tiempo que subsista la amenaza o peligro al derecho e interés colectivo.

COMPETENCIA. De las Acciones Populares conocerán en primera instancia los jueces administrativos y los jueces civiles de circuito.

Ejemplos de uso

1. Se presenta un estancamiento y constante proliferación de aguas residuales y Triple A no toma las medidas necesarias.
2. La zona residencial no cuenta con postes para la debida conectividad de la energía eléctrica entre las casas y las torres de energía, a consecuencia de esto la zona tiene constantes periodos sin energía eléctrica.

MODELO DE ACCIÓN POPULAR

Señor (es) TRIBUNAL CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO /JUEZ CIVIL
DEL CIRCUITO (Nota

explicativa: Se interpone ante el Juez Civil del Circuito cuando está
dirigida contra un particular) Ciudad

Ref.: ACCIÓN POPULAR de
Contra

identificado con C.C. de, residente en la ciudad , con fundamento en el artículo 88 de la Constitución Política de 1991 y la Ley 472 de 1998, con el fin de garantizar la protección de los derechos e intereses colectivos amenazados y vulnerados, por medio del presente escrito, me permito interponer acción popular en contra (Nota explicativa: Colocar el nombre de la entidad de derecho público cuya actuación u omisión se considere que amenaza, viola o ha violado el derecho o interés colectivo, relacionar su representante legal, domicilio, y especificar si es una entidad autónoma, o, en caso de tratarse de una acción dirigida contra particulares, relacionar la persona natural, su identificación y domicilio, o, la persona jurídica, su identificación, su representante legal y domicilio) (Si no se conocen los responsables, corresponderá al Juez determinarlos), en atención y con fundamento en los siguientes:

FUNDAMENTOS DE HECHO

Nota explicativa: Se debe presentar una relación y descripción de los hechos que originaron el ejercicio de la acción.

DERECHOS E INTERESES COLECTIVOS AMENAZADOS O VULNERADOS

Nota explicativa: Se debe hacer una descripción de los derechos e intereses colectivos amenazados o vulnerados y de los cuales se solicita la protección.

PRETENSIONES

Nota explicativa: Hacer la solicitud mediante la cual se pretende proteger o restablecer los derechos vulnerados o amenazados. Solicitud de indemnizaciones si hubiere lugar a ello.

PRUEBAS

Nota explicativa: Presentar una relación de las pruebas que se tienen y se pretenden hacer valer y solicitud de aquellas que deban ser practicadas

FUNDAMENTOS DE DERECHO

Nota explicativa: Se deben citar las normas y los artículos que consagran y reglamentan la acción y hacer una breve relación y/o argumentación de porque se presenta una amenaza o se vulneran derechos e intereses colectivos.

La presente acción encuentra fundamento jurídico, en:

- Constitución Política de 1991, Artículo 88.
- Ley 472 de 1998.

ANEXOS

Se allegan los documentos relacionados en el acápite de pruebas y los siguientes documentos:

NOTIFICACIONES

- El accionante recibirá notificaciones en.... Dirección física: (Nota explicativa: Indicar dirección y ciudad).
- Dirección electrónica:(Nota explicativa: El accionante podrá optar por que se le notifique a través de medios electrónicos, manifestándose y aportando su dirección de correo electrónico).
- El accionado recibirá notificaciones en.... Nota explicativa: Indicar la dirección, ciudad y teléfono donde se recibirán las notificaciones.

Del señor Juez Atentamente

Nota explicativa: Nombre y apellidos del accionante y documento de identificación.

RUTA ACCIÓN POPULAR

Radicalar el documento, asegurándose en lo posible de que cumplan los requisitos para ser admitido, en la oficina de reparto judicial del Centro Cívico (Carrera 45 No. 40-44). Allí mismo recibirá el Acta Individual de Reparto, que indica a qué juez le corresponde resolver su caso.

El interesado podrá acudir ante el Personero Distrital o Municipal, o a la Defensoría del Pueblo para que se le colabore en la elaboración de su demanda o petición.

De no cumplir completamente con los requisitos, la oficina de reparto deberá indicar los defectos que tiene y usted tendría 3 días hábiles para corregir el documento. De no hacerlo, será rechazada la acción popular.

Una vez se admita la demanda, el juez deberá informarle a la comunidad a través de un medio de comunicación masivo o el que considere idóneo. Por otro lado, se le deberá notificar del proceso al demandado.

La parte demandada tiene 10 días hábiles para contestar. Una vez conteste o se transcurra este tiempo, tres días después, el juez citará a una audiencia especial llamada Pacto de Cumplimiento, donde se escucharán a las partes y se podrán aportar pruebas. De llegar a un acuerdo, el juez revisará y tomará una decisión al respecto dentro de los 5 días siguientes.

En caso de no acordar nada en el Pacto de Cumplimiento, el juez deberá decidir en audiencia posterior. La decisión debe tener lugar dentro de los 30 días de contestada la demanda o vencido el término para contestar.

Acción de Tutela

¿Qué es?

Es un mecanismo de protección de los derechos fundamentales constitucionales cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública o de los particulares.

Con esto se puede reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, a través de un procedimiento preferente y sumario.

a nombre propio o a través de un abogado.

¿Ante quién se presenta?

Se presenta ante los jueces o tribunales con jurisdicción en el lugar donde ocurrió la violación o la amenaza de los derechos fundamentales.

- Primera instancia: juez municipal
- Segunda instancia: juez del circuito
- Tercera instancia: corte constitucional.

CARACTERÍSTICAS DISTINTIVAS DE UNA TUTELA

Residual: Sólo procede cuando no se dispone de otro medio de defensa judicial

Inmediata: Su propósito es otorgar sin dilaciones la protección solicitada

Informal: No requiere de un abogado.

Específica: se contrae a la protección exclusiva de los derechos fundamentales

Eficaz: Exige del juez en todo caso un pronunciamiento de fondo para conceder o negar el amparo del derecho.

Preferente: El juez la tramitará con prelación a otros asuntos.

Requisitos de una tutela

- Los datos de identificación de la persona que la está presentando (si lo está haciendo a través de un abogado, este también debe identificarse).

- Los hechos que llevaron a presentar la acción de tutela.

- Los posibles derechos vulnerados.

- La solución que se considera conveniente para proteger tales derechos.

Ejemplos de uso:

1. Cuando se recurre a derecho de petición en los casos anteriores y no contestaron.

2. Cuando se niegan a realizar la prestación del servicio de la manera adecuada.

Modelo de acción de tutela

DÍA, MES Y AÑO

Señor

JUEZ (REPARTO)

E. S. D.

Referencia: Acción de Tutela Accionante: Nombre del Afectado

Accionada: entidad o persona que vulnera sus derechos

(Nombre Completo), mayor de edad, identificada como aparece al pie de mi firma

domiciliada en la ciudad de , en ejercicio del artículo 86 de la Constitución Política, y de conformidad con los Decretos 2591 de 1991, 306 de 1992 y 1382 de 2000, interpongo ante su despacho la presente Acción de Tutela, con el fin de que se me protejan mis derechos fundamentales de Petición (consultar que otros derechos le están vulnerando) por entidad o persona que vulnera sus derechos, para fundamentar esta Acción Constitucional me permito relacionar los siguientes:

HECHOS

(Narración de los Hechos Por los cuales se presenta la Tutela)

FUNDAMENTOS DE DERECHO

Artículo 86 de la Constitución Política, los Decretos 2591 de 1991, 306 de 1992 y 1382 de 2000.

PETICIÓN

Con fundamento en lo anteriormente expuesto le solicito señor juez que se tutelen mis derechos fundamentales invocados como amenazados, violados y/o vulnerados derechos de petición (consultar qué otros derechos le están siendo violados):

PRUEBAS

EN ESTE PUNTO SE APORTAN LOS DOCUMENTOS PARA QUE EL JUEZ ANALICE

SI PROCEDE O NO LA TUTELA. (si las hay, sino se omite esto)

JURAMENTO

Bajo la gravedad del juramento me permito manifestarle que por los mismos hechos y derechos no he presentado acción de tutela ante ningún despacho judicial.

ANEXOS

Describir cada uno de los documentos que se anexan en este escrito.

NOTIFICACIÓN

LUGAR DONDE LE PUEDEN COMUNICAR LA DECISIÓN O SOLICITAR ALGÚN DOCUMENTO Dirección: _____ de la ciudad de

Teléfono: _____ Correo Electrónico: _____ Del Señor juez

Atentamente;

Nombre, cédula y firma.

Ruta acción de tutela

1. Radicar la acción de tutela en el centro cívico.
2. Una vez radicada la acción de tutela, usted recibirá un documento (ACTA INDIVIDUAL DE REPARTO) donde se establece el juzgado asignado para resolver su trámite.
3. El juzgado enviará a su dirección una comunicación que indica que el juzgado ADMITIÓ -AVOCÓ CONOCIMIENTO -INADMITIÓ de la acción).
4. El juzgado tendrá DIEZ (10) días hábiles para fallar su acción de tutela.
5. Finalizados los diez (10) días hábiles, usted deberá recibir una notificación del juzgado, con la decisión de su caso - Fallo de tutela. De no recibir dicha notificación, por favor acercarse al juzgado asignado y preguntar por el fallo.
6. De ser negativo el fallo (NO TUTELAR o AMPARAR EL DERECHO/ DECLARAR IMPROCEDENTE), se deberá presentar impugnación, trámite que cuenta con un término para presentarlo de TRES (3) días, que se contarán a partir de la notificación. Si no se impugna, quedará en firme la decisión del juez.

REFERENCIAS

- Ley 142 de 1994; establece el régimen de los servicios públicos.
- Ley 472 de 1998; en relación al ejercicio de las acciones populares.
- Decreto-Ley 2591 de 1991; reglamenta la acción de tutela.
- Ley 1755 de 2015; regula el derecho de petición.
- Constitución Política de 1991; artículos 23, 86, 88, 334, 336 y 365 hasta el 370.

Para mayor información comunícate con el
Consultorio Jurídico de la Universidad del Norte
Calle 74#58-79
Tel: 3509258

www.uninorte.edu.co/web/consultorio-juridico



Unidad de
Prácticas
Jurídico -
Políticas y
Servicios a la
Comunidad



Consultorio Jurídico