



GESTIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE

CÓDIGO: FT-GAC-12

VERSIÓN: 001

FORMATO PARA INTERPOSICIÓN DE RECURSOS

FECHA: 13 DE ENERO DE 2023

PAGINA 1 DE 1

Ciudad: _____

Señores:

SOPESA S.A. ESP

Por medio de la presente YO _____, identificado con cédula de ciudadanía No. _____, expedida en _____, en calidad de:

Suscriptor (Propietario)

Usuario

Código de suscriptor No. _____

Factura No. _____

Marca con una X tipo de Recurso:

Reposición **Contra la Decisión Administrativa:** _____ **de fecha:** _____

Apelación

Causal: _____

Motivos de Inconformidad:

Pretensiones u observaciones:

Pruebas o Anexos:

RECURSO: Es un acto del CLIENTE para obligar a una persona prestadora de servicios públicos a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Comprende los recursos de reposición y apelación. (Artículo 154 de la Ley 142 de 1994).

RECURSO DE REPOSICIÓN: Consiste en una solicitud que presenta un suscriptor o usuario dirigida a la EMPRESA, para que aclare, modifique o revoque una decisión relacionada con la prestación del servicio público domiciliario de suministro de energía eléctrica.

RECURSO DE APELACIÓN: Es el medio que la ley otorga al suscriptor o usuario para controvertir las decisiones de la EMPRESA. Siempre deberá interponerse como subsidiario al de reposición en un mismo escrito ante el funcionario que profirió el acto, quien dará traslado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios una vez se resuelve de manera negativa, total o parcial, el recurso de reposición por parte de la EMPRESA.

RECURSO DE QUEJA: Procede cuando la EMPRESA niega los recursos o los rechaza, el CLIENTE puede interponer el recurso de queja dentro de los cinco días siguientes a la notificación del acto que lo niega o rechaza los recursos. Este recurso lo presenta ante la empresa y ésta lo remitirá a la Superintendencia para que resuelva si son viables o no, y si por competencia debe resolver el de apelación solicita el expediente a la empresa y lo resuelve.

Cuando el recurso de reposición y el subsidiario de apelación se ejerzan en contra de los actos que resuelvan una petición relacionada con la facturación o contra una decisión que resuelva el fondo de un asunto o finalice una actuación, verbigracia los que nieguen la prestación del servicio u ordenen la terminación del contrato, el CLIENTE deberá interponerlos por escrito en la diligencia de notificación personal, o dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a ella (Artículo 154 de la Ley 142 de 1994), o a la des-fijación del aviso, según se trate.

TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES Y RECURSOS: Las peticiones, quejas, reclamaciones y recursos se tramitarán de conformidad con lo establecido en la Ley 142 de 1994, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo como se establece en el presente contrato.

La EMPRESA, responderá las PQR dentro del término de quince (15) días hábiles, contados a partir de su recepción.

Consentimientos:

Autorizo a SOPESA S.A. ESP o a quien represente sus derechos u ostente en el futuro la calidad de acreedor a reportar, procesar, solicitar y divulgar a la(s) central(es) de riesgo que defina SOPESA S.A. ESP o a quien represente sus derechos, toda la información referente a mi comportamiento comercial. Autorizo a SOPESA S.A. ESP, a realizar actualizaciones de datos básicos sin previa consulta, siempre y cuando provenga de fuentes fidedignas. Autorizo a SOPESA S.A. ESP para verificar todos los datos suministrados. El cliente al firmar la presente solicitud de servicio manifiesta que ha leído y conoce las condiciones general incluidos en este documento; así como su plena aceptación.

Aviso de Privacidad:

[De acuerdo a lo dispuesto en la Ley 1581/2012 y el Decreto 1377 de 2013, SOPESA S.A. ESP, informa que sus datos personales aquí suministrados serán incorporados a nuestra base de datos, para su mantenimiento, desarrollo y gestión de la presente relación contractual. Usted tiene derecho de forma gratuita a conocer, actualizar rectificar o solicitar la supresión de sus datos personales mediante comunicación dirigida a la empresa con dirección Av. Providencia 4-135 y/o](#)

Firma del Solicitante: _____

Cédula: _____

Dirección: _____

Correo Electrónico: _____

Autoriza Notificación Electrónica

Teléfono Fijo: _____

Teléfono Celular: _____