

# INSTRUCTIVO PARA RADICAR UN RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO DE APELACIÓN (REP Y RAP)

Artículo 74 a 82 de la Ley 1437 de 2011; artículo 154 a 159 de la Ley 142 de 1994

Ver videotutorial: <https://www.youtube.com/watch?v=iGYV6zeatZo>

## Paso 1

Para acceder al sistema Te Resuelvo, debes digitar en el navegador de internet, la dirección: **teresuelvo.superservicios.gov.co.**

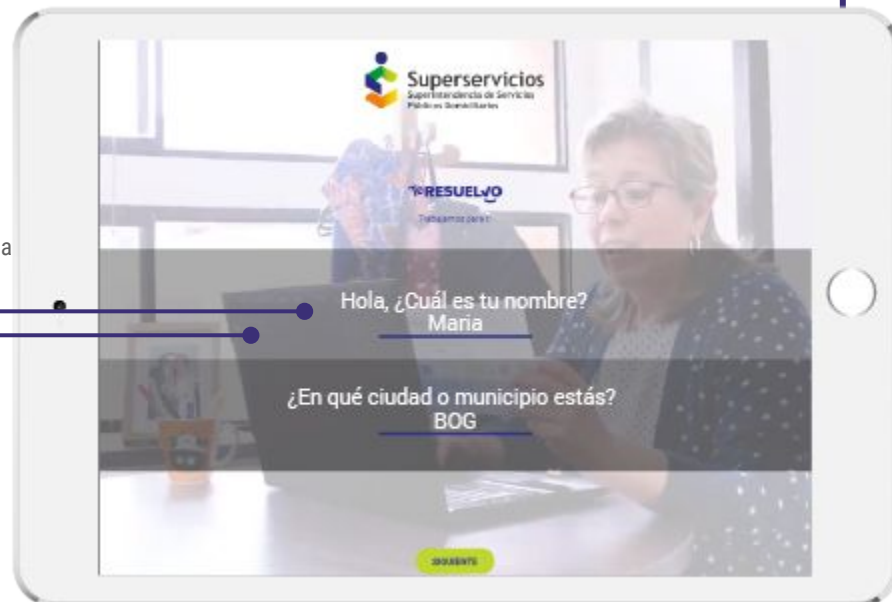
 **teresuelvo.superservicios.gov.co**

## Paso 2

Ingresa únicamente tu primer nombre, inclusive si tu nombre es compuesto.  
Ejemplo: (María Paula = María)

**SIGUIENTE**

Dale click en el botón "**Siguiente**" o presiona la tecla "**Enter**"



## Paso 3

Selecciona la ciudad o municipio desde donde te estás comunicando, escribiendo mínimo las 3 primeras letras de la misma.  
Ejemplo: BOG = Bogotá

**EMPECEMOS**

Dale click en el botón "**Empecemos**" o presiona la tecla "**Enter**"



## Paso 4

Una vez en el menú inicial, busca la opción "**Sé qué debo hacer**" y dá clic en ella.

# INSTRUCTIVO PARA RADICAR UN RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO DE APELACIÓN (REP Y RAP)

Artículo 74 a 82 de la Ley 1437 de 2011; artículo 154 a 159 de la Ley 142 de 1994

## Paso 5

En este menú selecciona la opción PQR “Radica una petición, esa opción queja o reclamo”



## Paso 6

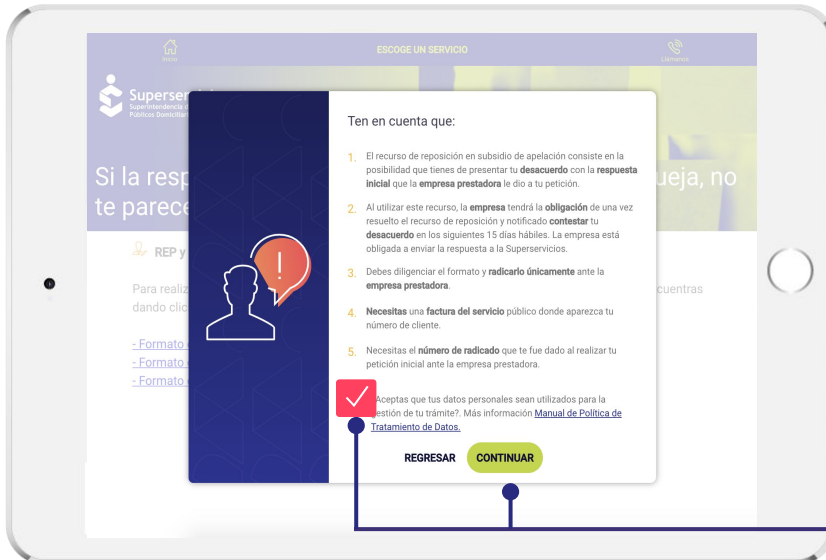
Selecciona la figura correspondiente al servicio público del cual deseas realizar tu trámite **energía eléctrica, gas, acueducto, alcantarillado o aseo**.



\*Si tienes una reclamación de telefonía fija, telefonía móvil, internet o televisión comunícate en primera instancia con la empresa prestadora y posteriormente con la Superintendencia de Industria y Comercio: <http://www.sic.gov.co/>

# INSTRUCTIVO PARA RADICAR UN RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO DE APELACIÓN (REP Y RAP)

Artículo 74 a 82 de la Ley 1437 de 2011; artículo 154 a 159 de la Ley 142 de 1994



## Paso 7

Lee atentamente las observaciones de tener en cuenta y **si estás de acuerdo** con las mismas en el recuadro dale clic y presiona el botón **"Continuar"**.



### REP y RAP - Recurso de Reposición y Recurso de Apelación

Para realizar este trámite debes diligenciar y **radicar ante la empresa prestadora** el formato que encuentras dando click alguna de las opciones:

- [Formato en .PDF aquí](#)
- [Formato en .DOC \(Word\) aquí](#)
- [Formato en .ODT aquí](#)

## Paso 8

Dale clic en el formato que deseas descargar, diligencia el formato y radica el recurso de reposición y en subsidio de apelación a la empresa prestadora.

**Nota:** Debes descargarlo, imprimirlo y diligenciarlo, para posteriormente radicarlo ante la empresa prestadora del servicio público domiciliario que estás reclamando.

**Recuerda que, para radicar este trámite, también debes adjuntar la respuesta a la decisión inicial y tu documento de identidad.**

# INSTRUCTIVO PARA RADICAR UN RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO DE APELACIÓN (REP Y RAP)

Artículo 74 a 82 de la Ley 1437 de 2011; artículo 154 a 159 de la Ley 142 de 1994

PS-F-024 V1, junio 2018

## FORMATO DE PRESENTACIÓN DE RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO DE APELACIÓN ANTE EL PRESTADOR

ESTE FORMATO **SOLO** SE RADICA ANTE EMPRESAS, **NO** ANTE LA SUPERSERVICIOS

Ciudad \_\_\_\_\_, DD \_\_\_/MM \_\_\_/AA \_\_\_\_\_

Señores (nombre de la empresa): \_\_\_\_\_

Ciudad: \_\_\_\_\_

**Asunto:** Recurso de reposición y en subsidio apelación en contra de la decisión (número de radicado) \_\_\_\_\_ presentada ante (nombre de empresa) \_\_\_\_\_ el DD \_\_\_/MM \_\_\_/AA \_\_\_\_\_.

**Número de identificación ante el prestador:** (Incluir número de cuenta interna, póliza o NIC –El número con el que se identifica el predio ante el prestador - ver factura) \_\_\_\_\_

Respetado prestador:

De acuerdo con la Ley 142/1994, interpongo recurso de reposición y subsidiariamente el de apelación para que se modifique o revoque la decisión empresarial N° \_\_\_\_\_ de fecha DD \_\_\_/MM \_\_\_/AA \_\_\_\_\_.  
Por las siguientes razones:

**Motivos de inconformidad:** (Escriba las razones por las que está en desacuerdo con la respuesta que ya le dieron)

---

---

---

---

---

**Peticiones:** Indique que quiere que haga la empresa. Por ejemplo, que se modifique la decisión tomada y que la empresa cambie su decisión (cambie el valor de la factura, que se reconecte el servicio, etc.)

---

---

---

---

---

**Pruebas:** (Anoté los números de los documentos, facturas, actas de revisión y/o comunicaciones que usted piense que apoyen su petición)

Como soporte de mi petición se debe tomar toda la información que disponga la empresa en sus archivos y las que enlisto a continuación (anexar).

---

---

---

---

---

**SIGA A LA SIGUIENTE PÁGINA PARA FIRMAR.**

# INSTRUCTIVO PARA RADICAR UN RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO DE APELACIÓN (REP Y RAP)

Artículo 74 a 82 de la Ley 1437 de 2011; artículo 154 a 159 de la Ley 142 de 1994

PS-F-024 V1, junio 2018

Por otro lado, autorizo con mi firma expresamente, de manera voluntaria e inequívoca a la prestadora de servicios públicos ante quien se radica esta petición; y a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para realizar las siguientes actuaciones:

1. Realizar toda citación, comunicación, notificación por aviso, notificación electrónica, respuesta, requerimiento o actuación que se genere de mi solicitud a través del correo electrónico \_\_\_\_\_, tal como lo dispone el Capítulo IV "Utilización de medios electrónicos en el procedimiento administrativo", artículo 56 Notificación electrónica y Capítulo V "Publicaciones, citaciones, comunicaciones y notificaciones", artículo 67 Notificación personal del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
2. El uso de mis datos personales de acuerdo con lo establecido por la Ley 1581 de 2012.

Informo que SI \_\_\_ ó NO \_\_\_ he presentado petición, recurso o solicitud, ante la Superservicios en nombre propio o por interpuesta persona; relacionada con los mismos hechos aquí narrados. En caso de que aplique, el número del radicado y la fecha de radicación es la siguiente: \_\_\_\_\_

Nombre completo: \_\_\_\_\_

C.C: \_\_\_\_\_

Celular/teléfono: \_\_\_\_\_

Dirección del predio: \_\_\_\_\_

Dirección de notificación: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

Nombre del servidor público que atendió el trámite: \_\_\_\_\_