



## Preguntas y respuestas

Espacio donde se da respuesta a las preguntas frecuentes realizadas por los usuarios acerca de las acciones y procedimientos a presentar frente a los servicios públicos prestados por las distintas empresas de servicios públicos, propiciando la mejora en la prestación del servicio y el manejo de los mismos.

1. ¿Cómo se deben presentar las peticiones, quejas o reclamaciones ante el prestador?

Para presentar Derechos de Petición (quejas, reclamos o recursos) debe suministrar la siguiente información:

Nombre del prestador a quien se dirige.

Cuál es el objeto de la petición.

Descripción clara de los motivos de la petición, queja o reclamo.

Relación de los documentos que anexa, si los hubiese, nombre, firma e identificación de quien presenta la petición, queja o reclamo.

Indicar claramente la dirección para notificación de la respuesta y en lo posible número telefónico y correo electrónico.

Firma del peticionario cuando fuere el caso.

2. ¿Contra cuáles decisiones de la prestadora se pueden presentar recurso de reposición y en subsidio el de apelación?

Puede interponer los recursos de reposición y en subsidio el de apelación, en los siguientes eventos:

Negarse a celebrar el contrato de condiciones uniformes.

Suspender la prestación del servicio.

Cortar el servicio.

Terminar el contrato de prestación del servicio.

Cuando no se esté de acuerdo con la facturación.

3. ¿Contra la decisión de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, al resolver el recurso de apelación o queja, procede algún otro recurso?

No, agotado el trámite del recurso de apelación o de queja, el usuario no cuenta con más recursos ante la Superintendencia.

4. ¿Durante el trámite de los recursos, la prestadora puede cobrar el valor de la factura reclamada?



No, la empresa no puede cobrarle los valores que se encuentran en reclamación, pero el usuario tiene la obligación legal de pagar las sumas que no son objeto de reclamo.

5. ¿Cómo puede el usuario pagar las sumas que no son objeto de reclamación?

Las empresas están en la obligación de expedir facturas con el valor de los consumos o bienes que no se encuentran en reclamación.

6. ¿Un usuario debe desplazarse hasta la Superintendencia para notificarse de una decisión?

Sí, para notificarse de manera personal y adquirir copia de la decisión.

No, si prefiere notificarse por aviso, con el cual se le enviará, a la dirección que aportó, copia íntegra del acto administrativo que se notifica.

7. ¿Quién define las tarifas de los servicios públicos domiciliarios?

Las Comisiones de Regulación definen las fórmulas tarifarias, con base en las cuales las prestadoras fijan sus tarifas de acuerdo con los costos aprobados por las comisiones.

Existen prestadoras que no se someten a las fórmulas tarifarias que establecen las comisiones de regulación, sino que fijan libremente sus tarifas, con la obligación de informar a las comisiones y a la Superintendencia de Servicios Públicos sobre las tarifas fijadas.

La Comisión Reguladora de Agua Potable y Saneamiento Básico, CRA, define las fórmulas tarifarias para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, [www.cra.gov.co](http://www.cra.gov.co)

La Comisión de Regulación de Energía y Gas, CREG, define las fórmulas tarifarias para los servicios de energía y gas, [www.creg.gov.co](http://www.creg.gov.co)

8. ¿Cuál es la diferencia entre corte y suspensión del servicio?

Corte: la empresa da por terminado el contrato y para volver a disfrutar del servicio, se debe hacer una nueva solicitud de conexión y pagar los costos de esa nueva conexión.

Suspensión: la empresa suspende el servicio y el usuario queda imposibilitado temporalmente para disfrutar de mismo.

9. ¿Por qué puede suspenderse el servicio?

Por mora en el pago de la factura cuando contra ésta no se haya presentado queja, petición, reclamo o recurso.



Por no cancelar los valores que NO se encuentran en reclamación o el consumo promedio de los últimos cinco (5) meses.

Por Indebida manipulación en las acometidas, medidores, conexiones, etc.

Por alteración unilateral por parte del usuario, de las condiciones contractuales de prestación del servicio.

Por el acuerdo entre la prestadora, el usuario y los terceros que puedan resultar afectados o para hacer reparaciones y evitar perjuicios al inmueble.

Cuando el usuario impida injustificadamente el acceso al medidor u otras instalaciones del servicio o se obstruya el acceso a las mismas.

Si a juicio del distribuidor, la instalación del usuario se hubiera tornado peligrosa o defectuosa.

Para efectuar reparaciones, modificaciones o mejoras en cualquier parte de su sistema.

Para cumplir con cualquier orden o directiva gubernamental.

10. ¿En qué casos NO puede suspenderse el servicio?

Cuando se ha cancelado oportunamente la factura.

Cuando se encuentren peticiones, quejas o recursos en trámite, respecto de la factura pendiente de pago.

Cuando se han cancelado los valores que NO están en reclamación.

Cuando existan deudas diferentes al costo de la prestación del servicio público domiciliario que se facture.

11. ¿La prestadora debe avisarle previamente al usuario que va a suspender el servicio?

Si, la empresa debe informarle al usuario sobre la suspensión del servicio.

Cuando se trata de una suspensión por falta de pago, en las facturas se anuncia la fecha a partir de la cual procede la suspensión del servicio.

Cuando se trata de una suspensión por incumplimiento a lo previsto en el Contrato de Condiciones Uniformes, la prestadora debe adelantar una actuación administrativa en la cual se le avise al usuario que si se encuentra probada la anomalía se suspenderá el servicio, permitiéndole defenderse y evitar la suspensión.

12. ¿Cuánto tiempo tiene la prestadora para restablecer el servicio suspendido, después de que se elimine la causa de la suspensión?



La prestadora debe restablecer el servicio, dentro de las 24 horas siguientes, contadas a partir de cuándo se eliminó la causa que produjo la suspensión o se emitió decisión favorable a la solicitud de reconexión.

13. ¿Qué se debe hacer cuando una prestadora no recibe un Derecho de Petición?

Debe informar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para que verifique la situación, pues es obligación legal de las prestadoras recibirlas.

14. ¿Qué cobros puede hacer la prestadora en la factura?

En la factura sólo se puede incluir:

El valor de los consumos y los demás servicios inherentes relacionados con la prestación del servicio, tales como derechos de conexión, cobro de medidores, etc.

Intereses por mora

Alumbrado público

Valores diferentes o que no tengan relación con la prestación del servicio, siempre y cuando el usuario expresamente haya autorizado cobrarlos en la factura.

15. ¿Quién garantiza que la medición del consumo sea correcta?

Los laboratorios que efectúan la calibración de los equipos probadores de medidores, incluyendo el cálculo de su incertidumbre y la capacidad óptima de medida, acreditados por el Organismo Nacional de Acreditación y Calibración ONAC, quien es la entidad responsable de acreditar la calibración, patronaje y unidades de medida.

Cuando se adquiere un medidor o cuando la prestadora lo suministra, el equipo de medida debe cumplir con las disposiciones que sobre medición se hayan expedido y así se garantiza a todos los usuarios que el consumo medido sea preciso.

16. ¿Qué autoridad atiende las reclamaciones por el servicio de alumbrado público?

La autoridad que atiende las reclamaciones por la prestación del servicio de alumbrado público, es el Alcalde del municipio respectivo.

17. ¿Si el predio está desocupado, qué cobros relacionados con el servicio pueden hacer las prestadoras?



Para energía, ninguno

Para acueducto, alcantarillado y gas natural, el cargo fijo

Para aseo, el cargo fijo y las demás actividades complementarias, es decir, barrido y limpieza de áreas públicas, corte de césped y poda de árboles de estas áreas, solo se descuenta el valor de la recolección de residuos sólidos, siempre y cuando se le informe a la empresa con antelación sobre la desocupación del predio.

La desocupación de un predio debe acreditarse ante el prestador, cada tres (3) meses.

18. ¿Cuándo se considera que un cobro es inoportuno?

Se considera que un cobro es inoportuno, cuando pasados cinco (5) meses de haber prestado el servicio o suministrado un bien, la prestadora no lo facturó.

19. ¿Es posible el cobro de intereses de mora en los servicios públicos domiciliarios?

Sí. Las prestadoras pueden cobrar intereses de mora sobre los valores facturados por la prestación del servicio. Los intereses de mora que se cobren a los usuarios residenciales deben liquidarse conforme a la tasa de interés prevista en el Código Civil y a los usuarios comerciales e industriales se les aplica el interés comercial.

20. ¿Si la prestadora factura por un largo tiempo en un estrato superior, desde cuándo está obligada a devolver los dineros indebidamente facturados?

Si la prestadora aplicó incorrectamente el Decreto que adoptó la estratificación, expedido por el alcalde, la prestadora debe reconocer al usuario el mayor valor cobrado durante todo el tiempo en que permanezca en el estrato más alto, sin tener en cuenta la fecha en la cual el usuario presente la reclamación.



21. ¿Qué ocurre si en un período de facturación, el consumo cobrado es muy alto, respecto del consumo promedio de períodos anteriores?

Primero, hay que determinar si el alto consumo es de los considerados como desviación significativa, respecto del consumo promedio anterior, de acuerdo con los porcentajes previstos por la Comisión de Regulación de Acueducto y Saneamiento Básico, CRA, para los servicios de acueducto y alcantarillado o dispuestos en el Contrato de Condiciones Uniformes, para los servicios de energía y gas natural.

Segundo, la prestadora está en la obligación de facturar el consumo promedio, mientras efectúa la visita previa al inmueble del usuario, revisa las instalaciones del predio y el equipo de medida y establece la causa del alto consumo.

Tercero, la prestadora no puede facturar el alto consumo (desviación significativa) antes de verificar cuál fue la causa del consumo desviado.

Cuarto, si la empresa factura el alto consumo (desviación significativa) antes de verificar cuál fue la causa del incremento, se debe reclamar, con el fin de que la prestadora no pueda cobrar sino el consumo promedio.

22. ¿Qué situaciones pueden alterar la medición del consumo?

Principalmente las fugas, el mal estado o fallas en el funcionamiento de los medidores o contadores y las anomalías e irregularidades que se pueden presentar en las conexiones, acometidas o equipos de medida.

23. ¿Qué debe hacerse en los casos en que haya fugas de agua?

Primero, establecer si son perceptibles o imperceptibles.

Segundo, si son imperceptibles, la prestadora debe colaborar al usuario a detectar el sitio y la causa de las mismas.

Tercero, una vez detectadas, el usuario tiene un plazo de dos (2) meses para efectuar las reparaciones necesarias.

Cuarto, durante esos dos (2) meses, la prestadora cobrará el consumo promedio de los últimos seis (6) meses.



Cinco, después del citado período, la prestadora facturará el consumo con base en las lecturas registradas por el equipo de medida.

Sexto, Las fugas perceptibles son de responsabilidad del usuario y por ello la empresa facturará el consumo registrado por el medidor.

24. ¿Cuándo debe el usuario hacer reparar o reemplazar el equipo de medida?

Cuando se determine que su funcionamiento no permite el correcto registro de los consumos.

Cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos.

25. ¿La prestadora puede cambiar en cualquier momento el medidor?

No, la prestadora únicamente puede cambiar el equipo de medida, cuando demuestre que éste no funciona correctamente o que existe nueva tecnología más precisa para medir los consumos; No obstante, la prestadora puede retirar temporalmente los medidores para verificar su estado.

26. ¿El usuario debe adquirir el medidor o la adecuación de las instalaciones internas, directamente con la prestadora que le suministra el servicio público domiciliario?

No, el usuario es libre de adquirir estos bienes o servicios con otras prestadoras o personas, siempre y cuando dichos instrumentos cumplan con los requisitos técnicos definidos por las prestadoras en el contrato de condiciones uniformes, requisitos que no podrán superar la normativa técnica vigente, para cada uno de los servicios públicos domiciliarios.

27. ¿Cuáles son los derechos de los usuarios, durante la visita técnica del prestador?

- A que el personal que revise o retire los medidores acredite su calidad de contratista o funcionario del prestador, para lo cual deberá identificarse debidamente.



- A estar presente durante toda la labor de mantenimiento y de revisión del medidor o de las instalaciones del servicio prestado.
- A recibir la asesoría técnica necesaria para su adecuada defensa.
- A recibir copia de la constancia escrita del resultado de la inspección o de la prueba técnica del medidor cuando se realice en terreno.

28. Si en la visita el prestador encuentra alguna anomalía, puede retirar y llevarse el medidor?

Sí, la empresa puede retirar y llevarse el equipo de medida para establecer su correcto funcionamiento. La prestadora debe diligenciar un acta de revisión donde quede la constancia de su retiro y del estado en que se encontraba el equipo de medida, acta que deberá ser de conocimiento del usuario y firmada por éste, de la cual el funcionario de la empresa debe dejarle una copia.

29.

¿Cuándo un expendio de gas licuado del petróleo (GLP) o de pipeta o de cilindro está en un lugar que pone en peligro a la comunidad, a quién se le debe presentar la reclamación?

A la alcaldía local o municipal del lugar donde se encuentre ubicado el expendio, entidad encargada de establecer si el expendio cumple o no con las normas de seguridad, incluidas las de ubicación del mismo.

30. ¿Qué debe hacer el usuario cuando considera que las libras de GLP ofrecidas no fueron las entregadas a través del cilindro?





El usuario debe dirigirse a la Superintendencia de Industria y Comercio, SIC, autoridad competente para establecer si se cumple o no con las normas sobre pesos y medidas.

Fuente: Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.