

BASES DE DISCUSIÓN

COBROS NO AUTORIZADOS POR EL USUARIO EN LA FACTURACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO

1. INTRODUCCIÓN

La Comisión de Regulación de Energía y Gas (en adelante CREG), mediante la Resolución CREG 080 de 2019, estableció una serie de reglas de comportamiento con el objetivo de promover una base regulatoria integral que guíe la conducta de los prestadores de manera congruente con los principios y las obligaciones establecidas en la normativa vigente. Estas reglas de comportamiento buscan garantizar el equilibrio entre la libertad económica, la promoción de intereses colectivos, la prestación de servicios públicos domiciliarios y los derechos de los usuarios.

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (en adelante SSPD) publica estas bases de discusión con el fin de construir una cartilla que facilite el entendimiento de los agentes sobre aquellas situaciones que resulten contrarias al buen comportamiento en el mercado en materia de cobros de productos y/o servicios ajenos al consumo del servicio público domiciliario incluidos en las facturas, sin que hayan sido autorizados por los usuarios.

Este documento y la cartilla correspondiente son instrumentos pedagógicos que se ponen a disposición del público interesado, con el fin de contribuir al cumplimiento de las obligaciones que tienen los agentes de (i) alinear sus comportamientos con los fines de la regulación y (ii) realizar la debida diligencia para asegurar su cumplimiento continuo.

En particular, la cartilla busca caracterizar aquellos comportamientos que resultan contrarios a la regulación en materia de cobros realizados en las facturas a los usuarios, para que los agentes estén en capacidad de:

- Identificar los comportamientos en cualquier situación particular que enfrenten en el desarrollo de sus actividades comerciales.
- Tomar las acciones preventivas y correctivas necesarias para alinear de manera permanente sus actuaciones con los fines de la regulación.
- Adoptar procedimientos, buenas prácticas y controles adecuados que permitan una supervisión efectiva por parte de las autoridades.

Además, la cartilla servirá como instrumento para que los agentes puedan implementar medidas de autorregulación.

Como parte de la construcción conjunta de la cartilla, la SSPD llevará a cabo mesas de discusión con los interesados, para la identificación y discusión de situaciones ilustrativas que resulten contrarias al buen comportamiento en el mercado.

Este es el tercer documento de bases para la discusión sobre reglas de comportamiento. Para facilitar el proceso de aprendizaje en el ejercicio participativo de entendimiento común y antes de iniciar las mesas de discusión, la SSPD publicará a manera de insumo inicial un borrador de la primera cartilla.

2. BASES DE DISCUSIÓN

Los agentes comercializadores de los servicios públicos de energía y gas por redes, en ocasiones, incluyen en la facturación de los usuarios finales cobros de productos y/o servicios ajenos a la prestación del servicio público. Estos cobros están permitidos siempre que los usuarios los hayan autorizado previamente; sin embargo, se ha identificado que algunos agentes han generado barreras para que los usuarios puedan pagar dichos servicios de manera independiente y diferenciada de los servicios públicos domiciliarios. La falta de pago de los servicios adicionales ocasiona dificultades para el usuario y pone en peligro la prestación del servicio. Lo anterior, en la medida en que los prestadores, en ocasiones, suspenden el servicio público por la falta de pago del servicio adicional.

De manera ilustrativa -no taxativa-, a continuación, se describen algunas de aquellas situaciones que, en principio, resultan contrarias a los fines regulatorios:

- **Ausencia de información previa:** La regulación exige autorización previa del suscriptor para incluir en la factura otros cobros distintos a los relacionados con la prestación del servicio; sin embargo, algunos agentes no ofrecen al usuario información del procedimiento a seguir en caso de no poder cancelar el servicio adicional autorizado, sin que se afecte el servicio público domiciliario.

El acceso a esta información es deseable para el buen funcionamiento del mercado, pues ofrece claridad respecto de los derechos y obligaciones del suscriptor o usuario, y respecto de los productos y/o servicios no relacionados con la prestación del servicio público.

- **Ausencia de código de pago independiente:** En la factura de los servicios públicos domiciliarios, algunos prestadores no utilizan un código de pago independiente para los cargos de servicios diferentes al servicio público domiciliario. Esto puede generar que aquellos usuarios que pretendan hacer uso del derecho a realizar el pago de su servicio público de forma independiente, sólo puedan hacerlo si se dirigen a las oficinas de la respectiva empresa. Con la falta de código independiente, se genera una carga adicional al usuario, con lo que se afecta el principio de protección del usuario y de acceso a la información.
- **Ausencia de información sobre los conceptos de cobro:** Al definir los costos cobrados a los usuarios es importante que se pueda identificar de manera general, el detalle del concepto cobrado y los saldos de la deuda, en el caso de costos diferidos o financiados. La identificación de los elementos cobrados, elimina el riesgo a lo largo de la relación contractual de que se generen cobros adicionales por rubros ya cubiertos.

- **Ausencia de canales de atención dedicados a otros cobros:** En aras de la protección del consumidor de cualquier producto/servicio es necesario que se cuente con canales para la atención de usuarios; en el caso de aquellos que son incluidos en las facturas de servicios públicos, algunos prestadores no cuentan con canales dedicados para su atención, lo que puede congestionar los canales de atención exigidos para los usuarios del servicio público domiciliario, así como generar confusión en el usuario ante las solicitudes que considere realizar.

En general, el efecto común de estas situaciones es el establecimiento de barreras para la garantía de los derechos del usuario que pueden llegar a afectar la prestación del servicio público.

La discusión que se abre con el presente documento pretende identificar criterios para que los agentes puedan establecer (i) si las acciones y los efectos de las mismas se encuentran alineados con los fines de la regulación, y (ii) si han actuado de manera diligente para lograr dicha alineación, en los términos de la Resolución CREG 080 de 2019.

3. METODOLOGÍA DE TRABAJO

Con el fin de obtener mayor información sobre la manera en que opera el mercado y determinar conductas o comportamientos adicionales que puedan afectar la prestación del servicio, a continuación, se presentan las etapas y la metodología de trabajo definida:

ETAPA	MECANISMO	LUGAR / FECHA
Publicación Bases de Discusión	Página web	23 de octubre de 2020
Versión preliminar de la cartilla	Consulta	20 de noviembre de 2020
Mesas de trabajo con grupos de interés	Distribuidores - Comercializadores	Lugar: Por definir Fecha: 2 de diciembre de 2020
	Representantes de la demanda	Lugar: Por definir Fecha: 3 de diciembre de 2020
Recepción de comentarios e inquietudes	Página web	Hasta el 9 de diciembre de 2020
Versión definitiva de la cartilla	Página web	28 de diciembre de 2020