



RESOLUCIÓN N° SSPD - 20188000076635 DEL 22/06/2018

"Por la cual se modifica el Anexo de la Resolución SSPD 20151300054575 del 18 de diciembre de 2015"

LA SUPERINTENDENTE DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

En ejercicio de sus facultades legales y en especial de las que le confieren el artículo 53 de la Ley 142 de 1994 y los artículos 14 y 15 de la Ley 689 de 2001, y

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con lo dispuesto en los artículos 53 de la Ley 142 de 1994 y 14 de la Ley 689 de 2001, corresponde a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en adelante la Superintendencia, establecer, administrar, mantener y operar el Sistema Único de Información - SUI, que almacena la información proveniente de los prestadores de servicios públicos sujetos a su inspección, vigilancia y control.

Que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en ejercicio de sus funciones legales, en especial de las disposiciones referidas, expidió la Resolución SSPD 20151300054575 del 18 de diciembre de 2015¹, la cual fue modificada a través de la Resolución SSPD 20161300011295 del 28 de abril de 2016².

Que en el mes de mayo de 2018, se realizó un análisis de la implementación de la Resolución SSPD 20151300054575 de 2015, y se identificó la posibilidad de mejora, en la agrupación de las causales y en la descripción de la mismas, con el propósito de lograr mayor precisión conceptual, así como mejorar la calidad de la información disponible en el sistema de gestión documental de la entidad y en el Sistema Único de Información – SUI, en relación con las peticiones presentadas por los usuarios de los servicios públicos domiciliarios.

Que, como resultado de esta revisión, se concluyó que las causales asociadas al Grupo INSTALACIÓN, pueden ser incorporadas al grupo PRESTACIÓN, en razón a que las situaciones allí descritas, no solamente se presentan en el momento de la instalación del servicio, sino también con posterioridad a ella.

Que en cumplimiento de lo dispuesto en la Resolución 270 de 2017, expedida por el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, la Superintendencia publicó para participación ciudadana, el proyecto del presente acto administrativo en la página web de la entidad, recibiendo diversos comentarios a la misma, los cuales fueron respondidos a través del documento, "Respuestas a los comentarios al proyecto de Resolución por la cual se modifica el anexo de la Resolución SSPD 20151300054575 del 18 de diciembre de 2015" en el

¹ "Por la cual se establece el reporte de información de los derechos de petición, quejas y recursos, presentados por los suscriptores o usuarios a través del Sistema Único de Información (SUI)."

² "Por la cual se modifica y aclara la Resolución SSPD 20151300054575 del 18 de diciembre de 2015 que establece el reporte de información de los derechos de petición, presentados por los suscriptores o usuarios a través del Sistema Único de Información, SUI."

Continuación de la resolución por la cual se modifica el anexo de la Resolución SSPD 20151300054575 del 18 de diciembre de 2015.

que se da cuenta de las observaciones que fueron tenidas en cuenta, y por ende, que fueron incluidas en esta resolución.

Que, de conformidad con lo anterior, se hace necesario modificar el Anexo de la Resolución SSPD 20151300054575 del 18 de diciembre de 2015.

Que, en mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO. - Modificar los numerales 7 y 8 del ANEXO de la Resolución SSPD 20151300054575 del 18 de diciembre de 2015, en el sentido de eliminar el Grupo Causal "Instalación", los cuales quedarán, así:

"7. Causal. En este detalle deberá indicar, de acuerdo con la siguiente tabla, a que grupo de causales se debe aplicar el derecho de petición:

Código	Grupo Causal
F	Facturación
P	Prestación

8. Detalle de la Causal. Corresponde al código de tres dígitos asignado a la razón del derecho de petición que se encuentra publicado en la página www.sui.gov.co y que hace parte integral de la presente resolución.

Parágrafo. En caso de que las causales definidas no se encuentren acordes con la situación real del prestador, este deberá solicitar a través de mesa de ayuda, la creación de una nueva causal".

ARTÍCULO SEGUNDO. - Las demás disposiciones que no han sido objeto de modificación por el presente acto administrativo, continúan vigentes.

ARTÍCULO TERCERO. - La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D. C.



RUTTY PAOLA ORTIZ JARA

Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios

Revisó: Jenny Elizabeth Lindo Díaz – Directora General Territorial

Revisó: Liliana García Velásquez – Superintendente para Acueducto, Alcantarillado y Aseo (E)

Revisó: José Fernando Planta Puyana - Superintendente para Energía y Gas

Revisó: Lucía Hernández Restrepo – Directora Entidades Intervenidas y en Liquidación

Revisó: María Paula Jaramillo – Asesora del Despacho

Revisó: Ana María Velásquez – Jefe Oficina Asesora Jurídica

Revisó: Yolanda Rodríguez Guerrero – Asesora de la Oficina Asesora Jurídica.

Continuación de la resolución por la cual se modifica el anexo de la Resolución SSPD 20151300054575 del 18 de diciembre de 2015.

ANEXO

ANEXO - RESOLUCIÓN										
CAUSAL	CÓDIGO DE CAUSAL	DETALLE DE CAUSAL	SERVICIO						DESCRIPCIÓN DEL DETALLE DE CAUSAL	
			ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO	ENERGÍA	GAS NATURAL	GLP		
FACTURACIÓN	101	Inconformidad con el Aforo	1	1	1	1	1	1	0	Inconformidad relacionada con el aforo de acuerdo con las disposiciones establecidas en la normativa vigente para cada servicio público.
FACTURACIÓN	102	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado.	1	1	1	1	1	1	0	Desacuerdo con la cantidad de unidades de consumo (metros cúbicos, kilovatios hora,) o de producción facturadas.
FACTURACIÓN	103	Cobros inoportunos	1	1	1	1	1	1	0	Inconformidad con cobros no realizados oportunamente por error u omisión por parte de la empresa de conformidad con el artículo 150 Ley 142.
FACTURACIÓN	105	Cobro por servicios no prestados	1	1	1	1	1	1	0	Reclamaciones donde el suscriptor o usuario manifiesta que no tiene disponibilidad del servicio facturado.
FACTURACIÓN	106	Datos generales incorrectos	1	1	1	1	1	1	0	Desacuerdo con la información correspondiente a los datos generales de la facturación diferentes a costos.
FACTURACIÓN	107	Cobro múltiple y/o acumulado	1	1	1	1	1	1	0	Desacuerdo con el cobro en razón a que éste se realiza en repetidas ocasiones (varias veces el mismo periodo) o se acumulan varios periodos en la misma factura.
FACTURACIÓN	108	Entrega inoportuna o no entrega de la factura	1	1	1	1	1	1	1	Reclamación por no entrega de la factura o cuando la fecha de pago no cumple con los cinco días de antelación establecidos por la ley.
FACTURACIÓN	109	Cobros por conexión, reconexión, reinstalación.	1	1	0	1	1	1	0	Desacuerdo con los valores facturados por conectar, suspender, reconectar o reinstalar el servicio.
FACTURACIÓN	110	Inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor	1	1	0	1	1	1	0	Desacuerdo con el cambio, el cobro o el valor del medidor.
FACTURACIÓN	111	Cobro de cargos relacionados con Intereses de mora, refinanciación, cartera o acuerdos de pago.	1	1	1	1	1	1	0	Desacuerdo con el cobro de otros cargos relacionados con el servicio público, como por ejemplo: Intereses de mora, refinanciación, cartera, acuerdos de pago.
FACTURACIÓN	112	Subsidios y contribuciones	1	1	1	1	1	1	1	Desacuerdo en la aplicación del subsidio o contribución.
FACTURACIÓN	113	Cobro de otros bienes o servicios en la factura, no autorizados por el usuario.	1	1	1	1	1	1	0	Inconformidad con el cobro de otros bienes o servicios en la factura diferentes a la prestación del servicio, tales como electrodomésticos, seguros, clasificados, avisos, u otros.

Continuación de la resolución por la cual se modifica el anexo de la Resolución SSPD 20151300054575 del 18 de diciembre de 2015.

FACTURACIÓN	114	Descuento por predio desocupado	0	0	1	0	0	0	Reclamación relacionada con el acceso al descuento por predio desocupado, de conformidad con la normativa vigente.
FACTURACIÓN	115	Incumplimiento o negación del acuerdo de suspensión del servicio.	1	1	0	1	1	0	Inconformidad por incumplimiento o negación del acuerdo de suspensión del servicio.
FACTURACIÓN	116	Cobro por número de unidades independientes	0	0	1	0	0	0	Desacuerdo con el número de unidades independientes, cobradas en la factura de acuerdo a las metodologías tarifarias vigentes.
FACTURACIÓN	117	Estrato incorrecto	1	1	1	1	1	0	Inconformidad con el estrato aplicado por la empresa. Aplica para suscriptores residenciales.
FACTURACIÓN	118	Clase de uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros)	1	1	1	1	1	0	Inconformidad con la clase de uso establecida por la empresa. Aplica para suscriptores NO residenciales.
FACTURACIÓN	119	Tarifa incorrecta	1	1	1	1	1	1	Inconformidad con el valor la tarifa aplicada.
FACTURACIÓN	120	Cobros por promedio	1	1	1	1	1	0	Inconformidad con el valor facturado cuando el cálculo no se realiza por diferencia de lecturas, sino por estimación de consumo o por promedio.
FACTURACIÓN	121	Cobro de consumo registrado por medidor de otro predio	1	1	1	1	1	0	Reclamación porque la factura no corresponde con el número de medidor o el número de cuenta del suscriptor.
FACTURACIÓN	122	suscriptor que efectúa el pago pero éste no es aplicado por la empresa en la facturación	1	1	1	1	1	0	Reclamación del suscriptor que efectúa el pago pero éste no es aplicado por la empresa en la facturación.
FACTURACIÓN	123	Solicitud de rompimiento de Solidaridad	1	1	0	1	1	0	Reclamación en la que el propietario manifiesta no estar obligado a realizar los pagos del servicio consumido por un tercero (arrendatario, poseedor, tenedor, etc.)
FACTURACIÓN	124	Cobro de revisiones	1	1	0	1	1	0	Inconformidad con el cobro de las revisiones realizadas por el prestador.
FACTURACIÓN	125	Multiusuario del servicio de aseo	0	0	1	0	0	0	Reclamación relacionada con el acceso a la opción tarifaria para multiusuario, en el servicio de aseo.
FACTURACIÓN	127	Inconformidad por desviación significativa	1	1	0	1	1	0	Inconformidad frente a variaciones significativas del consumo en relación con los consumos de periodos anteriores, o con lo señalado en el CCU o en la regulación.
FACTURACIÓN	129	Cobro por Recuperación de consumos	1	1	0	1	1	0	Inconformidad por cobros realizados por la empresa, correspondientes a un servicio consumido pero que no pudo ser facturado oportunamente.
FACTURACIÓN	131	Inconformidad por la normalización del servicio	1	0	0	1	1	0	Inconformidad con la normalización del servicio.
FACTURACIÓN	132	Descuento por no recolección puerta a puerta	0	0	1	0	0	0	Reclamación relacionada con el acceso al descuento por la falta de recolección en el andén de la vía pública frente al predio del suscriptor, de conformidad con lo dispuesto en la respectiva regulación tarifaria.

Continuación de la resolución por la cual se modifica el anexo de la Resolución SSPD 20151300054575 del 18 de diciembre de 2015.

FACTURACIÓN	133	Cobro por reconexión no autorizada por la empresa	1	1	0	1	1	0	Inconformidad por cobro de la reconexión que efectúa el usuario sin estar autorizado por la empresa para realizarlo.
FACTURACIÓN	301	Negación de la solicitud de suspensión	1	0	0	1	1	0	Inconformidad por negación de la solicitud de suspensión del servicio
PRESTACIÓN	303	Interrupciones en la prestación del servicio	1	1	1	1	1	1	Reclamación por interrupciones frecuentes o por la no prestación continua del servicio
PRESTACIÓN	304	Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio.	1	1	1	1	1	1	Reclamación por deficiencias presentadas en la prestación del servicio, tales como: alteración en la presión del agua o del gas y fluctuaciones en la intensidad de la iluminación, entre otras.
PRESTACIÓN	305	Negativa de prestación de un servicio especial	0	0	1	0	0	0	Reclamación relacionada con la prestación de servicios especiales tales como la recolección de escombros, recolección de colchones ; en zonas rurales también se consideran servicios especiales el corte de césped, la poda de árboles, el lavado de áreas públicas, etc.
PRESTACIÓN	306	No atención de condiciones de seguridad o riesgo	1	1	1	1	1	1	Inconformidad por la no actuación o la deficiente gestión por parte de la empresa ante las situaciones informadas, que puedan atentar contra la seguridad o poner en riesgo la vida, la infraestructura, condiciones de salud pública y/o la prestación del servicio.
PRESTACIÓN	308	Terminación del contrato	1	1	1	1	1	1	Inconformidad por la negación a la solicitud del suscriptor o usuario para la terminación del contrato del servicio público.
PRESTACIÓN	309	Suspensión o corte del servicio sin previo aviso o sin causa aparente	1	1	0	1	1	0	Inconformidad con la suspensión o corte del servicio.
PRESTACIÓN	310	Frecuencias adicionales de barrido	0	0	1	0	0	0	Incumplimiento de las frecuencias adicionales de barrido y limpieza de vías y áreas públicas solicitadas.
PRESTACIÓN	311	Frecuencias adicionales de recolección	0	0	1	0	0	0	Incumplimiento de las frecuencias adicionales de recolección y transporte de residuos sólidos solicitadas.
PRESTACIÓN	312	Inconformidad con el servicio a usuarios que no cuentan con un Contrato de Condiciones Uniformes formalizado.	1	1	0	0	0	0	Cobros a usuarios del servicio con redes sin oficializar.
PRESTACIÓN	314	Afectación Ambiental	1	1	1	0	0	0	Hace referencia a todas las quejas y reclamaciones relacionadas con los daños ambientales relacionados o no con la prestación del servicio público.
PRESTACIÓN	315	Quejas Administrativas	1	1	1	1	1	1	Inconformidad por parte de los usuarios, por actos u omisiones en la atención o prestación de servicios.
PRESTACIÓN	316	Estado de la Infraestructura	1	1	0	1	1	0	Reclamación por las condiciones de la infraestructura asociada a la prestación del servicio (redes, cables, postes, subestaciones, transformadores, tanques, etc.)

Continuación de la resolución por la cual se modifica el anexo de la Resolución SSPD 20151300054575 del 18 de diciembre de 2015.

PRESTACIÓN	401	Fallas en la conexión del servicio	1	1	0	1	1	0	Reclamación por deficiencias o fallas en la conexión o en la instalación del servicio.
PRESTACIÓN	402	No conexión del servicio	1	1	0	1	1	0	Inconformidad con la respuesta a una solicitud de conexión del servicio