

RESOLUCIÓN 20061300002305 DE 2006

(febrero 2)

Diario Oficial No. 46.176 de 8 de febrero de 2006

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

<NOTA DE VIGENCIA: Resolución derogada por el artículo 2 de la Resolución 8055 de 16 de marzo de 2010, 'Se unificó la expedición de la información sobre peticiones, quejas y recursos de los suscriptores de servicios públicos domiciliarios al Sistema Único de Información, SUI.
Por la cual se establece el reporte de información sobre peticiones, quejas y recursos de los suscriptores de servicios públicos domiciliarios al Sistema Único de Información, SUI.

Resumen de Notas de Vigencia

NOTAS DE VIGENCIA:

- Resolución derogada por el artículo 2 de la Resolución 8055 de 16 de marzo de 2010, 'Se unificó la expedición de la información sobre peticiones, quejas y recursos de los suscriptores de servicios públicos domiciliarios al Sistema Único de Información, SUI.
- Modificada, en cuanto a las obligaciones de reporte de información por parte de los prestadores de servicios públicos domiciliarios, por la Resolución CRC 2209 de 2009, publicada en el Diario Oficial No. 47.494 de 6 de octubre de 2009, que modifica las disposiciones regulatorias relativas al Reporte de Información de los actuales prestadores de servicios de TPBC.
- Modificada por la Resolución 23365 de 2006, publicada en el Diario Oficial No. 46.342 de 27 de febrero de 2006, que modifica los criterios para el reporte de información al Sistema Único de Información de los pequeños prestadores de servicios públicos domiciliarios, tales como: alcantarillado y aseo'

LA SUPERINTENDENTE DE SERVICIOS PÚBLICOS,

en ejercicio de sus facultades y en especial de las que le confieren las Leyes [142](#) de 1994 y [689](#) de 2001,

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con 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 establecer, administrar, mantener y operar el Sistema Único de Información, SUI, que se surtirá de la información sobre peticiones, quejas y recursos de los suscriptores de servicios públicos sujetos a su control, inspección y vigilancia;

Que de conformidad con la Resolución SSPD 321 de 2003, las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, en virtud de la Ley 142 de 1994, deben reportar la información a través del Sistema Único de Información, SUI;

Que el artículo [79](#) de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo [13](#) de la Ley 689 de 2001 dispone que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios debe garantizar la gestión financiera, técnica y administrativa de los prestadores de servicios públicos domiciliarios sujeta a su control, inspección y vigilancia de acuerdo con los indicadores definidos por las Comisiones de Regulación;

Que algunos de esos indicadores requieren para su evaluación información sobre peticiones, quejas y recursos de los suscriptores de servicios públicos de conformidad con los artículos [152](#), [153](#) y [154](#) de la Ley 689 de 2001;

Que mediante Resolución SSPD 20051300028775 del 28 de noviembre de 2005, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios estableció el reporte de peticiones, quejas y recursos de los suscriptores o usuarios a través del Sistema Único de Información, SUI, y la Resolución SSPD 20051300028775 del 28 de noviembre de 2005 para comentarios del sector de los servicios públicos y análisis de las observaciones y quejas de los suscriptores de servicios públicos;

Que una vez expedida la resolución antes mencionada se recibieron nuevos comentarios de los prestadores de servicios públicos;

considerarse pertinentes algunos de ellos, se hace necesario ajustar el contenido del referido acto ad

RESUELVE:

ARTÍCULO 1o. <Ver Notas de Vigencia> Los prestadores de servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica, telecomunicaciones, gas combustible por redes y gas licuado del petróleo (GLP), deberán preparar y reportar en las condiciones señalados en esta resolución y sus anexos la información sobre peticiones, quejas y recursos resueltos en el período de reporte, así como las pendientes de resolver de períodos anteriores.

Notas de Vigencia

- El ámbito de aplicación de este artículo fue modificado por la Resolución 23365 de 2006, publicada el 17 de julio de 2006, según lo dispuesto en su artículo 3. El texto original del artículo 2 establece:

'ARTÍCULO 2. A partir de la vigencia de la presente resolución los prestadores de los servicios públicos domiciliarios se señalan a continuación, solo estarán obligados al reporte de información prevista en la Circular de Resolución SSPD 2005130003363 de 2005 o en las que posteriormente se expidan y de manera exclusiva al Sistema ÚNICO de Información, SUI:

'Las asociaciones de usuarios, cooperativas, Juntas de Acción Comunal y otras comunidades u organizaciones de usuarios, artículo 15.4 de la Ley 142 de 1994 y el Decreto 421 de 2000, que atiendan menos de 2.500 suscriptores

'Productores marginales.

'Personas prestadoras que no estén obligadas a pagar la contribución a la SSPD conforme con la tarifa de la contribución especial'.



ARTÍCULO 2o. Los prestadores de servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica, agua potable, gas combustible por redes y gas licuado del petróleo (GLP), deberán reportar al SUI, a través del sitio y el anexo A dentro de los siguientes plazos:

Período de Reporte	Fecha límite del reporte	Prestadores de AAA* con menos de 2.500 usuarios y cuya totalidad de suscriptores se encuentren en zona rural
Enero	20 de febrero	20 de julio
Febrero	20 de marzo	20 de julio
Marzo	20 de abril	20 de julio
Abril	20 de mayo	20 de julio
Mayo	20 de junio	20 de julio
Junio	20 de julio	20 de julio
Julio	20 de agosto	20 de enero del siguiente año
Agosto	20 de septiembre	20 de enero del siguiente año
Septiembre	20 de octubre	20 de enero del siguiente año

Octubre	20 de noviembre	20 de enero del siguiente año
Noviembre	20 de diciembre	20 de enero del siguiente año
Diciembre	20 de enero del siguiente año	20 de enero del siguiente año

*AAA: Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

PARÁGRAFO. Para efectos del reporte de información de los meses de enero, febrero y marzo de 2006, a excepción de los prestadores de AAA con menos de 2.500 suscriptores o usuarios que encuentren en zona rural, quienes deberán entregar el primer reporte a más tardar el 20 de julio de 2006.



ARTÍCULO 3o. Los prestadores de servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica, gas y agua fría deberán reportar al SUI, a través del sitio www.sui.gov.co la información requerida en el Anexo B dentro de los siguientes plazos:

Período de Reporte	Fecha límite de reporte
Trimestre 1	20 de abril
Trimestre 2	20 de julio
Trimestre 3	20 de octubre
Trimestre 4	20 de enero del siguiente año



ARTÍCULO 4o. Efectuado el reporte de la información, esta se considera oficial para todos los efectos. Los prestadores de servicios públicos solo podrán solicitar modificaciones de la información reportada, siempre y cuando sea por el representante legal de la empresa a la Oficina de Informática de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la cual adoptará las decisiones pertinentes, sin perjuicio de las acciones a que haya lugar.



ARTÍCULO 5o. La presente resolución rige a partir de su publicación en el **Diario Oficial** y deroga la Resolución SSPD 5100 de 2003, 1.2.1 y 1.1.8 de la Circular SSPD CRA 002 de 2004.

Publíquese y cúmplase.

EVAMARÍA URIBE TOBÓN.

ANEXO A.

FORMATO A. RECLAMACIONES.

Notas de Vigencia

- Según lo dispuesto en el anexo de la Resolución CRC 2209 de 2009, publicada en el Diario Oficial, el formato debe ser remitido en medio magnético a la CRC.

Para los efectos exclusivos de esta resolución, se consideran reclamaciones aquellas peticiones, que

usuarios a los prestadores, respecto de los cuales exista inconformidad o controversia.

La información de reclamaciones corresponde a:

- a) Reclamaciones recibidas durante el período de reporte;
- b) Reclamaciones por resolver de períodos anteriores;
- c) Reclamaciones resueltas en el período de reporte.

Este formato consiste en un archivo en el cual cada campo se encuentra separado por una coma, con archivos planos (tipo csv) y contiene las siguientes columnas en el orden expuesto a continuación:

Código DANE	Servicio	Radicado Recibido	Fecha Reclamación	Tipo de Trámite	Detalle de la Causal	Número de Cuenta Línea Telefónica	Número o Identificador de Factura	Tipo de Respuesta	Fecha Respu
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Donde:

1. Código DANE: Hace referencia al municipio o centro poblado donde el usuario o suscriptor recibe el servicio. Corresponde a la codificación dada por el DANE a con la siguiente estructura: DDMMMCCC, donde “DD” es el código del departamento, “MMM” corresponde al código del centro poblado. Para los casos en que no aplique el centro poblado, se de

Cuando un prestador deba dar traslado de la reclamación a otro prestador de servicio público, este t primeros campos del presente formato. Lo anterior no exime a ningún prestador del envío de la info mediante este acto administrativo.

2. Servicio. Corresponde al servicio al cual pertenece la PQR, según la siguiente tabla:

CODIGO	SERVICIO
1	Acueducto
2	Alcantarillado
3	Aseo
4	Energía Eléctrica
5	Gas Combustible por redes
6	Telecomunicaciones
7	Gas Licuado de Petróleo

3. Radicado Recibido. Corresponde a una cadena alfanumérica de máximo 20 caracteres, con el que por la empresa a la PQR recibida de forma verbal, escrita por cualquier otro medio. Incluye las recl competencia.

Cuando se presente una solicitud o reclamación que acumule varias causales, se deben registrar una Si la misma reclamación versa sobre varios servicios, la empresa deberá ingresar la misma informa

4. Fecha Reclamación. Fecha en la cual fue radicada la reclamación por el usuario o suscriptor. El c con el formato tipo fecha dd-mm-aaaa. Por e jemplo, la fecha “primero de marzo de 2006” se regist

5. Tipo de Trámite. Corresponde a un código que hace referencia a la clasificación del tipo de trámi

CODIGO

TIPO DE TRAMITE

1

Petición o queja

2

Recurso de Reposición

3

Recurso de Reposición y Subsidiario de Ape

6. Detalle de la Causal. Corresponde al código asignado a la razón de la reclamación.

CODIGO	TIPO CAUSAL	Acueducto	Alcantarillado	Aseo	Energía	Gas Combustible x redes	GLP
1	Aforo	X	X	X	X	X	
2	Alto consumo	X	X	X	X	X	X
3	Cobros inoportunos	X	X	X	X	X	X
4	Cobros por servicios no prestados	X	X	X	X	X	X

5	Dirección incorrecta	X	X	X	X	X	X
6	Cobro Múltiple	X	X	X	X	X	X
7	Entrega y oportunidad de la factura	X	X	X	X	X	X
8	Error de lectura	X		X	X	X	X
9	Falla en la prestación del servicio	X	X	X	X	X	X
10	Cobro de otros cargos de la empresa	X	X	X	X	X	X
11	Cobro de otros bienes o servicios en la factura	X	X	X	X		X
12	Calidad del servicio	X	X	X	X	X	X

			X	X	X	X	X
13	Decisiones de sanción de la ESP	X					
			X	X	X	X	
14	Estrato	X					X
			X	X	X	X	
15	Subsidios y contribuciones	X					X
			X	X	X	X	
16	Tarifa cobrada	X	X	X	X	X	X
17	Plan Tarifario				X	Cuando el usuario o suscriptor aplicado por la ESP.	
			X	X	X	X	X
18	Tasas e impuestos	X					
			X	X	X	X	X
19	Por suspensión, corte, reconexión y reinstalación	X		X			
			X		X	X	X
20	Relacionada con cobros por promedio	X	X				
				X	X	X	X
21	Medidor, cuenta o línea cruzada	X		X			
				X	X	X	X
22	Negación de Llamadas Larga distancia					Cuando el suscriptor o usuario realizadas.	
				X			
23	Negación de Llamadas de Local Extendida					Cuando el suscriptor o usuario realizadas (llamadas entre mu	

35	Suspensión por mutuo acuerdo	X	X					
36	Terminación de contrato	X	X	X	X	X	X	
37	Opción tarifaria de aseo para multiusuarios	X						Inconformidad por la negación prestadores de aseo para acceso contemplada en la Resolución
38	Descuento por predio desocupado	X						Inconformidad o negación de aseo respecto el descuento por Resoluciones CRA 151/01 y
39	Otras inconformidades	X	X	X	X	X	X	

7. Número de Cuenta o Línea Telefónica. Es el Número Único de Identificación del Suscriptor o usuario que identifica a sus suscriptores. Para el servicio de energía eléctrica y gas combustible por redes hace referencia al documento de identificación de la persona que presenta la reclamación; servicio de acueducto, alcantarillado y telecomunicaciones al número telefónico o cuenta.

Este número debe ser único e inmodificable. Cuando el prestador considere necesario modificar el número de cuenta o línea telefónica el prestador deberá previamente solicitar autorización a la Oficina de Informática de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

8. Número o Identificador de Factura. Es una cadena alfanumérica de máximo 20 caracteres de número de reclamación, asignada por el prestador del servicio público. Cuando la reclamación sea por más de un registro independiente con el mismo número de radicación. Cuando la reclamación no está relacionada con un registro N.

9. Tipo Respuesta. Corresponde al código asignado al resultado final que ha tenido la reclamación en la siguiente tabla:

CODIGO	DESCRIPCION
1	Accede
2	Accede parcialmente
3	No Accede
4	Confirma
5	Modifica
6	Revoca
7	Rechaza
8	Traslada por competencia
9	Pendiente de respuesta
10	Sin respuesta
11	Archiva

1. Accede. Cuando el prestador accede a todas las pretensiones del suscriptor o usuario.
2. Accede parcialmente. Cuando el prestador accede parcialmente a las pretensiones de suscriptor o usuario.
3. No accede. Cuando el prestador no accede a ninguna de las pretensiones del suscriptor usuario.
4. Confirma decisión. Cuando el prestador confirma la decisión de primera instancia en el recurso de reposición.
5. Modifica. Cuando el prestador modifica parcialmente la decisión de primera instancia en el recurso de reposición.
6. Revoca. Cuando el prestador revoca la decisión de primera instancia en el recurso de reposición.
7. Rechaza. Cuando se rechaza el trámite de los recursos de reposición o recursos de reposición en el Código Contencioso Administrativo o en el artículo [155](#) de la Ley 142 de 1994.
8. Traslada por competencia. Cuando la reclamación no es de competencia de la ESP.
9. Pendiente de respuesta. Cuando el prestador aun se encuentra dentro de los términos legales para términos de suspensión por práctica de pruebas.
10. Sin respuesta. Cuando para la fecha de reporte se han vencido los términos de ley sin que se haya dado respuesta.
11. Archiva. Cuando el trámite termina por acuerdo de pago, transacción, conciliación o por desistimiento.

10.<sic> Fecha Respuesta. Fecha en la cual se le dio respuesta a la reclamación del suscriptor o usuario. Por ejemplo, la fecha “primero de marzo de 2006” se registra como 01-03-2006. Solamente en el caso de los códigos 6 (Pendiente de respuesta) o 7 (Sin respuesta), en este campo se debe colocar N.

11.<sic> Radicado Respuesta. Es una cadena alfanumérica definida por el prestador que corresponde al radicado del suscriptor o usuario. Solamente en el caso en que el Tipo de Respuesta corresponda a los códigos 6 (Pendiente de respuesta) o 7 (Sin respuesta) en este campo se debe colocar N. Cuando la petición sea verbal y se responda de la misma manera, en la entrada, salvo que la empresa le asigne radicado de salida.

12. Fecha notificación. Fecha en la cual el prestador notificó al suscriptor o usuario sobre la decisión de reposición. Responder al formato dd-mm-aaaa. Por ejemplo, la fecha “primero de marzo de 2006” se registra como 01-03-2006. Solamente en el caso en que el Tipo de Respuesta corresponda a los códigos 6 (Pendiente de respuesta) o 7 (Sin respuesta) en este campo se debe colocar N. Cuando la petición sea verbal y se responda de la misma manera, en la entrada, salvo que la empresa le asigne radicado de salida. Cuando se dio respuesta a la reclamación y esta requiere notificación y aún no ha sido notificada, de reposición en el siguiente período.

13. Tipo de notificación. Corresponde al tipo de notificación de acuerdo con la siguiente tabla:

CODIGO	TIPO DE NOTIFICACION
1	Notificación personal
2	Notificación por edicto

14. Fecha Traslado a SSPD. Corresponde a la fecha en que el prestador envía por correo o radica el expediente según el caso, el expediente para el trámite del Recurso de Apelación. El diligenciamiento de este campo es igual a 3 (Recurso de Reposición en subsidio de Apelación) y la empresa confirma su decisión irrevocable. Responder al formato dd-mm-aaaa. Por ejemplo, la fecha “primero de marzo de 2006” se registra como 01-03-2006.

Diligenciamiento del Anexo A. El diligenciamiento de todos los campos es obligatorio de acuerdo con la resolución y con sus manuales de diligenciamiento.

EVAMARÍA URIBE TOBÓN.

ANEXO B.

FORMATO B. INFORMACION DE PETICIONES QUE NO CONSTITUYEN UNA RECLAMACION

Notas de Vigencia

- Según lo dispuesto en el anexo de la Resolución CRC 2209 de 2009, publicada en el Diario Oficial, el formato debe ser remitido en medio magnético a la CRC.

Para los efectos del presente anexo, se consideran peticiones que no constituyen reclamación, aquellos usuarios a los prestadores y que no se derivan de una inconformidad o controversia entre el suscriptor o el prestador y el usuario.

La información de peticiones corresponde a:

- Peticiones recibidas durante el período de reporte;
- Peticiones de otros períodos por resolver (Aceptada en trámite, Pendiente gestión del suscriptor o usuario, Sin Respuesta);
- Peticiones resueltas en el período de reporte (Rechazadas o Aceptada ejecutada).

Este formato consiste en un archivo en el cual cada campo se encuentra separado por una coma, que se guardan en archivos planos (tipo csv) y que contiene las siguientes columnas y en el orden expuesto a continuación:

Código DANE	Servicio	Radicado Recibido	Fecha de la Petición	Clase de Petición	Número de Cuenta o Línea Telefónica	Tipo de Respuesta	Fecha de Recibido
1	2	3	4	5	6	7	8

Donde:

1. Código DANE: Hace referencia al municipio o centro poblado donde el usuario o suscriptor recibe el servicio. Corresponde a la codificación dada por el DANE a los municipios y centros poblados con la siguiente estructura: DDMMMCCC, donde “DD” es el código del departamento, “MMM” es el código del municipio y “CCC” corresponde al código del centro poblado. Para los casos en que no aplique el centro poblacional, se debe utilizar “000”.

2. Servicio. Corresponde al servicio al cual pertenece la petición, de acuerdo con la siguiente tabla:

CODIGO	SERVICIO
4	Energía Eléctrica
5	Gas Combustible por Redes.
6	Telecomunicaciones

3. Radicado Recibido. Corresponde a una cadena alfanumérica de máximo 20 caracteres, con el cual se hace referencia por la empresa a la petición recibida de forma verbal, escrita o por cualquier otro medio. Cuando se registran solicitudes, se deben registrar una a una con el mismo número de radicado recibido.

4. Fecha Petición. Fecha en la cual fue radicada la petición del suscriptor o usuario. El diligenciamiento del formato tipo fecha dd-mm-aaaa. Por ejemplo, la fecha “primero de marzo de 2006” se registra como 01-03-2006.

5. Clase de Petición. Corresponde al código asignado al tipo de petición. Corresponde a uno de los

CODIGO	CLASE DE PETICION	Energía Gas Combustible Telefonía por Redes			DEFINICION
1	Código secreto	x			Son peticiones tendientes a la obtención y llamadas salientes según la necesidad del
2	Identificador de llamadas	x			Son peticiones tendientes a la adquisición abonado llamante.
3	Conexión o instalación	x	x		Corresponde a aquellas peticiones que pre obtener conexión del servicio. En el caso c considerar las solicitudes de instalaciones
4	Conexión nivel de tensión 1	x			Corresponde a aquellas peticiones que presentan los suscrip conexión del servicio al nivel de tensión 1 de energía eléctrica
5	Conexión de tensión 2	x			Corresponde a aquellas peticiones que presentan los suscrip conexión del servicio al nivel de tensión 2 de energía eléctrica
6	Conexión nivel de tensión 3	x			Corresponde a aquellas peticiones que presentan los suscrip conexión del servicio al nivel de tensión 3 de energía eléctrica
7	Conexión nivel de tensión 4	x			Corresponde a aquellas peticiones que presentan los suscrip conexión del servicio al nivel de tensión 4 de energía eléctrica
8	Reinstalación	x	x	x	Cuando el suscriptor o usu del corte efectuado por el
9	Reconexión	x	x	x	Cuando el suscriptor o usu de la suspensión efectuada
10	Terminación de contrato	x	x	x	Cuando el suscriptor o usu servicios públicos.

6. Número de Cuenta o Línea Telefónica. Es el Número Unico de Identificación del Suscriptor o usu identifica a sus suscriptores. Para el servicio de energía eléctrica y gas combustible por redes hace r telecomunicaciones al número telefónico o cuenta. En el caso de usuarios potenciales se debe repor persona solicitante.

Este número debe ser único e inmodificable. Cuando el prestador considere necesario modificar e n prestador deberá previamente solicitar autorización a la Oficina de Informática de la Superintenden

7. Tipo de Respuesta. Corresponde al código asignado al estado de la petición efectuada por el susc

CODIGO	DESCRIPCION
1	Rechazada
2	Aceptada ejecutada
3	Aceptada en trámite
4	Pendiente gestión del suscriptor o usuario
5	Pendiente de respuesta
6	Sin respuesta

1. Rechazada. Cuando por razones normativas, técnicas u operativas no es posible atender la petición

2. Aceptada ejecutada. Cuando la empresa acepta la petición y ha ejecutado el requerimiento.

3. Aceptada en trámite. Cuando la empresa acepta la petición y se encuentra en trámite par la ejecuc

4. Pendiente gestión del suscriptor o usuario. Cuando la empresa acepta la petición y la ejecución d realizar el suscriptor o usuario.

5. Pendiente de respuesta. Cuando el prestador aún se encuentra dentro de los términos legales para responder.
6. Sin respuesta. Cuando para la fecha de reporte se han vencido los términos de ley sin que se haya respondido.

8. Fecha Respuesta. Fecha en la cual se le dio respuesta a la petición del suscriptor o usuario. En el campo “Tipo de Respuesta” corresponda a los códigos 5 (Pendiente de respuesta) y 6 (Sin respuesta). Debe corresponder con el formato tipo fecha dd-mm-aaaa. Por ejemplo, la fecha “primero de marzo de 2006” se registra como 01-03-2006.

9. Radicado Respuesta. Es una cadena alfanumérica definida por el prestador que corresponde a radicado de salida en el caso en que el Tipo de Respuesta corresponda a los códigos 5 (Pendiente de respuesta) y 6 (Sin respuesta). Cuando la petición sea verbal y se responda de la misma manera, en este campo se colocará el mismo radicado de salida.

10. Fecha de Ejecución. Fecha en la cual se ejecutó efectivamente la petición del suscriptor o usuario cuando el tipo de respuesta corresponda al código 2 (Aceptada Ejecutada), de lo contrario se debe colocar la fecha dd-mm-aaaa. Por ejemplo, la fecha “primero de marzo de 2006” se registra como 01-03-2006.

Diligenciamiento del Anexo B. El diligenciamiento de todos los campos es obligatorio de acuerdo con la resolución y con sus manuales de diligenciamiento.

EVAMARÍA URIBE TOBÓN.



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.
Normograma de la Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones
ISSN 2256-1633
Última actualización: 5 de julio de 2020