

CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO.

SERVICOLOMBIANO S.A.S E.S.P, en cumplimiento de lo establecido en el título I de del código de procedimiento administrativo, garantizando un trato digno, respetuoso e igualitario a todos y cada uno de los usuarios, e invocando los principios de participación, publicidad, los cuales versan sobre la promoción y atención de las iniciativas de los usuarios cuando estos actúan en procura de sus derechos, y con el ánimo de dar a conocer a toda la comunidad, los derechos, y los medios dispuestos para hacerlos efectivos; establece el siguiente compendio con fundamento en la Ley 1437 de 2011, Ley 142 de 1994, Resolución CREG 108 de 1997, Contrato de Condiciones Uniformes (capitulo II; Capitulo IX)., instrumento explicativo que indica al usuario sus derechos, las normas donde están consagrados los canales, plazos y formas de hacerlos efectivos. Esperamos cumpla la finalidad de ilustrar al usuario y cualquier duda o solicitud, puede dirigirse a nuestros canales informativos, donde estamos en la mayor disposición de atender cualquier interrogante y/o duda que se suscite, SERVICOLOMBIANO S.A.S E.S.P tiene como compromiso corporativo servir al usuario y brindarle la mayor y más expedita colaboración cuando este lo requiera o la situación lo amerite.

1.1 CANALES INFORMATIVOS: CANALES DE ATENCIÓN

SERVICOLOMBIANO S.A.S E.S.P, para darle cumplimiento a lo dispuesto en la Constitución Política de Colombia de 1991, Ley 142 de 1994, Ley 1437 de 2011, Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 0019 de 2012, Resolución CREG 108 de 1997, y demás normas complementarias en la materia, sobre la obligatoriedad de establecer el Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias, ha establecido los siguientes canales para formular estas solicitudes:

1.1.1 Canal Presencial: Permite el contacto directo de los ciudadanos – usuario con el personal de la empresa, cuando acceden a los diferentes Puntos de Atención al Usuario ubicadas en las oficinas de cada municipio, donde se ofrece orientación e información de manera personalizada e inmediata sobre los trámites, servicios, y otros procedimientos administrativos de la Empresa. El horario de atención es de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 12:00 pm y de 1:00 pm a 5:00 p.m.

1.1.2 Canal Telefónico: Permite establecer un contacto con los ciudadanos – usuario aprovechando las funcionalidades de voz de la telefonía móvil nacional. El usuario puede contactarse con la empresa vía telefónica a la Línea de Atención al Usuario 315 3377806 o línea de atención de emergencias 3177493963, los cuales se encuentran publicados en la página web de la Empresa, en las oficinas de SERVICOLOMBIANO S.A.S E.S.P, facturas de servicio y demás publicidad de la empresa hacia los usuarios.

1.1.3 Canal Electrónico: Permite la interacción entre SERVICOLOMBIANO S.A.S E.S.P y los ciudadanos – usuarios, a través de nuevas tecnologías para la comunicación dinámica, particularmente aprovechando el Internet. Para lo anterior, la empresa cuenta con vías de comunicación:

- Por medio de la página web www.servicolombiano.com, al enlace de Peticiones, Quejas y Reclamos previo registro y/o autenticación de los datos personales.
- Además las PQR'S pueden ser enviadas al correo electrónico: pqrs@servicolombiano.com
- Por medio del correo electrónico: servicioalcliente@servicolombiano.com

Calle del puerto # 16-41, Pasacaballos

Teléfonos: 315 3377806

www.servicolombiano.com e-mail: servicioalcliente@servicolombiano.com

Cartagena, Colombia

2.) MARCO NORMATIVO - DERECHOS DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE GAS POR REDES.

Cada actuación de cualquier autoridad pública, persona jurídicas publicas/ privadas debe enmarcarse dentro de un marco normativo, donde pueda establecerse si dubitación alguna cuales son los derechos que tienen las personas que tienen alguna relación con ella; De conformidad con lo anterior, el legislador ha establecido una serie de derechos a través de la promulgación de la Ley 142 de 1994; Además, ha creado algunas instituciones para que supervisen, vigilen, controlen, y regulen a las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, como lo es la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS y la COMISIÓN DE REGULACIÓN DE ENERGIA Y GAS, las cuales además han expedido resoluciones, circulares y conceptos orientadores de las actuaciones de las empresas de servicios público; además las empresas en los contratos celebrados con los usuarios deben establecer una serie de derechos que guarden concordancia con las leyes y demás disposiciones de carácter suprallegal.

A continuación, se traen a colación normas donde se consagran derechos para los usuarios de nuestra compañía, así:

• **LEY 142 DE 1994:** *La Ley 142 de 1994 consagra los siguientes derechos y deberes para los usuarios, propietarios y/o suscriptores: “ARTÍCULO 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS. Los usuarios de los servicios públicos tienen derecho, además de los consagrados en el Estatuto Nacional del Usuario y demás normas que consagren derechos a su favor, siempre que no contradigan esta ley, a:*

9.1. Obtener de las empresas la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de plazos y términos que para los efectos fije la comisión reguladora, con atención a la capacidad técnica y financiera de las empresas o las categorías de los municipios establecida por la ley.

9.2. La libre elección del prestador del servicio y del proveedor de los bienes necesarios para su obtención o utilización.

9.3. Obtener los bienes y servicios ofrecidos en calidad o cantidad superior a las proporcionadas de manera masiva, siempre que ello no perjudique a terceros y que el usuario asuma los costos correspondientes.

9.4. Solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna, sobre todas las actividades y operaciones directas o indirectas que se realicen para la prestación de los servicios públicos, siempre y cuando no se trate de información calificada como secreta o reservada por la ley y se cumplan los requisitos y condiciones que señale la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. PARÁGRAFO. Las Comisiones de Regulación, en el ejercicio de las funciones conferidas por las normas vigentes, no podrán desmejorar los derechos de los usuarios reconocidos por la ley.”

• **Resolución CREG 108 de 1997:** La Resolución CREG 108 de 1997, señala criterios generales sobre protección de los derechos de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas combustible por red física, en relación con la facturación, comercialización y demás asuntos relativos a la relación entre la empresa y el usuario, dentro de lo cual se destaca:

Principios:

De los Derechos y Garantías Mínimas: Los derechos y garantías consagrados en las Leyes 142 y 143 de 1994, en el Decreto 1842 de 1991, en las normas de carácter general expedidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas, y demás autoridades competentes, así como en las normas que las complementen, adicionen, modifiquen o sustituyan, que consagren derechos en favor de los usuarios, constituyen el mínimo de derechos y garantías de los usuarios y no podrán ser vulnerados ni desconocidos por las empresas en la ejecución del contrato de servicios públicos.

De no abuso del derecho: Los derechos originados en razón del contrato de servicios públicos, no podrán ser ejercidos con la intención de causar daño a la otra parte contratante ni con un fin distinto al señalado por las normas.

De información y transparencia: Los suscriptores o usuarios podrán solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna, sobre todas las actividades y operaciones directas e indirectas que se realicen para la prestación de los servicios públicos, siempre y cuando no se trate de información calificada como secreta o reservada por la ley y se cumplan los requisitos y condiciones establecidos por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios de acuerdo con lo dispuesto en el numeral 14, artículo 9º de la ley 142 de 1994.

Tendrán derecho, igualmente, a conocer los planes de expansión de los sistemas de distribución domiciliaria del servicio público, así como presentar las solicitudes de información a la Comisión de Regulación de Energía y Gas, relacionadas con las tarifas.

De queja y reclamo: Las empresas de servicios públicos deberán atender, tramitar y solucionar, en forma oportuna, las quejas, peticiones y recursos que sean presentados por los suscriptores o usuarios.

Artículo 15º. Terminación unilateral del contrato por parte del suscriptor o usuario, por cambio de comercializador. Con excepción de los suscriptores o usuarios localizados en áreas de servicio exclusivo, y de los contratos a término fijo, el suscriptor o usuario podrá dar por terminado el contrato de servicios públicos suscrito con un comercializador, con el fin de suscribir un contrato con otro comercializador, siempre y cuando su permanencia con el primero haya sido por un período mínimo de doce (12) meses, y se encuentre a paz y salvo por el pago de las obligaciones emanadas del contrato, o garantice con título valor el pago de las obligaciones a su cargo, según lo indicado en el artículo 147 de la Ley 142 de 1994. Lo anterior no impide al suscriptor o usuario dar por terminado el contrato de servicios públicos cuando haya lugar a ello conforme a las leyes o al contrato.

Parágrafo. En las condiciones uniformes del contrato, la empresa no podrá exigir que el suscriptor o usuario de aviso de terminación por esta causal, con una antelación superior a un período de facturación.

Artículo 16º. Solicitud. De conformidad con el artículo 134 de la Ley 142 de 1994, cualquier persona que habite o utilice de modo permanente un inmueble, a cualquier título, tendrá derecho a recibir los servicios públicos domiciliarios de energía y/o gas por red de ductos, al hacerse parte de un contrato de servicios públicos. El prestador de servicios públicos, deberá decidir la solicitud de acuerdo con las siguientes reglas:

- a) *Para presentar la solicitud no podrán ser exigidos por la empresa más requisitos que los estrictamente necesarios para identificar al suscriptor potencial, al inmueble, y las condiciones especiales del suministro, si las hubiere. En caso de que la solicitud sea presentada en forma incompleta, la empresa deberá recibirla e indicarle al usuario los requisitos que falta por cumplir, de acuerdo con lo previsto en las condiciones uniformes. Una vez el usuario cumpla ante la empresa los requisitos previstos en el contrato, la empresa no podrá exigirle más requisitos, ni negarle la solicitud del servicio fundándose en motivos que haya dejado de indicar.*
- b) *La solicitud debe ser resuelta dentro del plazo previsto en las condiciones uniformes de prestación del servicio, el cual no excederá de quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación, a menos que se requiera de estudios especiales para autorizar la conexión, en cuyo caso el distribuidor dispondrá de un plazo de tres (3) meses para realizar la conexión.*

Parágrafo 1º. Cuando existan dos o más empresas comercializadoras que ofrezcan el servicio a los suscriptores o usuarios de una misma red local, sea que se trate del servicio de energía eléctrica o de gas combustible, la solicitud se hará al comercializador que libremente escoja el usuario, salvo que se trate de áreas de servicio exclusivo para la prestación del servicio respectivo. Corresponderá al comercializador efectuar ante la empresa distribuidora todas las gestiones necesarias para la conexión a la red de los usuarios que atiende, sin perjuicio de que estos asuman los costos correspondientes.

Parágrafo 2º. Sin perjuicio del derecho que tienen los usuarios a escoger el prestador del servicio, el comercializador que solicite y obtenga de la Comisión, la aprobación del costo de comercialización, cuando se trate del servicio de electricidad; o del costo unitario de distribución (Dt), tratándose del servicio de gas por red de ductos, para prestar el servicio en el área donde se localiza el suscriptor potencial o usuario, no podrá rechazar las solicitudes que le presenten los suscriptores potenciales o usuarios ubicados en esa área, cuando cumplan las condiciones previstas en el contrato para tal fin.”

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES.

El contrato de prestación de servicios público contiene las condiciones uniformes que señalan los derechos y deberes tanto de la empresa como del suscriptor o usuario, las conductas que se consideran incumplimiento del contrato y que son sancionables, los procedimientos para la práctica de visitas, el trámite de peticiones quejas y recursos, clases de sanciones, plazos de entrega de la factura, causas de terminación del contrato, etc.

Sin embargo, si el mismo fue extraviado u sucedió otra circunstancia, puede ser solicitado en nuestras oficinas de servicio al cliente, o ser revisado en la página web: www.servicolombiano.com. A continuación, se expone lo referente a derechos de los usuarios, consagrado en el capítulo II, del referido documento.

CLÁUSULA DECIMA QUINTA: - OBLIGACIONES DE SERVICOLOMBIANO: Sin perjuicio de las que por vía general impongan las leyes, los decretos del ejecutivo, resoluciones de la CREG y demás actos emanados de la autoridad competente son obligaciones de SERVICOLOMBIANO, salvo los casos de fuerza mayor o caso fortuito, las siguientes:

- I. La prestación continúa de un servicio de buena calidad, eficiencia y seguridad, salvo cuando existan motivos o razones de fuerza mayor o caso fortuito, o de orden técnico o económico que lo impidan. El suministro se iniciará desde el momento en que para **SERVICOLOMBIANO** sea técnicamente posible y de parte del **SUSCRIPTOR** se hayan satisfecho las condiciones básicas requeridas para el ingreso de las instalaciones al sistema, es decir, a partir de la conexión al servicio y del otorgamiento de las garantías a que haya lugar para respaldar los pagos en el evento que se requiera y previa permisión de la Ley. **II.** Evitar privilegios y discriminaciones injustificadas, y toda práctica que genere competencia desleal o restrinja en forma indebida la competencia respecto de otras empresas que presten servicios públicos similares o equivalentes. **III.** Efectuar el mantenimiento y reparación de las redes que integran el gasoducto urbano y los equipos de su propiedad. **IV.** Otorgar financiamiento a los usuarios, con plazos y condiciones razonables para la amortización de los cargos por conexión domiciliaria. **V.** Elaborar, mantener actualizado y hacer público el reglamento del servicio con el fin que toda persona que solicite o utilice el servicio, todo funcionario de **SERVICOLOMBIANO**, entidad gubernamental y quien esté autorizado para hacer diseños, construcción o Interventoría de instalaciones internas para gas, conozcan las normas y requisitos de carácter técnico, administrativo y de procedimiento que se deben cumplir respecto de cualquier solicitud de servicio o tramite relacionado con el suministro del mismo. **VI.** Revisar por un organismo de inspección acreditado por la ONAC en un plazo máximo cada cinco (5) años con cargo al **SUSCRIPTOR** o usuario, el estado de las instalaciones internas, gasodomésticos, medidores y equipos de regulación instalados para verificar su correcto funcionamiento. **VII.** Reconectar y/o reinstalar el servicio una vez se hayan superado las causas que dieron origen a la suspensión o corte. La reconexión y/o reinstalación se efectuará a partir del momento que el pago registre en el sistema, la compañía realiza la reconexión dentro de las 24 horas hábiles siguientes. **VIII.** Medir el consumo, procurando que para ello se empleen los instrumentos de tecnología apropiada. En su defecto facturar el servicio con base en los consumos promedios, de acuerdo con lo previsto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1.994, a fin de que el consumo sea el elemento principal de cobro. **IX.** Facturar el consumo y demás conceptos que de acuerdo con autorización del organismo competente puedan ser incluidos en la factura. Después de cinco (5) meses de haberse entregado las facturas, no se podrán cobrar bienes o servicios no facturados por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores, excepto en los casos en que se compruebe dolo del **SUSCRIPTOR** y/o usuario. **X.** Implantar un sistema de control de calidad a la facturación mediante una crítica a los consumos, con el fin de establecer la causa de la variación en las lecturas cuando el consumo del último periodo presente desviaciones significativas respecto del promedio de los consumos que se han cobrado en periodos anteriores. **XI.** Enviar las facturas de cobro a la dirección o sitio donde lo haya solicitado el usuario procurando que sean recibidas con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de vencimiento. **XII.** Suspender o cortar el servicio cuando se hayan incumplido cualquiera de las obligaciones estipuladas en el contrato de servicios públicos, o se atente contra la seguridad del servicio. **XIII.** Entregar periódicamente al usuario una factura de cobro que tenga como mínimo la información suficiente para establecer con facilidad como se determinaron y valoraron los consumos, así como el valor que debe pagar y los plazos que tiene para ello, el descuento por concepto de subsidio cuando los hubiere, el mayor valor cobrado para el fondo de solidaridad, los intereses por mora, las sanciones impuestas si las hubiere y todos los demás conceptos a que

esté sujeto por causa de su incumplimiento. **XIV.** Recibir, atender, tramitar y responder dentro de los quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su radicación, las peticiones, quejas, y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios y/o suscriptores, en relación con el servicio de gas u otros servicios que preste SERVICOLOMBIANO. Pasado este término, y salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspició la demora, o que se requirió la práctica de pruebas, se entenderá que el recurso ha sido resuelto en forma favorable a él. **XV.** Informar por lo menos con un (1) día de anticipación sobre las suspensiones del servicio programadas para mantenimientos periódicos, reparaciones técnicas o por racionamientos de gas domiciliarios, salvo que se trate de emergencias o eventos fuera del control de **SERVICOLOMBIANO**. **XVI.** Dotar de un carnet de identificación a los funcionarios y demás personal autorizado para ingresar a las instalaciones de los usuarios, para practicar revisiones y tomar lecturas de los medidores, en el que aparezca como mínimo el nombre, documento de identidad, cargo y foto reciente de la persona. **XVII.** Elaborar un acta de "Puesta de Servicio" en el cual consten las características del medidor instalado, la misma deberá ser firmada por el funcionario o la persona autorizada que realiza la respectiva instalación y el usuario o quien se encuentre presente en el inmueble. **XVIII.** Devolver los equipos retirados cuando estos hayan sido pagados por el suscriptor, independientemente de si se requieren como elemento probatorio. **XIX.** Permitir al **SUSCRIPTOR** y/o usuario elegir libremente al proveedor de los bienes necesarios para la utilización de los servicios siempre y cuando reúnan las condiciones técnicas definidas por la autoridad competente. **XX.** Hacer los descuentos correspondientes y reparar e indemnizar al **SUSCRIPTOR** y/o usuario cuando quiera que ocurran fallas en la prestación del servicio de conformidad con lo previsto en la ley de servicios públicos domiciliarios (artículo 137.1 y 137 3) así:

- ✓ A que no se haga cobro alguno por conceptos distintos del consumo, o de la adquisición de bienes o servicios efectivamente recibidos, si la falla ocurre continuamente durante un término de 15 días o más dentro de un mismo periodo de facturación. El descuento en el cargo fijo opera de oficio por parte de las empresas.
- ✓ A la indemnización de perjuicios, que en ningún caso se tasarán en menos del valor del consumo de un día del usuario afectado por cada día en que el servicio haya fallado totalmente o en proporción a la duración de la falla, más el valor de las multas, sanciones o recargos que la falla haya ocasionado al suscriptor o usuario; más el valor de las inversiones o gastos en el que el suscriptor o usuario haya incurrido para suplir el servicio.

La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito. No podrán acumularse en favor del suscriptor o usuario el valor de la indemnización a las que dé lugar este numeral con el de las remuneraciones que reciba por las sanciones impuestas a **SERVICOLOMBIANO** por las autoridades si tienen la misma causa. Las obligaciones de **SERVICOLOMBIANO** subsisten siempre y cuando el **SUSCRIPTOR** y/o usuario conserven las condiciones con las cuales se convino la prestación del servicio. **XXI.** El distribuidor será responsable por el estricto cumplimiento de las normas de seguridad, protección al medio ambiente y urbanísticas en sus redes. Adicionalmente, será el responsable de prestar el servicio sólo a las instalaciones receptoras de los usuarios que cumplan con los requisitos mínimos de seguridad. Para tal efecto constatará que dichas instalaciones cuenten con el respectivo Certificado de Conformidad y llevará un registro de las mismas con

sus respectivos Certificados de Conformidad. En caso que el distribuidor haga las revisiones previas y periódicas de que tratan los numerales 2.23 y 5.23 de este Código, podrá cobrar un cargo”. CLÁUSULA DECIMA SEXTA.- OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO: Sin perjuicio de las que por vía general les imponen las leyes, los decretos del ejecutivo, las resoluciones de la CREG, el reglamento de servicios de **SERVICOLOMBIANO** y demás actos de la autoridad competente, son obligaciones del **SUSCRIPTOR** y/o usuario, del servicio las siguientes: **I.** Dar uso eficiente al servicio público de gas. **II.** Utilizar el servicio únicamente para el inmueble, la carga (capacidad del medidor) y clase de servicio para la cual se contrató, de acuerdo con las condiciones y fines estipulados en la solicitud de servicio. **III.** Cumplir con los requisitos y especificaciones técnicas establecidas en el reglamento de servicio y la norma ICONTEC, para el diseño y construcción de las instalaciones internas de gas, haciendo posible la instalación del medidor individual y/o múltiple de medición, según sea el caso. **IV.** Hacer revisar por un organismo de inspección acreditado por la ONAC, la instalación interna del inmueble por lo menos cada cinco (5) años o antes, si se presumen escapes o mal funcionamiento de los gasodomésticos. **V.** Contratar libremente, pero exclusivamente con firmas instaladoras calificadas, la ejecución de instalaciones internas, o la realización de labores relacionadas con modificaciones, ampliaciones, traslado de puntos de salida de gas y trabajos similares, quedando bajo su exclusiva responsabilidad los riesgos que puedan presentarse por el incumplimiento de esta disposición. Cuando el usuario prevea realizar modificaciones a sus instalaciones que afecten el tamaño, capacidad total, o método de operación del equipamiento, deberá dar aplicación a lo establecido en el numeral 4.18 de este Código. En todo caso, ante cualquier modificación de la Instalación Interna, el usuario deberá contratar personal calificado conforme a las normas o reglamentos técnicos vigentes y procederá a hacer revisar la instalación de manera inmediata con el fin de obtener el Certificado de Conformidad requerido y asegurarse de que éste llegue al Distribuidor”. **VI.** Permitir la revisión de los medidores y la lectura periódica de los consumos, y destinar para la instalación de los medidores, sitios de fácil acceso para los funcionarios y/o personal debidamente autorizado por **SERVICOLOMBIANO**. En el evento que el **SUSCRIPTOR** y/o usuario instale candados, cadenas, rejas o elementos que impidan el libre acceso de **SERVICOLOMBIANO** al nicho o gabinete en que se aloje el medidor, el regulador o la válvula de corte del servicio, **SERVICOLOMBIANO** solicitará el retiro de los obstáculos, y en caso de no hacerlo el **SUSCRIPTOR** y/o usuario, **SERVICOLOMBIANO** previa comunicación le suspenderá el servicio. **VII.** Facilitar el acceso al inmueble, a las personas autorizadas por **SERVICOLOMBIANO** para efectuar revisiones a las instalaciones. **VIII.** Velar porque el sitio donde están instalados los medidores y demás equipos permanezca libre de escombros, basuras y materiales en general que dificulten el acceso del personal autorizado de **SERVICOLOMBIANO** o que afecte las condiciones higiénicas y de seguridad requeridas. **IX.** Responder solidariamente a **SERVICOLOMBIANO** por cualquier anomalía, fraude o adulteración que se encuentre en los medidores y demás elementos y equipos del sistema de medición, así como por las variaciones o modificaciones que sin autorización de **SERVICOLOMBIANO** se hagan en relación con las condiciones del servicio que se ha contratado. **X.** Solicitar autorización de **SERVICOLOMBIANO** para el cambio de uso del servicio. **XI.** Proporcionar a las instalaciones, equipos, gasodomésticos, y artefactos a gas en general el mantenimiento y uso adecuado, con el fin de prevenir daños que puedan ocasionar deficiencias o interrupciones en el suministro del

servicio. **XII.** Informar de inmediato y por escrito a **SERVICOLOMBIANO** sobre cualquier irregularidad, anomalía o cambio que se presente en las instalaciones, medidor, en el uso del inmueble (clase de servicio), o por variación de la carga, el propietario, dirección u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicios, y/o en el sistema de información comercial. **XIII.** Cumplir con el pago oportuno de los cargos por conexión y las facturas de cobro expedidas por **SERVICOLOMBIANO**. En el evento de no recibir la factura oportunamente, el usuario debe informar a **SERVICOLOMBIANO** con el fin de expedirle un duplicado, para que conozca y pague lo facturado. El no recibir la factura no lo exonera del pago y por lo tanto, deberá solicitar un duplicado de la factura para cumplir con esta obligación. **XIV.** Reclamar antes del vencimiento sobre cualquier irregularidad, omisión, inconsistencia o variación que se detecte en la factura de cobro. **XV.** Dar aviso inmediato sobre cualquier anomalía o irregularidad que ocurra en los medidores o instalaciones de **SERVICOLOMBIANO** o de otros usuarios. **XVI.** Informar oportunamente a **SERVICOLOMBIANO** sobre los errores encontrados en la facturación, relacionados con sumas no cobradas, consumos no facturados y en general cuando sea evidente que han dejado de relacionarse en la lectura del servicio conceptos o cantidades a cargo del **SUSCRIPTOR**. **XVII.** Permitir el reemplazo del medidor o equipo de medida cuando se hayan encontrado adulterados o intervenidos, o su retiro cuando se considere necesario para verificación en el laboratorio de **SERVICOLOMBIANO** o un tercero autorizado o para realizar el corte del servicio, o hacerlos reparar o reemplazar cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. **XVIII.** Pagar las sanciones o multas impuestas por **SERVICOLOMBIANO** de acuerdo a lo establecido en el presente contrato de condiciones uniformes. **XIX.** Estar a paz y salvo por todo concepto con **SERVICOLOMBIANO** para adelantar cualquier trámite relacionado con solicitudes de servicios. Es obligación del usuario estar a paz y salvo con excepción de aquellas sumas que han sido precisamente objeto de recurso. CLÁUSULA DECIMA SEPTIMA.- FACULTADES DE LA EMPRESA: **SERVICOLOMBIANO** queda especialmente facultada para: **I.** Cobrar el valor de los servicios, incluidos los cobros dejados de efectuar por error u omisión dentro de los cinco (5) meses siguientes a haberse entregado la facturación. **II.** Verificar en cualquier momento el estado de los instrumentos de medición, incluyendo su retiro para la verificación **III.** Recuperar, previo agotamiento del procedimiento establecido en la Cláusula del presente contrato, el consumo que por causa de las anomalías encontradas en el medidor y/o regulador **SERVICOLOMBIANO** no pudo facturar, así como los demás costos en que incurrió para establecer la ocurrencia de las mismas. **IV.** Incluir dentro de la facturación cualquier obligación a favor o en contra del **SUSCRIPTOR** o usuario, derivada de la conexión o prestación del servicio público, o de las revisiones y controles solicitados por el usuario, conforme a la normativa vigente. **V.** Trasladar los valores correspondientes a deudas anteriores a aquellos inmuebles sobre los que se inicia una solicitud de conexión y ya haya tenido otra cuenta con **SERVICOLOMBIANO**, teniendo ésta el servicio suspendido por causas asociadas a la falta de pago. **VI.** Realizar o exigir al usuario el respectivo certificado de conformidad de las revisiones técnicas a las instalaciones internas, incluyendo los equipos de medida y solicitar su reparación, adecuación o sustitución, cuando sea necesario. **VII.** **SERVICOLOMBIANO** tendrá derecho a suspender o discontinuar el servicio por cualquiera de las siguientes razones, previa notificación al usuario en forma escrita o mediante aviso de prensa: (i) Para efectuar

reparaciones, modificaciones o mejoras en cualquier parte de su sistema; (ii) Para cumplir de buena fe con cualquier orden o directiva gubernamental, ya sea Nacional o Municipal o de la Autoridad Reguladora, sin perjuicio de que dicha orden o directiva pueda posteriormente considerarse inválida; y, (iii) En los casos establecidos en el numeral 4.20 del Código de distribución. En caso de fugas detectadas por el distribuidor, por el usuario, por la comunidad, por el Organismo de Inspección Acreditado, el distribuidor podrá, por razones de seguridad, suspender el servicio sin notificación o aviso previo". **SERVICOLOMBIANO** podrá suspender el servicio de manera general o particular, sin que constituya falla en su prestación, para hacer reparaciones técnicas, mantenimientos preventivos y correctivos, racionamiento por fuerza mayor y para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno. **VIII.** Ejercer las acciones de cobro pre jurídico de las obligaciones en mora, de conformidad con la ley. **IX.** Recaudar el cobro de la contribución a los usuarios que legalmente deben soportarla y aplicar los subsidios a los usuarios que deben beneficiarse de ellos. **X. SERVICOLOMBIANO** deberá rehusar la prestación del servicio, o discontinuar el mismo cuando una instalación o parte de la misma sea insegura, inadecuada, o inapropiada para recibir el servicio y/o cuando no cuente con el Certificado de Conformidad exigido por la normativa técnica o reglamento técnico aplicable; o cuando por causas debidamente comprobables, tales como manipulación indebida, alteraciones o modificaciones a la misma, la instalación interfiera con, o menoscabe la continuidad o calidad del servicio al usuario o a otros usuarios". **X.** Las demás que le sean otorgadas por la Ley. **CLÁUSULA DECIMA OCTAVA.- ABUSO DEL DERECHO:** De conformidad con lo dispuesto en el artículo 95 de la Constitución Nacional, es deber de los **SUSCRIPTORES** y/o usuarios, así como de **SERVICOLOMBIANO** ejercitar adecuada y racionalmente los derechos conferidos por el contrato de servicios públicos y la Ley, de forma tal, que eviten extralimitaciones o abusos de los mismos y eventuales vulneraciones a los derechos de las partes o terceros quienes tendrán las acciones legales para resarcirse de los perjuicios ocasionados.

3. MECANISMOS DE PROTECCIÓN DE DERECHO DE LOS USUARIOS

Todo usuario, que considere tener una inquietud, desee obtener información, desee realizar una solicitud, queja, sugerencia, reclamo, por facturación, prestación del servicio, emergencias, suspensiones, etc., puede realizarlo a través de los canales anteriormente indicado, de manera verbal o escrita, las cuales deberán ser tramitadas como derecho de petición, teniendo en cuenta las reglas que se indican a continuación:

¿Qué es el Derecho de Petición?: Es un derecho de rango constitucional, que tiene toda persona de presentar peticiones, quejas o reclamos de interés general o particular, de manera respetuosa, ante las autoridades públicas o ante particulares que cumplen alguna función pública, con el fin de que sean resueltas pronto y de forma efectiva. Es así que las puede formular en forma escrita o verbal en las oficinas de atención al cliente, Call Center y /o a través de medios virtuales.

¿Qué modalidades existen? Como se indicó anteriormente las peticiones pueden presentarse de manera verbal, escrita o a través de medios electrónicos.

• **Verbal:** Puede presentarse de manera verbal, y la respuesta la puede emitir de la misma forma la entidad a la que se presenta, si el peticionario exige que la respuesta sea emitida de manera

escrita así debe responder la empresa. Las empresas deberán a partir del 01 de febrero de 2017, cumplir con las obligaciones dispuestas en el decreto 1166 de 2016, implementando todo lo necesario para la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones verbales.

• **Medios electrónicos:** Podrán presentarse peticiones al portal web indicado anteriormente y la empresa podrá notificar sus actos a través de medios electrónicos, siempre que el administrado haya aceptado este medio de notificación y previo registro y/o autenticación de los datos personales de acuerdo a lo contemplado en la normativa vigente.

• **Escrita:** Documento dirigido a la empresa para que esta se pronuncie de la misma manera en la oportunidad legal, **SERVICOLOMBIANO**, ha establecido que las peticiones que se presentan a continuación deben tramitarse de manera escrita por el peticionario: Solicitud de registro como Firma Instaladora, Solicitud de Servicio Público, Solicitud de Disponibilidad de Servicio.

¿Que deben contener los derechos de petición presentados ante la empresa?

Las solicitudes deberán contener como mínimo la siguiente información:

1. Nombre de la empresa.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso.
3. No. Documento de identidad.
4. Dirección donde recibirá correspondencia. Puede agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
5. El objeto de la petición.
6. Las razones en las que fundamenta su petición.
7. La relación de los requisitos exigidos por la ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
8. La firma del peticionario, cuando fuere el caso. El personal de la empresa responsable de atender las peticiones, tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente y que no sean necesarios para resolverla.

Las peticiones que estén relacionadas con la prestación del servicio y factura, se debe agregar a la petición los siguientes datos:

- Número de factura por la que se realiza la solicitud.

¿Qué tipos de peticiones existen, Que términos tiene la empresa para contestar?

A continuación, se establecen las principales reglas en materia de derechos de petición, consagradas estas en el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo y en la ley 142 de 1994, así:

Regla general: La empresa responderá los recursos, quejas y peticiones dentro del término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado ese término, y salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspicio la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas, se entenderá que el recurso ha sido resuelto en forma favorable a él.

Estarán sometidas a términos especiales las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, **SERVICOLOMBIANO** o podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a **SERVICOLOMBIANO** en temas de su competencia deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

3. Desistimiento tácito de las peticiones-Peticiones incompletas: Toda petición deberá ser respetuosa. Solo cuando no se comprenda su finalidad u objeto, se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes., o de resultar incompleta, para que la complete en el término máximo de un (1) mes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual. Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, se decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

4. Peticiones de autoridades a SERVICOLOMBIANO: Cuando una autoridad formule una petición ante **SERVICOLOMBIANO**, esta deberá resolverse en un término no mayor de diez (10) días.

5. Peticiones reiterativas y análogas: Cuando más de diez (10) ciudadanos formulen peticiones de información análogas, **SERVICOLOMBIANO** podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación o la pondrá en su portal Web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.

6. Peticiones sin competencia: Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitario al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente

7. Peticiones que requieren mayor plazo de respuesta: Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

8. Desistimiento Expreso de la Petición. Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

9. INFORMACIÓN DE CARÁCTER RESERVADO: Solo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución o la ley, y en especial:

1. Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008.
2. Los protegidos por el secreto comercial e industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos.
3. Los amparados por el secreto profesional
4. Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los demás registros de personal que obren en los archivos de la empresa.

Para efecto de la solicitud de información de carácter reservado, solo podrá ser solicitada por el titular de la información, por sus apoderados o por personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esa información.

Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos reservados será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales pertinentes y deberá notificarse al peticionario.

¿Si la respuesta no satisface al usuario, que puede hacer, en qué casos, y que términos tiene para ello?

- a) Puede presentar un recurso: El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato.
- b) En qué casos: Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley; El recurso de queja es facultativo y ataca la negativa del recurso de apelación, pretende discutir la procedencia de la apelación.
- c) Términos: Reposición: Debe interponerse por el usuario dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión, Una vez presentado por el usuario, la empresa contará con término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación, para que la empresa aclare, modifique, adicione o revoque la decisión.

Reposición en subsidio apelación: Debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión, el recurso de apelación sólo puede interponerse como subsidiario del de reposición ante la superintendencia. Una vez presentado por el usuario, la empresa contará con término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación, para que la empresa aclare, modifique, adicione o revoque la decisión. Si la decisión es negativa al usuario, la empresa tiene la obligación de remitir el expediente durante los 3 días siguientes a la notificación de la decisión a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Recurso de Queja: El recurso de queja es facultativo y ataca la negativa del recurso de apelación, pretende discutir la procedencia de la apelación Podrá interponerse directamente ante la superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, mediante escrito al que deberá acompañarse copia de la providencia que haya negado el recurso dentro de los cinco

(5) días siguientes a la notificación de la decisión.

¿Qué ocurre si pasado el término establecido de acuerdo al tipo de petición presentada la empresa no responde la petición o recurso?

SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO. De conformidad con lo establecido en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, toda entidad o persona vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos, prestadora de los servicios públicos domiciliarios de que trata la citada ley, **tiene la obligación de resolver las peticiones, quejas y recursos** que presenten los suscriptores o usuarios en desarrollo de la ejecución del contrato de servicios públicos, **dentro del término de 15 días hábiles**, contados a partir de la fecha de su presentación.

Pasado ese término, salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspició la demora o que se requirió la práctica de pruebas **se entenderá que la petición, queja o recurso ha sido resuelto en forma favorable**. Dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento del término de los 15 días hábiles, la entidad prestadora del servicio público domiciliario reconocerá al suscriptor o usuario los efectos del silencio administrativo positivo. Si no lo hiciera, el peticionario podrá solicitar de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la imposición de las sanciones a que haya lugar conforme a la ley, sin perjuicio de que ella adopte las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto.

4.) OTRAS NOCIONES IMPORTANTES PARA EL USUARIO:

Importancia de la factura: Las empresas de servicios públicos están obligadas a realizar la facturación la cual debe contener la información necesaria para que el suscriptor o usuario pueda establecer con facilidad si la empresa se ciñó a ley y al contrato de condiciones uniformes, cómo se determinaron los consumos, el número de unidades consumidas, el valor unitario, el valor total, subsidios.

Subsidios: El Estado colombiano, ha dispuesto subsidiar el pago de servicios públicos domiciliarios a los habitantes de las viviendas y predios ubicados en los estratos 1 y 2. Para esto, es necesario también que los estratos altos paguen un sobre costo solidario definido como contribución.

Cargo fijo: Como resultado de la estratificación, las empresas por ley deben identificar cuales estratos están exentos de este cobro caso que aplica para los estratos 1 y 2.

Adicionalmente a los anteriores mecanismos, y en caso de que algún colaborador de nuestra compañía vulnere alguno de los citados derechos como usuario y/o suscriptor o no lo trate con la cortesía, respeto e imparcialidad debidos, le solicitamos informarlo inmediatamente a los canales informativos, de forma que podamos adelantar a la mayor brevedad las medidas correctivas necesarias.

Gracias por contar con nosotros y por brindarnos la información que nos permitirá prestarle un mejor servicio.

SERVICIOS PUBLICOS COLOMBIANOS S.A.S. E.S.P.