RESOLUCIÓN NÚMERO SSPD-20161300011295 DE 2016

(abril 28)

por la cual se modifica y aclara la Resolución 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).

La Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios, en ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, en especial las conferidas en el artículo 79 de la Ley 142 de 1994 y 7° del Decreto 990 de 2002, y

CONSIDERANDO:

Que el artículo 53 de la Ley 142 de 1994, dispone que corresponde a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, establecer, administrar, mantener y operar el Sistema Único de Información (SUI), el cual se surte de la información que proporcionan los prestadores de servicios públicos sujetos a su vigilancia y control.

Que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en ejercicio de sus funciones legales, expidió la Resolución SSPD 20151300054575 del 18 de diciembre de 2015, *"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)".*

Que en el mes de enero de 2016, la citada Resolución fue publicada en el ***Diario Oficial*** 49.770, por lo cual se dio a conocer a los sujetos de vigilancia y control de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Que con fundamento en lo anterior, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios abrió espacios a los prestadores para que dieran a conocer, formal e informalmente, las inquietudes y observaciones frente al contenido de la misma.

Que en el artículo 5° de la Resolución SSPD 20151300054575 del 18 de diciembre de 2015, se determinó que el inicio de la vigencia de dicho acto administrativo, era el 1° de abril de 2016, teniendo en cuenta la necesidad de efectuar varios desarrollos informáticos, para

disponer de las herramientas necesarias para que los prestadores pudieran efectuar el cargue de sus reportes.

Que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios ha recibido varias solicitudes de las personas prestadoras sujetas a su vigilancia y control, para que se amplíe el plazo para la presentación de la información y para que se aclaren algunos aspectos de su contenido.
Que de conformidad con lo anterior, se hace necesario modificar la Resolución SSPD 20151300054575 del 18 de diciembre de 2015.

Que en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

Artículo 1°. Modificar el artículo 1° de la Resolución 20151300054575 del 18 de diciembre de 2015, el cual quedará así:

"Artículo 1°. *Los prestadores de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, gas combustible por redes y gas licuado del petróleo (GLP), deberán preparar y enviar a través del SUI, en los plazos y condiciones señalados en la presente resolución y sus anexos, la información referente a los derechos de petición que presenten los suscriptores o usuarios, recibidas y resueltas en el periodo de reporte, así como las pendientes de resolver, correspondientes a períodos anteriores.*

Parágrafo. Teniendo en cuenta que toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades, implica el ejercicio del derecho de petición, la información que se reporte, deberá encontrarse discriminada de acuerdo al tipo de trámite contenido en la tabla del numeral 6 del anexo de la resolución".

Artículo 2°. Modificar el artículo 2° de la Resolución 20151300054575 del 18 de diciembre de 2015, el cual quedará así:

"Artículo 2°. La información señalada en el artículo anterior, deberá ser reportada mensualmente, a más tardar el día quince (15) del mes siguiente. En caso de que la fecha máxima de reporte no corresponda a un día hábil, el plazo se extenderá hasta el primer día hábil inmediatamente siguiente".

Artículo 3°. Aclarar y modificar el numeral 6 del anexo de la Resolución 20151300054575 del 18 de diciembre de 2015, el cual quedará así:

"6. Tipo de Trámite. *Corresponde a un código que hace referencia a la clasificación del derecho de petición, es decir, a la actuación que contempla la solicitud presentada, de acuerdo con la siguiente tabla:*

Código	Tipo de Trámite
1	Reclamación
2	Queja
4	Recurso de Reposición

5	Recurso de Reposición y Subsidiario de Apelación

Nota 1: Para los efectos de la presente resolución, y teniendo en cuenta que en virtud del derecho de petición, los usuarios y/o suscriptores de un servicio público domiciliario, se encuentran facultados para presentar solicitudes ante la empresa prestadora sobre asuntos relativos al servicio público correspondiente, y a obtener pronta respuesta, a continuación se hace una breve descripción de cada uno de los tipos de trámite.

• Reclamación: Es la solicitud a través de la cual el suscriptor y/o usuario de un servicio público domiciliario, exige o demanda una solución al prestador, ya sea en interés particular o general, en razón de la prestación indebida o irregular del servicio.

• Queja: Es la manifestación de protesta o de inconformidad que formula el suscriptor y/o usuario de un servicio público domiciliario, en relación con una conducta o una actuación del prestador que considera irregular.

• Recurso de Reposición: Acto del suscriptor y/o usuario para obligar al prestador a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato de servicios públicos, específicamente las relacionadas con la negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación.

• Recurso de Reposición y subsidiario de Apelación: Acto del suscriptor y/o usuario, utilizado como medio de defensa para controvertir las decisiones proferidas con ocasión de una reclamación o de una queja relativa a la negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y/o facturación del servicio, que en primera instancia es revisado por el prestador y en segunda, por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Nota 2: El prestador deberá gestionar y llevar el control de todos los derechos de petición y solicitudes de información que le sean presentados, de acuerdo a la normatividad vigente. No obstante, para efectos del reporte a que hace referencia la presente resolución, solamente deberá registrar a través del SUI, las relacionadas con los tipos de trámite indicados en la tabla del mismo nombre.

Nota 3: Los comercializadores del servicio de Energía Eléctrica deberán continuar reportando las peticiones que no constituyen reclamación, que sean presentadas por los suscriptores o usuarios, en el formato 16 establecido en el Sistema Único de Información, con la periodicidad trimestral establecida, a más tardar el día 20 del mes siguiente al vencimiento del cargue.

Artículo 4°. Aclarar y modificar el numeral 14 del anexo de la Resolución 20151300054575 del 18 de diciembre de 2015, el cual quedará así:

"14. Fecha de notificación. *Fecha en la cual el prestador notificó al suscriptor o usuario, la decisión adoptada en relación con su petición. Debe corresponder al formato dd-mm-aaaa; por ejemplo, si la fecha es 1° de marzo de 2010, se debe registrar como 01-03-2010. Solamente en aquellos eventos en que el Tipo de Respuesta corresponda al Código 9 (Pendiente de Respuesta) o al Código 10 (Sin Respuesta), este campo debe dejarse vacío. Si durante el período de reporte se dio respuesta a la petición y esta aún no ha sido notificada, deberá volverse a reportar toda la información correspondiente a esta petición, en el siguiente período".*

Artículo 5°. Aclarar y modificar el numeral 15 del anexo de la Resolución 20151300054575 del 18 de diciembre de 2015, el cual quedará así:
"15. Tipo de notificación. *Corresponde al tipo de notificación efectuada, de acuerdo con la siguiente codificación:*

Código	Tipo de Notificación
1	Notificación Personal (Artículos 67 y 68 de la Ley 1437 de 2011).
2	Notificación por Aviso (Artículo 69 de la Ley 1437 de 2011).
3	Notificación por Conducta Concluyente (Artículo 72 de la Ley 1437 de 2011).
4	No Requiere Notificación.
5	Pendiente o en trámite de notificación.

Artículo 6°. Se modifica la vigencia señalada en el artículo 5° de la Resolución 20151300054575 del 18 de diciembre de 2015, en el sentido de indicar que la vigencia del presente acto administrativo, para que los prestadores de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, gas combustible por redes y gas licuado de petróleo (GLP), efectúen el cargue de sus reportes al SUI, iniciará el 1° de julio de 2016.

Artículo 7°. Las demás disposiciones contenidas en la Resolución 20151300054575 del 18 de diciembre de 2015 y su anexo, que no han sido objeto de modificación, continúan vigentes.
Publíquese y cúmplase.

La Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios,

Patricia Duque Cruz.

(C. F.).

Nota: Este documento fue tomado directamente de la versión PDF del Diario Oficial 49.861 del lunes 2 de mayo del 2016 de la Imprenta Nacional (www.imprenta.gov.co)