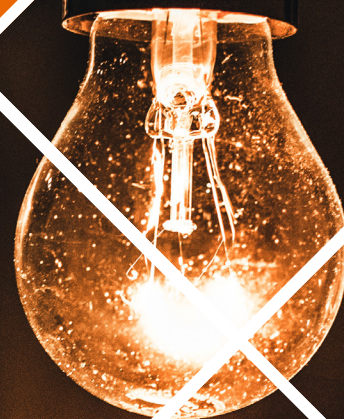


GUÍAS DE COMPORTAMIENTO

FACTURACIÓN DE CONCEPTOS NO INHERENTES A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO



Afectaciones a la prestación del servicio público domiciliario originadas en cobros de conceptos no inherentes a la prestación de los servicios públicos de energía eléctrica y gas combustible.



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios



1. Prefacio

La presente publicación hace parte de una serie de documentos pedagógicos que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (en adelante la “SSPD” o la “Superservicios”) pone en conocimiento del mercado, con el fin de ofrecer lineamientos para que los agentes identifiquen eventuales comportamientos que puedan apartarse de los principios establecidos en las normas vigentes, así como facilitar la implementación de la Resolución CREG 080 de 2019, “por la cual se establecen reglas generales de comportamiento de mercado para los agentes que desarrollen las actividades de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas combustible”.

En ese sentido, esta cartilla no establece si un comportamiento es o no contrario a la regulación (lo que depende, en definitiva, de una actuación administrativa). Sin embargo, ofrece herramientas para que los agentes evalúen si sus comportamientos están conformes con la regulación. De otra parte, vale la pena anotar que esta cartilla, no es un acto administrativo general o particular a la luz de lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011, tampoco crea nuevas obligaciones o derechos para los agentes a los que se dirige, ni modifica o extingue las existentes.

Finalmente, es importante recordar que la publicación de este documento no pospone la entrada en vigencia de las obligaciones de la Resolución CREG 080 de 2019, ni limita o afecta en manera alguna el ejercicio de las funciones de inspección, vigilancia y control por parte de la Superservicios.



2. Introducción

La presente cartilla aborda aspectos relacionados con algunas conductas que podrían afectar la prestación eficiente de los servicios públicos de energía eléctrica y gas combustible, ante barreras de información y acceso para el pago exclusivo de los servicios inherentes a la prestación del servicio público domiciliario, en los casos en los que en la facturación se incluyen otros conceptos de cobro ajenos a la prestación que pueden llegar a afectar la prestación del servicio público domiciliario.

Al respecto, la Constitución Política de 1991, en su artículo 365 determinó que: “Los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado”, por lo cual este debe velar por su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional. En ese sentido, el Estado tiene el deber constitucional y legal de impedir la obstrucción o restricción indebida de la libertad económica, controlando cualquier abuso de la posición dominante en el mercado que se dé entre empresas y usuarios.

Ahora bien, es claro que, aunque las empresas comercializadoras pueden incluir en sus facturas cobros por conceptos no inherentes a la prestación de los servicios públicos domiciliarios, estas deben velar a toda costa por mitigar cualquier riesgo que signifique suspensión del servicio público a los usuarios, a raíz de una controversia comercial suscitada con ocasión de la inclusión de otros cobros no inherentes en la facturación.

Es así que el artículo 11 de la Ley 142 de 1994, dispuso una serie de obligaciones en cabeza de las personas que prestan servicios públicos domiciliarios tendientes a garantizar la función social de la propiedad, dentro de las cuales está el deber de asegurar que el servicio se preste en forma continua y eficiente, y sin abuso de la posición dominante frente a usuarios o terceros (numeral 11.1), escenario que abarca la gestión de cualquier riesgo que pueda alterar la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica y gas combustible, en este caso, cuando no se realice el pago de la totalidad de los conceptos facturados, aun cuando en el cobro total se incluyan servicios no inherentes a la prestación.

Adicionalmente, el artículo 148 de la citada Ley señala como parte de los requisitos mínimos formales que deben contener las facturas, la información suficiente para que el suscriptor o usuario pueda establecer con facilidad los conceptos que generan obligación de pago y señala expresamente que “No se cobrarán servicios no prestados, tarifas, ni conceptos diferentes a los previstos en las condiciones uniformes de los contratos (...)”. En ese sentido, vale la pena recordar las disposiciones y términos de los artículos 152, 153 y 154 de la misma ley, los cuales prevén la posibilidad de interponer peticiones quejas y recursos contra la facturación.

En línea con lo anterior, mediante la Resolución CREG 080 de 2019, el regulador estableció una serie de reglas de comportamiento con el objetivo de promover una base normativa integral que guíe la conducta de los prestadores de manera congruente con los principios y obligaciones establecidas en la Ley y la regulación. Lo anterior, con miras a desarrollar mecanismos que garanticen el equilibrio entre la libertad económica, la promoción de intereses colectivos, la prestación eficiente de los servicios públicos y la protección de los derechos de los usuarios.



3. Cobros por conceptos no inherentes a la prestación del servicio público domiciliario

Los cobros no inherentes al servicio, incluidos en las facturas de servicios públicos domiciliarios, son un tema no regulado de forma directa por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (en adelante, CREG). No obstante, de manera general, la facturación de estos cobros está asociada a las siguientes normas:

- ◊ Artículo 148 de la Ley 142 de 1994, respecto a requisitos mínimos de las facturas.
- ◊ Numeral 5.42 del título V. 5.10 de la Resolución 067 de 1995, mediante la cual se establece el Código de Distribución de Gas Combustible por redes y se establecen aspectos específicos relacionados con la facturación del servicio público domiciliario de gas combustibles por redes, entre otras disposiciones.
- ◊ Artículos 27 y 42 de la Resolución CREG 108 de 1997, respecto a otros cobros y requisitos mínimos de las facturas, por la cual se señalan 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, y se dictan otras disposiciones.
- ◊ Decreto 828 de 2007, por el cual se modifica el artículo 8° del Decreto 2223 de 1996, en el cual se señalan normas que garantizan la participación activa de la comunidad en el cumplimiento de los compromisos del Pacto Social de Productividad, Precios y Salarios.
- ◊ Numeral 1.3 de la Ley 1480 de 2011, por medio de la cual se expide el estatuto del consumidor y se dictan otras disposiciones como los derechos y deberes de los usuarios, en especial el derecho a recibir información completa, veraz, transparente e idónea.
- ◊ Resolución CREG 080 2019, por la cual se establecen reglas generales de comportamiento de mercado para los agentes que desarrollen las actividades de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas combustible, específicamente, en lo que tiene que ver con el artículo 10 que establece los cobros no previstos en la regulación vigente.



Las anteriores normas han aportado en la construcción del marco regulatorio aplicable a los cobros incluidos en la facturación no inherentes a la prestación del servicio público domiciliario. Esto, en línea con las estipulaciones de la Resolución CREG 080 de 2019, con la cual surgieron las reglas de comportamiento, señalando que los agentes deberán:

- ◊ Tener a disposición de las autoridades competentes los comprobantes o soportes de los costos asociados a los cobros realizados, atendiendo las disposiciones de ley sobre los tiempos de conservación de dichos documentos.
- ◊ Informar dichos precios a los interesados de forma clara, desagregada y previa a la iniciación del procedimiento.
- ◊ Abstenerse de hacer cobros no pactados o no informados previamente al solicitante.

Por otra parte, la Oficina Asesora Jurídica de esta Superintendencia ha conceptuado sobre algunos aspectos relacionados con los servicios inherentes y no inherentes a la prestación de los servicios públicos domiciliarios que pueden aportar al entendimiento de los agentes. Algunos ejemplos son los conceptos SSPD-OJ-2004-038, SSPD-OJ-95 de 2005 y SSPD-OJ-447 de 2014, los cuales pueden ser consultados en página web de la entidad.



4. Algunas conductas identificadas

A continuación, se exponen de manera ilustrativa algunos ejemplos de aquellas conductas que pueden resultar contrarias a los principios regulatorios y, por ende, ser objeto de vigilancia y control por parte de la Superservicios.

En todo caso, es importante recordar que la aplicación de los principios establecidos por la Resolución CREG 080 de 2019, se verificará en cada caso concreto a partir de los hechos y normas aplicables.

4.1 Información previa al cobro de servicios no inherentes a la prestación del servicio:

Ejemplo: **Situación general:**

El comercializador X generó la factura al suscriptor Z con cobros no inherentes a la prestación del servicio. El suscriptor al verificar su factura evidencia un cobro por servicios exequiales del cual no tenía conocimiento y presenta una reclamación en el punto de atención del servicio al cliente del comercializador X, manifestando que desea retirar de su factura los valores por concepto de servicios exequiales considerando que no hacen parte de la prestación del servicio del comercializador X y que no le parece justo dicho cobro, pues no necesita el servicio ofrecido por la aseguradora Y.

La persona que atiende su reclamación le manifiesta que estos cobros se encuentran autorizados a través de su contrato de condiciones uniformes, donde se le permite al comercializador realizar cobros por conceptos que no son inherentes a la prestación del servicio de energía eléctrica.

Por consiguiente, la persona quien atiende al suscriptor Z le informa que la reclamación que pretende realizar no puede ser recibida por el comercializador X y por lo tanto debe dirigirse directamente con la aseguradora Y, ya que el acuerdo realizado entre la aseguradora Y, y el comercializador X solamente se puede adelantar como un trámite independiente y directo ante la aseguradora Y.

Posteriormente, el suscriptor Z se dirige a la aseguradora Y manifestando que si no le retiran el cobro del seguro exequial le suspenderán el servicio de energía eléctrica, a lo que le responden que puede solicitar a la empresa X una factura provisional con la separación de los cobros distintos a la prestación del servicio.



Consideraciones:

- ♦ El comercializador X y la aseguradora Y acordaron que las reclamaciones en cuanto al no pago de estos servicios sólo se podrían realizar ante la aseguradora Y.
- ♦ El comercializador X y la aseguradora Y acordaron realizar cobros no inherentes a la prestación del servicio público domiciliario a través de la facturación del suscriptor Z mediante el contrato de condiciones uniformes de la empresa X; sin embargo, en dicho contrato no se establece el procedimiento de reclamación ante la empresa X.
- ♦ El comercializador X no tiene información en su canal virtual sobre la implicación de la inclusión de cobros no inherentes a la prestación del servicio, requisitos esenciales para presentar reclamación por el tema y canales de atención para hacerlo.
- ♦ Al suscriptor Z al reclamar o solicitar retirar de su factura los cobros por el servicio exequial, no se le informa sobre el procedimiento previo al solicitar la facturación provisional en la cual se realiza la separación de los cobros.

Algunas conductas posiblemente contrarias a la regulación:

- ♦ En el acuerdo establecido entre el comercializador X y la aseguradora Y, se dio por hecho que con la inclusión en el contrato de condiciones uniformes de una cláusula del cobro de otros conceptos en la facturación bastaba para realizar el cobro del servicio exequial, omitiendo la autorización expresa del suscriptor Z para contratar dicho servicio e incluirlo dentro de los conceptos de pago en la factura, así como toda la información previa a contratar el servicio.
- ♦ En los términos del convenio con la aseguradora Y, el comercializador X trasladó la obligación de recepción y trámite de peticiones y reclamaciones por dicho cobro a la aseguradora Y.
- ♦ El comercializador X no consideró pertinente informar previamente al suscriptor Z sobre los efectos de dicho cobro y la posibilidad de efectuar el pago únicamente de los servicios inherentes a la prestación del servicio público de energía eléctrica.
- ♦ En el acuerdo establecido entre la empresa X y la aseguradora Y, no se consideró pertinente informar previamente al suscriptor Z ante quien debe presentar sus reclamaciones por servicios no inherentes a la prestación del servicio.
- ♦ Ante el reclamo realizado por el suscriptor Z, el comercializador X no ofreció una respuesta suficiente a las opciones que tenía el usuario para cancelar únicamente el servicio de energía eléctrica.
- ♦ El comercializador X al no informar previamente ante quien debe presentar las reclamaciones y las opciones que tenía el usuario para cancelar únicamente el servicio de energía eléctrica, lo induce a un error que podría generar demoras en la atención del requerimiento del suscriptor Z, situación que podría derivar en la suspensión del servicio, debido al no pago de la totalidad de la factura.



4.2. Información sobre los conceptos de cobro:

Ejemplo: Situación general:

El suscriptor X recibe la factura de cobro del servicio de energía eléctrica por parte del comercializador Y, y al revisar evidencia que incluye un cobro bajo el concepto “otros cobros” sin conocer el detalle de a qué cobro corresponde. Por tal motivo, decide llamar al comercializador Y quién le responde que el cobro concierne a un crédito adquirido por el suscriptor X con la empresa Z. El suscriptor X se da cuenta que el comercializador Y le estaba facturando el crédito desde meses atrás sin que él tuviera conocimiento del cobro que le estaba siendo facturado, al no estar de forma detallada en los conceptos de la facturación el cobro que siempre se generó sin desagregarse la información sobre el producto o servicio facturado bajo esa referencia nominal.


El suscriptor X se acerca al punto de atención del comercializador Y, y al momento de recibir su factura este se cerciora que ha estado pagando por un valor no determinado de un crédito autorizado de otra cuenta de servicio, adicionalmente, le generó una afectación al suscriptor X, ya que este no tenía la totalidad del dinero para cancelar la factura con los cobros no inherentes a la prestación del servicio que no se encontraban discriminados, ocasionándole mora en el último periodo de facturación.

Consideraciones:

- ◊ La empresa Y entre sus servicios puede incluir en su factura cobros por créditos adquiridos por parte del suscriptor X.
- ◊ La empresa Y indica al suscriptor X que, para discriminar los conceptos facturados, debe comunicarse a la línea de atención al cliente o acercarse a su oficina principal.
- ◊ Durante la etapa de diseño de la factura, el comercializador Y no consideró que se debía aportar mayor información sobre otros cobros diferentes al servicio de energía eléctrica.
- ◊

Algunas conductas posiblemente contrarias a la regulación:

- ◊ El comercializador Y generó en la factura del suscriptor X cobros que no correspondían a la prestación del servicio de energía eléctrica, con desconocimiento del suscriptor X ya que él no había suscrito ningún contrato de crédito con el comercializador Y.
- ◊ El comercializador Y no le manifiesta al suscriptor X que se le estaba cobrando en su factura conceptos adicionales por un crédito junto con el servicio de energía eléctrica.

- 
- ❖ El comercializador Y en su sistema de facturación trasladó los costos del crédito de otro usuario a la cuenta del suscriptor X, generando durante varios periodos en la factura del suscriptor X cobros que no debía pagar e induciendo al error de pago, al no detallar el hecho generador de los valores facturados denominados en la factura como “otros cobros”.

4.3. Código de pago independiente:

Ejemplo: Situación general:

La empresa X presta el servicio de comercialización de gas combustible en el municipio M y tiene un convenio con la aseguradora Z, convenio que le implica cobrar, vía factura del servicio público de gas el valor del seguro contratado y autorizado por el suscriptor S y, por ende, las deudas relacionadas con el seguro de vida contratado con la aseguradora Z. En uno de los meses, la comercializadora X realizó el cobro -al suscriptor S- de la prestación del servicio de gas y del valor del seguro de vida adquirido por el suscriptor S con la aseguradora Z. Por decisión personal, el suscriptor S se dirigió a la empresa para pagar únicamente el cobro relacionado con el servicio de gas, al no contar con el dinero en ese mes para cancelar también el seguro de vida contratado.

Consideraciones:

- ❖ El contrato de condiciones uniformes del comercializador X no establece el cobro de servicios ajenos a la prestación del servicio público de gas en la factura.
- ❖ En la factura del suscriptor S se encuentra discriminado el cobro del servicio de gas y el cobro del seguro: Sin embargo, únicamente se evidencia un código de barras para pago del monto total de los cobros.
- ❖ El comercializador X le indicó al suscriptor que para separar los cobros debe contactarse con la aseguradora para realizar el respectivo proceso. Así mismo, le informó al suscriptor S que, una vez cuente con la autorización de la aseguradora, debe dirigirse nuevamente a la comercializadora X para realizar la solicitud de separación de cobros.
- ❖ El tiempo del proceso con la aseguradora para solicitar la separación del cobro del seguro de vida y el posterior trámite de generación de dos códigos de pago, es mayor que el tiempo con el que el suscriptor S cuenta para realizar el pago de su factura y evitar así la suspensión del servicio público domiciliario de gas combustible.
- ❖ Una vez el suscriptor S ha realizado todos los trámites informados ante el comercializador X y ante la aseguradora Y, se acerca nuevamente a una oficina de atención al cliente del comercializador X para solicitar la generación de una factura con el cobro exclusivo de los servicios inherentes a la prestación del servicio, solicitud que es negada por vencimiento del plazo máximo de pago.



Algunas conductas posiblemente contrarias a la regulación:

- ◊ Aunque los conceptos del cobro del seguro y del cobro del servicio de gas se evidencian por separado en la factura, el comercializador X está unificando el cobro de estos dos conceptos en un solo pago. Esta situación genera que no sea viable para el suscriptor S pagar únicamente el servicio público de gas, sin agotar previamente todo el procedimiento administrativo establecido en el convenio con la aseguradora Y.
- ◊ Pese a la autorización expresa del suscriptor S de adquirir el seguro de vida y pagarlo en la factura del servicio público domiciliario de gas combustible, el comercializador X omitió incluir en las cláusulas de su contrato de condiciones uniformes la posibilidad de realizar cobros por servicios o productos no inherentes a la prestación del servicio en la facturación.
- ◊ El comercializador X dilata el proceso de separación de cobros en la factura, informando al suscriptor S que debe dirigirse a la aseguradora Y para realizar el procedimiento, cuando este trámite lo debe realizar exclusivamente el comercializador X.
- ◊ El comercializador X niega la separación de pagos producto de vencimiento de la fecha máxima de pago, generando así la orden de suspensión del servicio a causa del retraso del trámite de la solicitud de separación de conceptos para pago por parte del suscriptor S.

4.4. Canales de atención de conceptos no inherentes a la prestación del servicio:

Ejemplo: Situación general:

El comercializador X presta el servicio de comercialización de gas combustible en el municipio M. El comercializador X ha firmado convenio con varios comercios que venden diferentes productos y otros que venden servicios, estos convenios permiten a los comercios contactar a los usuarios del servicio de gas para ofrecerles los productos y servicios.

El suscriptor S se comunicó con el comercializador X por medio del call center para reclamar que en su factura del servicio le están cobrando un seguro de vida que no ha adquirido. Además, asegura que no ha autorizado a un tercero para que tome servicios en su nombre y se lo cobren en la factura.

El comercializador X en la llamada le menciona que para la atención de su caso debe ir personalmente a una oficina de atención al cliente. El suscriptor S insiste que su caso se podría resolver con la llamada o en todo caso que le explique cómo hacerlo a través de la página web. Ante esta solicitud, el agente del call



center le reitera que debe ir a una oficina de servicio al cliente. Finalmente, el suscriptor S le solicita al agente que le expida una factura con la que pueda pagar solo lo relacionado con el servicio de gas y que le envíe la factura a su correo personal, pero el agente del call center le informa nuevamente que se acerque a una oficina de atención al cliente, pero que debe ir hasta la oficina que queda ubicada en la dirección Z, porque es la única autorizada para resolver el caso.

Consideraciones

- ◊ El comercializador X ha previsto en su contrato de condiciones uniformes la posibilidad de incluir otros conceptos no inherentes a la prestación del servicio público de gas combustible en la facturación.
- ◊ El comercializador X para la atención de casos como el mencionado, ha dispuesto sólo de una oficina de las diez (10) que tiene actualmente a la cual debe ir el suscriptor S para solucionar su reclamo.
- ◊ El comercializador X adicional al hecho de contar con una oficina para resolver casos como este, no cuenta con un canal virtual para gestionar este tipo de casos.
- ◊ El comercializador X dentro de sus lineamientos administrativos tiene previsto solicitar en el proceso de radicación de reclamaciones por otros cobros no inherentes a la prestación del servicio público, documentación adicional como: (i) fotocopia de la cédula de ciudadanía del suscriptor, y (ii) poder o autorización del suscriptor cuando quien radique sea un tercero.

Algunas conductas posiblemente contrarias a la regulación:

- ◊ El comercializador X al disponer de una sola oficina para resolver estas reclamaciones, limita al suscriptor y/o usuario el derecho de presentación de reclamaciones en las oficinas de PQR dispuestas en el contrato de condiciones uniformes.
- ◊ El comercializador X no cuenta con otros canales expeditos fuera del presencial para resolver este tipo de reclamaciones y adjuntar la documentación adicional requerida, lo que genera demora en los procesos que en muchos de los casos superan la fecha límite de pago de las facturas, situación que puede desencadenar en una suspensión de la prestación del servicio público de gas combustible.



5. Buenas prácticas

El propósito de esta sección es presentar una serie de prácticas para la implementación efectiva de la normativa de protección al usuario que permita garantizar que la inclusión de otros cobros no inherentes a la prestación en la facturación de los servicios de energía eléctrica y gas combustible, no ponga en riesgo la prestación efectiva del servicio público.

Las prácticas aquí descritas no son obligatorias para los agentes. Sin embargo, su implementación puede reducir la posibilidad que se materialice una suspensión del servicio a causa del incumplimiento de pago de esos otros productos y/o servicios que se incluyen en las facturas de los servicios públicos de energía eléctrica y gas combustible.

A continuación, se presentan algunas buenas prácticas que los agentes pueden adoptar, en relación con los cobros no inherentes a la prestación de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas combustible.

5.1 Publicación de la información de los procedimientos establecidos por los comercializadores para generar cobros no inherentes al servicio público en la facturación

Además de la inclusión en el contrato de condiciones uniformes de la posibilidad del cobro de otros conceptos no inherentes a la prestación del servicio en la facturación, y de manera previa y/o anticipada a la autorización de un suscriptor o usuario para generar el cobro de otros servicios, se ha evidenciado como una buena práctica en el sector la divulgación de información relacionada con: procedimientos en la página web, donde se indique cómo pagar únicamente el servicio público domiciliario; cómo radicar una queja frente a este tema, documentación requerida en caso de ser o no el titular de la cuenta, entre otros aspectos de información clave para reducir las controversias que se puedan llegar a suscitar en relación con el tema.

Adicionalmente, en caso de que el suscriptor tenga inquietudes sobre los conceptos cobrados no inherentes a la prestación del servicio, la empresa con una atención oportuna por cualquier canal de atención, podría dar solución a los inconvenientes presentados al suscriptor y/o usuario.



5.2 Información detallada sobre los conceptos de cobro incluidos en la facturación

Se considera necesario que los comercializadores incluyan en sus facturas de energía eléctrica y gas combustible información detallada de los conceptos cobrados, como: número de convenio, acreedor del cobro y/o persona(s) beneficiaria(s), saldos de deuda, posibles costos diferidos o financiados, con la finalidad de tener mayor detalle de servicios adicionales cobrados en la factura como los son: seguros exequiales, créditos por adquisición de bienes, servicios de terceros, entre otros.

Al respecto, es necesario considerar que la información anteriormente mencionada debería ser dispuesta de forma visible y en un formato entendible para los usuarios, debido a que en ocasiones dicha información se encuentra en la parte final de la factura en un tamaño poco legible o un lenguaje no comprensible. Lo anterior, hace que se dificulte su lectura y ubicación en la factura.

Adicionalmente, si un usuario evidencia que en su factura no se encuentra el detalle de la información por otros cobros, se considera como buena práctica, que la empresa facilite el acceso a la información de manera oportuna al suscriptor, mediante su página web u otros medios que considere pertinentes, con la finalidad de eliminar riesgos a lo largo de la relación contractual que se generen cobros adicionales por rubros ya cubiertos.

5.3 Generación de código de pago independiente en la factura para el pago de los cobros no inherentes a la prestación del servicio público domiciliario

Los comercializadores pueden incluir en la factura el cobro de servicios diferentes de los servicios públicos de energía eléctrica y gas combustible, únicamente cuando esta situación esté establecida en el contrato de condiciones uniformes y exista autorización previa del suscriptor.

En caso de que se realice un cobro ajeno al servicio en la factura, el comercializador podrá establecer un código de barras independiente para cada pago de los servicios contenidos en la factura -uno para el servicio ajeno y otro para el servicio público de energía eléctrica o gas combustible. La implementación de esta práctica mitigaría cualquier riesgo de suspensión del respectivo servicio público domiciliario.

Si un suscriptor y/o usuario realiza el pago del servicio público, el comercializador no tendría que realizar suspensión o corte de dicho servicio, aun cuando en la factura se presente un cobro ajeno no cancelado al respectivo servicio público.



En el momento en que un suscriptor solicite la separación de cobros en la factura, la empresa debe dar solución de fondo a la petición del suscriptor y/o usuario. Las soluciones tendrían que darse en los tiempos pertinentes, sin causar perjuicio al suscriptor; es decir, antes de la fecha de suspensión del servicio.

5.4 Implementación de canales de atención al usuario que faciliten la atención de las solicitudes en relación con los cobros no inherentes a la prestación del servicio público domiciliario

Se ha evidenciado como una buena práctica en el sector, que los suscriptores y/o usuarios puedan solicitar por medio de los canales presenciales o virtuales, la separación en la factura del cobro del servicio público de energía eléctrica y gas combustible de cualquier otro concepto no inherente a la prestación del servicio, así como cualquier otro tipo de solicitud en relación con el tema.

Se recomienda como una buena práctica empresarial la posibilidad de generar, mediante los canales virtuales dispuestos por las empresas comercializadoras de energía eléctrica y gas combustible, un enlace que permita adjuntar vía web la documentación adicional requerida para radicar una reclamación relacionada con cobros no inherentes a la prestación del servicio, bien sea directamente por el suscriptor o el tercero autorizado para tal fin.

La gestión en la radicación y atención de las reclamaciones por cobros no inherentes a la prestación del servicio público domiciliario por medio de cualquier canal, podrían verse sujetas a un procedimiento expedito y especial que reduzca el término de respuesta o permita la generación inmediata de una factura con el valor neto de los servicios inherentes a la prestación, esto, mientras se resuelve el valor que se encuentra en reclamación.

Se recomienda como buena práctica establecer la oportunidad y/o posibilidad de incluir en su programa de entrenamiento de agentes del call center, temas relacionados con el cobro de servicios inherentes y no inherentes en la facturación del servicio público.

La aplicación de estas prácticas, pueden evitar exceder la fecha límite de pago antes del vencimiento del término de respuesta de las peticiones o inconformidades por otros conceptos incluidos en la facturación y con ello, evitar el riesgo de suspensión del servicio por el no pago de esos otros cobros no inherentes a la prestación de los servicios públicos que se incluyen en la facturación de energía eléctrica y gas combustible.



Superservicios

Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

Protege tus derechos | Promueve tus deberes

Carrera 18 No. 84 - 35
Bogotá D.C., Colombia
(571) 691-3005
www.superservicios.gov.co
sspd@superservicios.gov.co



Superservicios-SSPD



@SuperintendenciaSSPD



@Superservicios



Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios