

ANEXO - RESOLUCIÓN 20151300054575

CAUSAL	CÓDIGO DE CAUSAL	DETALLE DE CAUSAL	SERVICIO						G R P E P O S R
		DEFINITIVO	A C U E D U C T O	A L C A L A N D O	A S E O	E N E R G I A	N A T A U R A L	G L P	
FACTURACIÓN	101	Inconformidad con el Aforo	1	1	1	1	1	0	1
FACTURACIÓN	102	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado.	1	1	1	1	1	0	1
FACTURACIÓN	103	Cobros inoportunos	1	1	1	1	1	0	1
FACTURACIÓN	105	Cobro por servicios no prestados	1	1	1	1	1	0	1
FACTURACIÓN	106	Datos generales incorrectos	1	1	1	1	1	0	1
FACTURACIÓN	107	Cobro múltiple y/o acumulado	1	1	1	1	1	0	1
FACTURACIÓN	108	Entrega inoportuna o no entrega de la factura	1	1	1	1	1	1	1
FACTURACIÓN	109	Cobros por conexión, reconexión, reinstalación.	1	1	0	1	1	0	1
FACTURACIÓN	110	Inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor	1	1	0	1	1	0	1
FACTURACIÓN	111	Cobro de cargos relacionados con Intereses de mora, refinanciación, cartera o acuerdos de pago.	1	1	1	1	1	0	1
FACTURACIÓN	112	Subsidios y contribuciones	1	1	1	1	1	1	1
FACTURACIÓN	113	Cobro de otros bienes o servicios en la factura, no autorizados por el usuario.	1	1	1	1	1	0	1
FACTURACIÓN	114	Descuento por predio desocupado	0	0	1	0	0	0	0
FACTURACIÓN	115	Incumplimiento o negación del acuerdo de suspensión del servicio.	1	1	0	1	1	0	1

FACTURACIÓN	116	Cobro por número de unidades independientes	0	0	1	0	0	0	0
FACTURACIÓN	117	Estrato incorrecto	1	1	1	1	1	0	1
FACTURACIÓN	118	Clase de uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros)	1	1	1	1	1	0	1
FACTURACIÓN	119	Tarifa incorrecta	1	1	1	1	1	1	1
FACTURACIÓN	120	Cobros por promedio	1	1	1	1	1	0	1
FACTURACIÓN	121	Cobro de consumo registrado por medidor de otro predio	1	1	1	1	1	0	1
FACTURACIÓN	122	suscriptor que efectúa el pago pero éste no es aplicado por la empresa en la facturación	1	1	1	1	1	0	1
FACTURACIÓN	123	Solicitud de rompimiento de Solidaridad	1	1	0	1	1	0	1
FACTURACIÓN	124	Cobro de revisiones	1	1	0	1	1	0	1
FACTURACIÓN	125	Multiusuario del servicio de aseo	0	0	1	0	0	0	0
FACTURACIÓN	127	Inconformidad por desviación significativa	1	1	0	1	1	0	1
FACTURACIÓN	129	Cobro por Recuperación de consumos	1	1	0	1	1	0	1
FACTURACIÓN	131	Inconformidad por la normalización del servicio	1	0	0	1	1	0	1
FACTURACIÓN	132	Descuento por no recolección puerta a puerta	0	0	1	0	0	0	0
FACTURACIÓN	133	Cobro por reconexión no autorizada por la empresa	1	1	0	1	1	0	1
FACTURACIÓN	301	Negación de la solicitud de suspensión	1	0	0	1	1	0	1
PRESTACIÓN	303	Interrupciones en la prestación del servicio	1	1	1	1	1	1	1
PRESTACIÓN	304	Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio.	1	1	1	1	1	1	1
PRESTACIÓN	305	Negativa de prestación de un servicio especial	0	0	1	0	0	0	0

PRESTACIÓN	306	No atención de condiciones de seguridad o riesgo	1	1	1	1	1	1	1
PRESTACIÓN	308	Terminación del contrato	1	1	1	1	1	1	1
PRESTACIÓN	309	Suspensión o corte del servicio sin previo aviso o sin causa aparente	1	1	0	1	1	0	1
PRESTACIÓN	310	Frecuencias adicionales de barrido	0	0	1	0	0	0	0
PRESTACIÓN	311	Frecuencias adicionales de recolección	0	0	1	0	0	0	0
PRESTACIÓN	312	Inconformidad con el servicio a usuarios que no cuentan con un Contrato de Condiciones Uniformes formalizado.	1	1	0	0	0	0	0
PRESTACIÓN	314	Afectación Ambiental	1	1	1	0	0	0	0
PRESTACIÓN	315	Quejas Administrativas	1	1	1	1	1	1	1
PRESTACIÓN	316	Estado de la Infraestructura	1	1	0	1	1	0	1
PRESTACIÓN	401	Fallas en la conexión del servicio	1	1	0	1	1	0	1
PRESTACIÓN	402	No conexión del servicio	1	1	0	1	1	0	1

DESCRIPCIÓN DEL DETALLE DE CAUSAL
DEFINITIVO
Inconformidad relacionada con el aforo de acuerdo con las disposiciones establecidas en la normativa vigente para cada servicio público.
Desacuerdo con la cantidad de unidades de consumo (metros cúbicos, kilovatios hora,) o de producción facturadas.
Inconformidad con cobros no realizados oportunamente por error u omisión por parte de la empresa de conformidad con el artículo 150 Ley 142.
Reclamaciones donde el suscriptor o usuario manifiesta que no tiene disponibilidad del servicio facturado.
Desacuerdo con la información correspondiente a los datos generales de la facturación diferentes a costos.
Desacuerdo con el cobro en razón a que éste se realiza en repetidas ocasiones (varias veces el mismo periodo) o se acumulan varios periodos en la misma factura.
Reclamación por no entrega de la factura o cuando la fecha de pagono cumple con los cinco días de antelación establecidos por la ley.
Desacuerdo con los valores facturados por conectar, suspender, reconectar o reinstalar el servicio.
Desacuerdo con el cambio, el cobro o el valor del medidor.
Desacuerdo con el cobro de otros cargos relacionados con el servicio público, como por ejemplo: Intereses de mora, refinanciación, cartera, acuerdos de pago.
Desacuerdo en la aplicación del subsidio o contribución.
Inconformidad con el cobro de otros bienes o servicios en la factura diferentes a la prestación del servicio, tales como electrodomésticos, seguros, clasificados, avisos, u otros.
Reclamación relacionada con el acceso al descuento por predio desocupado, de conformidad con la normativa vigente.
Inconformidad por incumplimiento o negación del acuerdo de suspensión del servicio.

Desacuerdo con el número de unidades independientes, cobradas en la factura de acuerdo a las metodologías tarifarias vigentes.
Inconformidad con el estrato aplicado por la empresa. Aplica para suscriptores residenciales.
Inconformidad con la clase de uso establecida por la empresa. Aplica para suscriptores NO residenciales.
Inconformidad con el valor la tarifa aplicada.
Inconformidad con el valor facturado cuando el cálculo no se realiza por diferencia de lecturas, sino por estimación de consumo o por promedio.
Reclamación porque la factura no corresponde con el número de medidor o el número de cuenta del suscriptor.
Reclamación del suscriptor que efectúa el pago pero éste no es aplicado por la empresa en la facturación.
Reclamación en la que el propietario manifiesta no estar obligado a realizar los pagos del servicio consumido por un tercero (arrendatario, poseedor, tenedor, etc).
Inconformidad con el cobro de las revisiones realizadas por el prestador.
Reclamación relacionada con el acceso a la opción tarifaria para multiusuario, en el servicio de aseo.
Inconformidad frente a variaciones significativas del consumo en relación con los consumos de periodos anteriores, o con lo señalado en el CCU o en la regulación.
Inconformidad por cobros realizados por la empresa, correspondientes a un servicio consumido pero que no pudo ser facturado oportunamente.
Inconformidad con la normalización del servicio.
Reclamación relacionada con el acceso al descuento por la falta de recolección en el andén de la vía pública frente al predio del suscriptor, de conformidad con lo dispuesto en la respectiva regulación tarifaria.
Inconformidad por cobro de la reconexión que efectúa el usuario sin estar autorizado por la empresa para realizarlo.
Inconformidad por negación de la solicitud de suspensión del servicio
Reclamación por interrupciones frecuentes o por la no prestación continua del servicio
Reclamación por deficiencias presentadas en la prestación del servicio, tales como: alteración en la presión del agua o del gas y fluctuaciones en la intensidad de la iluminación, entre otras.
Reclamación relacionada con la prestación de servicios especiales tales como la recolección de escombros, recolección de colchones ; en zonas rurales también se consideran servicios especiales el corte de césped, la poda de árboles, el lavado de áreas públicas, etc.

Inconformidad por la no actuación o la deficiente gestión por parte de la empresa ante las situaciones informadas, que puedan atentar contra la seguridad o poner en riesgo la vida, la infraestructura, condiciones de salud pública y/o la prestación del servicio.

Inconformidad por la negación a la solicitud del suscriptor o usuario para la terminación del contrato del servicio público.

Inconformidad con la suspensión o corte del servicio.

Incumplimiento de las frecuencias adicionales de barrido y limpieza de vías y áreas públicas solicitadas.

Incumplimiento de las frecuencias adicionales de recolección y transporte de residuos sólidos solicitadas.

Cobros a usuarios del servicio con redes sin oficializar.

Hace referencia a todas las quejas y reclamaciones relacionadas con los daños ambientales relacionados o no con la prestación del servicio público.

Inconformidad por parte de los usuarios, por actos u omisiones en la atención o prestación del servicios.

Reclamación por las condiciones de la infraestructura asociada a la prestación del servicio (redes, cables, postes, subestaciones, transformadores, tanques, etc.)

Reclamación por deficiencias o fallas en la conexión o en la instalación del servicio.

Inconformidad con la respuesta a una solicitud de conexión del servicio.