

MEMORIA JUSTIFICATIVA PROYECTO DE RESOLUCIÓN

“Por la cual se modifica el Anexo de la Resolución SSPD 20151300054575 del 18 de diciembre de 2015”

Antecedentes.

En cumplimiento de las funciones de inspección, vigilancia y control asignadas a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (en adelante la Superintendencia), le corresponde a la entidad *“...Vigilar y controlar el cumplimiento de las leyes y actos administrativos a los que estén sujetos quienes presten servicios públicos, en cuanto el cumplimiento afecte en forma directa e inmediata a usuarios determinados; y sancionar sus violaciones, siempre y cuando esta función no sea competencia de otra autoridad.”*¹

En este contexto, es importante traer a colación las normas vigentes en cuanto hace referencia a las peticiones, quejas y recursos que pueden presentar los usuarios de los servicios públicos domiciliarios, frente al prestador de los mismos:

- Ley 142 de 1994, Capítulo VII, Defensa de los Usuarios en Sede de la Empresa.

“Artículo 152. Derecho de petición y de recurso. Es de la esencia del contrato de servicios públicos que el suscriptor o usuario pueda presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos.

Las normas sobre presentación, trámite y decisión de recursos se interpretarán y aplicarán teniendo en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela, de modo que, en cuanto la ley no disponga otra cosa, se proceda de acuerdo con tales costumbres”.

“Artículo 153. De la Oficina de Peticiones y Recursos. Todas las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios constituirán una "Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos", la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, los suscriptores o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta dicha empresa.

Estas "Oficinas" llevarán una detallada relación de las peticiones y recursos presentados y del trámite y las respuestas que dieron.

Las peticiones y recursos serán tramitados de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición”.



C014/5927



C014/5927

¹ Ley 142 de 1994, artículo 79.1

- 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)."*
- Resolución SSPD 20161300011295 del 28 de abril de 2016, *"Por la cual se modifica y aclara la Resolución SSPD 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."*

1. Razones de oportunidad y conveniencia que justifican su expedición.

En el mes de mayo de 2018, a través de la realización de varias mesas de trabajo conjunto, entre las Superintendencias Delegadas para Energía y Gas Combustible, y Acueducto, Alcantarillado y Aseo, se realizó un análisis de la implementación de la Resolución SSPD 20151300054575 de 2015, y se identificó la posibilidad de mejora, en la agrupación de las causales y en la descripción de la mismas, con el propósito de lograr mayor precisión conceptual, así como mejorar la calidad de la información disponible en el sistema de gestión documental de la entidad y en el Sistema Único de Información – SUI, en relación con las peticiones presentadas por los usuarios de los servicios públicos domiciliarios.

Como resultado de esta revisión, entre otras cosas, se concluyó que las causales asociadas al Grupo INSTALACIÓN, pueden ser incorporadas en el grupo PRESTACIÓN, en razón a que estas no solamente se presentan en el momento de la instalación del servicio, sino también con posterioridad a ella.

2. Ámbito de aplicación y sujetos a quien va dirigido.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 1° de la ley 142 de 1994, el acto administrativo en mención, aplica a los prestadores de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado, Aseo, Energía Eléctrica y Gas Combustible.

3. Viabilidad jurídica.

La presente resolución se expide por parte de la Superintendencia, en virtud de las funciones a ella otorgadas por el legislador, a través de las leyes 142 de 1994 y 689 de 2001, en razón a que los artículos 53 la Ley 142 de 1994, y 14 de la Ley 689 de 2001, determinan que le corresponde a la Superintendencia, establecer, administrar, mantener y operar el Sistema Único de Información.

Así mismo, el numeral 22 del artículo 79 de la Ley 142 de 1994 señala, como función de la Superintendencia, *"verificar la consistencia y la calidad de la información que sirve de base para efectuar la evaluación permanente de la gestión y resultados de las personas que presten servicios públicos sometidos a su control, inspección y vigilancia, así como de aquella información del prestador de servicios públicos que esté contenida en el Sistema Único de Información de los servicios públicos"*.

De igual manera, el numeral 4 del artículo 79 de la ley en cita, faculta a la Superintendencia para establecer los sistemas uniformes de información y contabilidad, lo que a su vez la faculta para producir los actos de carácter general que se requieran, con el propósito de crear las obligaciones pertinentes frente al tema, a cargo de quienes se encuentran sujetos a su vigilancia y control.

Por todo lo anterior, la modificación de la resolución en cuestión, se realiza tomando en consideración, que cuando la Superintendencia detecta situaciones que pueden ser objeto de mejora, con respecto a la información que reportan los prestadores al SUI, en ejercicio de sus funciones, como administrador de dicho sistema, procede a expedir las disposiciones necesarias.

4. Consulta y publicidad del proyecto de Resolución

Conforme a lo dispuesto en la Resolución SSPD - 20181300015945 del 22/02/2018, el proyecto de Resolución será puesto a consideración del público en general, con el fin de que los ciudadanos y grupos de interés se pronuncien sobre el contenido del acto administrativo, durante 5 días contados a partir de su publicación en la página www.superservicios.gov.co