

**Respuesta a los comentarios recibidos sobre el proyecto de  
resolución “Por la cual se modifica el Anexo de la Resolución SSPD 20151300054575  
del 18 de diciembre de 2015”**

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, conforme a lo dispuesto en la Resolución SSPD - 20181300015945 del 22/02/2018, publicó, para consideración del público en general, el proyecto de Resolución “*Por la cual se modifica el Anexo de la Resolución SSPD 20151300054575 del 18 de diciembre de 2015*”, con el fin de que los ciudadanos y grupos de interés se pronunciaran sobre el contenido del acto administrativo.

Durante el tiempo establecido para recibir los comentarios, la SUPERSERVICIOS recibió por medio de correo electrónico, las comunicaciones que se relacionan en la siguiente tabla:

COMUNICACIÓN	FECHA	AGENTE
Correo electrónico de Carlos Júbiz Bassi, Jefe del Dpto. de Atención a Usuarios	20/06/2018	GASES DEL CARIBE S.A. ESP
Correo electrónico de Jakeline Cáceres Maldonado Técnico Administrativo - Gerencia Regulación, enviando carta de Luisa María Perez - Directora de Regulación	20/06/2018	EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN
Correo electrónico de Adolfo José Tirado Conde - Jefe de Atención al Usuario (Encargado)	20/06/2018	SURTIDORA DE GAS DEL CARIBE S.A ESP
Correo electrónico de Electiva Ciudad y Procesos.	20/06/2018	EADL

En este contexto, la Superintendencia procedió a analizar los comentarios recibidos, encontrando que varios hacen referencia a temáticas similares, por lo cual se procederá a resolverlos en el siguiente orden: i) Plazo para la implementación de los cambios, ii) Incorporación de las causales eliminadas, iii) Aclaración de Redacción, iv) Eliminación, Habilitación, o Creación de causales.

i. Plazo para la implementación de los cambios

En este sentido se recibieron las siguientes observaciones:

AGENTE	COMENTARIO
GASES DEL CARIBE S.A. ESP	Argumenta que la implementación de los cambios toma tiempo, por lo cual solicita plazo de 3 meses para aplicar estas disposiciones.
EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN	Solicita que se revise el tiempo para implementación y se otorgue en plazo mínimo de 3 meses
SURTIDORA DE GAS DEL CARIBE S.A ESP	Solicita plazo de 3 meses para la implementación

**RESPUESTA:**

Teniendo en cuenta que los ajustes al anexo de la Resolución SSPD 20151300054575 del 18 de diciembre de 2015, implican cambios menores, no se considera pertinente extender el plazo para la implementación por parte de los prestadores.

- ii. Incorporación de las causales eliminadas,

En este aspecto, se recibieron los siguientes pronunciamientos:

AGENTE	COMENTARIO
GASES DEL CARIBE S.A. ESP	Pregunta: Si la causal 126 eliminada - queda incorporada en la causal 102 Si la causal 104 queda incorporada en la causal 105 Si la causal 307 queda incorporada en la causal 110 (pide que se mantengan estas dos) Si la causal 130 queda incorporada en la causal 111
EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN	solicita aclarar si las causales eliminadas quedan cubiertas por otra causal

**RESPUESTA:**

Para atender con precisión estas inquietudes, se incluye la siguiente tabla de equivalencias en las causales:

CAUSAL RESOLUCIÓN 20151300054575		RESOLUCIÓN 20188000076635
CODIGO	DETALLE	
104	Cobro desconocido	Está contenida en la causal 113
126	Lectura incorrecta	Está contenida en la causal 102
130	Cobro de acuerdo de pago o financiación	Está contenida en la 111
302	Oportunidad de las revisiones	Se reemplaza con la 124
307	Cambio de medidor o equipo de medida	Está contenida en la 110

- iii. Aclaración de Redacción

Frente a esta temática, se pronunciaron dos agentes como se detalla a continuación:

AGENTE	COMENTARIO
GASES DEL CARIBE S.A. ESP	<p>Solicita:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aclarar la redacción de la causal 113</li> <li>• aclarar las causales 115 y 301 aclarar las causales 115 y 301</li> <li>• que en la causal 122 se simplifique el nombre de la causal (columna "DETALLE DE LA CAUSAL")</li> <li>• Sugiere eliminar la causal 315</li> <li>• Propone modificar la descripción del detalle de la causal 402.</li> </ul>
EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN	<p>Recomienda:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reducir el campo detalle de la causal porque les parece muy extenso.</li> <li>• Ajustar la descripción el detalle de la causal, para evitar riesgo de interpretaciones varias.</li> </ul>

## RESPUESTA:

Frente a la causal 113 "Cobro de otros bienes o servicios en la factura, no autorizados por el usuario", es oportuno mencionar que en el nuevo acto administrativo se busca precisar su alcance en el sentido de que hace referencia a una 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.

En Relación con las causales 115 y 301, es pertinente indicar que a través del nuevo acto administrativo se describe detalladamente la causal 115 " Incumplimiento o negación del acuerdo de suspensión del servicio", la cual hace referencia al mutuo acuerdo para la suspensión, mientras que la causal 301 " Negación de la solicitud de suspensión", se refiere a la solicitud presentada por el usuario, sin mediar un acuerdo entre las partes.

En cuanto a la solicitud de simplificar el nombre de la causal 122, es oportuno indicar que, a través del detalle de cada causal, se busca dar suficientes elementos en cada definición para evitar variedad de interpretaciones, por lo tanto, no se acoge este comentario.

Frente a la propuesta de modificar la descripción del detalle de la causal 402, es oportuno aclarar que esta causal corresponde a la inconformidad del usuario frente a la respuesta dada por la empresa a una solicitud de conexión, en ese sentido, se considera suficientemente

amplio el detalle de la causal, de manera que abarca todas las situaciones que se presenten con la solicitud de conexión.

Respecto de la recomendación de reducir el campo "Detalle de la Causal", es pertinente informar que, a través del detalle de cada causal, se busca dar suficientes elementos en cada definición para evitar variedad de interpretaciones, por lo tanto, no se acoge el comentario.

iv. Eliminación, Habilitación, o Creación de causales.

Se recibieron propuestas de la empresa Gases del Caribe y de la firma denominada EADL, como se muestra en la siguiente tabla:

AGENTE	COMENTARIO
GASES DEL CARIBE S.A. ESP	Sugiere eliminar la causal 315
EADL	Solicita habilitar las causales 106 y 107 para la actividad de distribución y de comercialización minorista de GLP
	Solicita crear la causal "Reclamación por cantidad de GLP en el cilindro".

#### RESPUESTA:

En relación con la sugerencia de eliminar la causal 315, se considera que ésta no es procedente, ya que no argumenta de forma clara, precisa y detallada las razones por las cuales se debe eliminar la causal 315" Quejas Administrativas".

En cuanto a la solicitud de habilitación de dos causales para el servicio de GLP, es importante informar que las causales 106 "Datos generales Incorrectos" y 107 "Cobro múltiple y/o acumulado", fueron habilitadas en el Sistema Único de Información – SUI, para el servicio de Gas Licuado del Petróleo – GLP, conforme a lo solicitado mediante la mesa de ayuda N°. 369080 BC del 28 de junio del 2017.

Frente a la solicitud de crear la causal "Reclamación por cantidad de GLP en el cilindro", es preciso aclarar que la vigilancia sobre estas situaciones es de competencia de la Superintendencia de Industria y Comercio – SIC, a través de la Delegatura para el Control y Verificación de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal, razón por la cual no se considera viable la creación de esta causal para la Superservicios.