

DECRETO 1973 DE 1985

(julio 19)

Por el cual se fijan pautas acerca de la facturación, cobro y reclamación en los servicios públicos de energía eléctrica, acueducto, alcantarillado, teléfonos y aseo.

El Presidente de la República de Colombia, en ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, en especial de las que le confiere el artículo 32 de la Constitución Nacional y en desarrollo del artículo 2° de la Ley 155 de 1959,

DECRETA:

Artículo 1° Las Empresas de Servicios Públicos de Energía Eléctrica, Acueducto, Alcantarillado, Teléfonos y Aseo, deberán estructurar mecanismos eficientes que permitan someter su facturación a un proceso de revisión previa. Dicha revisión deberá comparar el consumo registrado con el promedio de consumo del usuario. En caso de presentarse una manifiesta diferencia en algún consumo, la empresa deberá proceder a investigar la razón de ello y a corregir los errores de facturación que se detecten, antes de enviar la factura correspondiente.

Parágrafo. En el caso de empresas de Energía Eléctrica, Acueducto y Alcantarillado, dicha investigación debe comprender una minuciosa revisión de la instalación para establecer la razón del alto consumo y no solo la re-lectura del contador.

Artículo 2° En toda factura de los servicios de acueducto, teléfonos y energía eléctrica, deberá aparecer en forma visible el consumo en unidades físicas de las últimas seis (6) facturaciones, cuando se trate de facturaciones mensuales, y de las últimas tres (3) facturaciones cuando se trate de facturaciones bimensuales; en defecto de lo anterior,

deberá aparecer el promedio de consumo, en unidades físicas, de los últimos seis (6) meses.

Artículo 3° Ninguna empresa de servicios públicos podrá exigir la cancelación de las cuentas como requisito previo para atender una solicitud de reclamo relacionada con la facturación, ni podrá suspender el servicio hasta tanto haya practicado las visitas y pruebas de carácter técnico que se requieran para identificar el problema que originó la reclamación, y haya comunicado por escrito al usuario el resultado de las mismas. El servicio sólo puede ser suspendido una vez transcurridos veinte (20) días hábiles desde la fecha en que se envió la comunicación sin que el usuario haya cancelado el valor que se liquide como resultado de la investigación.

Artículo 4° Si como consecuencia de las pruebas técnicas practicadas se comprueba la existencia de una fuga, esto es una filtración de agua en las tuberías de inmuebles beneficiarios del servicio residencial de acueducto o de aquellos inmuebles destinados a la prestación de servicios de salud, asistencia social o educativos que beneficien amplios sectores de la comunidad y a las clases menos favorecidas, la empresa asumirá el valor correspondiente a dicha fuga, lo mismo que el que se impute por tal concepto durante los dos (2) meses siguientes a la facturación que originó el reclamo. Este plazo se otorga al usuario como período de gracia durante el cual deberá realizar las diligencias y tomar las medidas tendientes a reparar el daño que ha ocasionado la fuga. Una vez transcurrido el período de gracia, si el usuario no ha arreglado el daño, deberá cancelar el valor total del agua consumida según registro de su contador.

Parágrafo 1° Las empresas de acueducto tienen la obligación de ayudar a sus usuarios a detectar el sitio preciso en que se esté produciendo la fuga en las tuberías del inmueble. Los costos de reparación de dicha fuga corren por cuenta del suscriptor, ya sea que lo haga utilizando los servicios de la empresa o de un tercero.

Parágrafo 2° El valor correspondiente a la fuga será calculado por la empresa aplicando las tarifas vigentes a la diferencia entre el consumo registrado en el contador del suscriptor y el consumo promedio de las últimas seis (6) facturaciones.

Artículo 5° Para efectos del presente Decreto se entiende por servicio residencial, según el tipo de servicio de que se trate, lo siguiente:

De energía eléctrica: El que se presta a apartamentos, casas de habitación y pequeños establecimientos comerciales anexos a las mismas, que tengan una carga instalada inferior o igual a tres kilowatios (3 KW).

De acueducto, alcantarillado y aseo: El que se presta a apartamentos, casas de habitación y pequeños establecimientos comerciales anexos a las mismas.

De teléfonos: El que se presta a casas de habitación o apartamentos.

Artículo 6° En el caso de los servicios residenciales de energía eléctrica, acueducto, alcantarillado, teléfonos y aseo, las empresas no podrán cobrar valores omitidos por error en la facturación, cuando éstos tengan más de seis (6) meses de antigüedad.

Artículo 7° Todas las empresas de servicios públicos deberán disponer de una oficina encargada de atender las quejas que tengan sus usuarios,

Parágrafo. Estas oficinas deberán llevar una relación detallada de todas las quejas presentadas que incluya: El motivo de la queja, la fecha en que se presentó, el medio que se utilizó para presentarla, el tiempo que le tomó a la empresa resolver sobre la misma y la clase de respuesta que se dio al suscriptor. Esta información deberá estar disponible en todo

momento para consulta de la Junta Nacional de Tarifas de Servicios Públicos, la Superintendencia de Industria y Comercio y las personerías municipales de las localidades atendidas por cada empresa.

Artículo 8° El presente Decreto rige a partir de su publicación.

Comuníquese, publíquese y cúmplase.

Dado en Bogotá, D. E., a 19 de julio de 1985.

BELISARIO BETANCUR

El Ministro de Salud,

RAFAEL DE ZUBIRIA GOMEZ.

La Ministra de Minas y Energía (E.),

GLORIA DUQUE DE ROBAYO.

La Ministra de Comunicaciones,

NOEMI SANIN POSADA.

El Jefe del Departamento Nacional de Planeación,

JORGE OSPINA SARDI.