

INGENIERÍA Y SERVICIOS SA ESP, en cumplimiento de lo establecido en el título I de del código de procedimiento administrativo, garantizando un trato digno, respetuoso e igualitario a todos y cada uno de los usuarios, e invocando los principios de participación, publicidad, los cuales versan sobre la promoción y atención de las iniciativas de los usuarios cuando estos actúan en procura de sus derechos, y con el ánimo de dar a conocer a toda la comunidad, los derechos, y los medios dispuestos para hacerlos efectivos; establece el siguiente compendio con fundamento en la Ley 1437 de 2011, Ley 142 de 1994, Resolución CREG 108 de 1997, Contrato de Condiciones Uniformes (capítulo II; Capítulo IX), instrumento explicativo que indica al usuario sus derechos, las normas donde están consagrados los canales, plazos y formas de hacerlos efectivos.

Esperamos cumpla la finalidad de ilustrar al usuario y cualquier duda o solicitud, puede dirigirse a nuestros canales informativos, donde estamos en la mayor disposición de atender cualquier interrogante y/o duda que se suscite, **INGENIERIA Y SERVICIOS SA ESP** tiene como compromiso corporativo servir al usuario y brindarle la mayor y más expedita colaboración cuando este lo requiera o la situación lo amerite.

De acuerdo a lo anterior, **INGENIERIA Y SERVICIOS SA ESP** establece:

1.1 CANALES INFORMATIVOS: CANALES DE ATENCIÓN

INS S.A E.S.P., para darle cumplimiento a lo dispuesto en la Constitución Política de Colombia de 1991, Ley 142 de 1994, Ley 1437 de 2011, Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 0019 de 2012, Resolución CREG 108 de 1997, y demás normas complementarias en la materia, sobre la obligatoriedad de establecer el Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias, ha establecido los siguientes canales para formular estas solicitudes:

1.1.1 Canal Presencial

Permite el contacto directo de los ciudadanos – usuario con el personal de la empresa, cuando acceden a los diferentes Puntos de Atención al Usuario ubicadas en las oficinas de cada municipio, donde se ofrece orientación e información de manera personalizada e inmediata sobre los trámites, servicios, y otros procedimientos administrativos de la Empresa. El horario de atención es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 pm y de 2:00 pm a 6:00 p.m.

1.1.2 Canal Telefónico

Permite establecer un contacto con los ciudadanos – usuario aprovechando las funcionalidades de voz de la telefonía móvil nacional. El usuario puede contactarse con la empresa vía telefónica a la Línea de Atención al Usuario o línea de atención de emergencias, los cuales se encuentran publicados en la página web de la Empresa, en las oficinas de INS SA ESP, facturas de servicio y demás publicidad de la empresa hacia los usuarios.

1.1.3 Canal Electrónico

Permite la interacción entre INS SA ESP y los ciudadanos – usuario, a través de nuevas tecnologías para la comunicación dinámica, particularmente aprovechando la Internet. Para lo anterior, la empresa cuenta con vías de comunicación:

- Por medio de la página web www.inseps.com, al enlace de PQR'S previo registro y/o autenticación de los datos personales.
- Por medio del correo electrónico: servicio_al_cliente@inseps.com

2.) MARCO NORMATIVO-DERECHOS DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE GAS POR REDES

Cada actuación de cualquier autoridad pública, persona jurídicas publicas/ privadas debe enmarcarse dentro de un marco normativo, donde pueda establecerse si dubitación alguna cuales son los derechos que tienen las personas que tienen alguna relación con ella; De conformidad con lo anterior, el legislador ha establecido una serie de derechos a través de la promulgación de la Ley 142 de 1994; Además, ha creado algunas instituciones para que supervisen, vigilen, controlen, y regulen a las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, como lo es la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS y la COMISIÓN DE REGULACIÓN DE ENERGIA Y GAS, las cuales además han expedido resoluciones, circulares y conceptos orientadores de las actuaciones de las empresas de servicios público; además las empresas en los contratos celebrados con los usuarios deben establecer una serie de derechos que guarden concordancia con las leyes y demás disposiciones de carácter suprallegal.

A continuación, se traen a colación normas donde se consagran derechos para los usuarios de nuestra compañía, así:

- LEY 142 DE 1994

La Ley 142 de 1994 consagra los siguientes derechos y deberes para los usuarios, propietarios y/o suscriptores:

“ARTÍCULO 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS. Los usuarios de los servicios públicos tienen derecho, además de los consagrados en el Estatuto Nacional del Usuario y demás normas que consagren derechos a su favor, siempre que no contradigan esta ley, a:

9.1. Obtener de las empresas la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de plazos y términos que para los efectos fije la comisión reguladora, con atención a la capacidad técnica y financiera de las empresas o las categorías de los municipios establecida por la ley.

9.2. La libre elección del prestador del servicio y del proveedor de los bienes necesarios para su obtención o utilización.

9.3. Obtener los bienes y servicios ofrecidos en calidad o cantidad superior a las proporcionadas de manera masiva, siempre que ello no perjudique a terceros y que el usuario asuma los costos correspondientes.

9.4. Solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna, sobre todas las actividades y operaciones directas o indirectas que se realicen para la prestación de los servicios públicos, siempre y cuando no se trate de información calificada como secreta o reservada por la ley y se cumplan los requisitos y condiciones que señale la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

PARÁGRAFO. Las Comisiones de Regulación, en el ejercicio de las funciones conferidas por las normas vigentes, no podrán desmejorar los derechos de los usuarios reconocidos por la ley.”

- Resolución CREG 108 de 1997

La Resolución CREG 108 de 1997, señala 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, dentro de lo cual se destaca:

Principios:

De los Derechos y Garantías Mínimas. Los derechos y garantías consagrados en las Leyes 142 y 143 de 1994, en el Decreto 1842 de 1991, en las normas de carácter general expedidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas, y demás autoridades competentes, así como en las normas que las complementen, adicionen, modifiquen o sustituyan, que consagren derechos en favor de los usuarios, constituyen el mínimo de derechos y garantías de los usuarios y no podrán ser vulnerados ni desconocidos por las empresas en la ejecución del contrato de servicios públicos.

De no abuso del derecho. Los derechos originados en razón del contrato de servicios públicos, no podrán ser ejercidos con la intención de causar daño a la otra parte contratante ni con un fin distinto al señalado por las normas.

De información y transparencia. Los suscriptores o usuarios podrán solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna, sobre todas las actividades y operaciones directas e indirectas que se realicen para la prestación de los servicios públicos, siempre y cuando no se trate de información calificada como secreta o reservada por la ley y se cumplan los requisitos y condiciones establecidos por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios de acuerdo con lo dispuesto en el numeral 14, artículo 9º de la ley 142 de 1994.

Tendrán derecho, igualmente, a conocer los planes de expansión de los sistemas de distribución domiciliaria del servicio público, así como presentar las solicitudes de información a la Comisión de Regulación de Energía y Gas, relacionadas con las tarifas.

De queja y reclamo. Las empresas de servicios públicos deberán atender, tramitar y solucionar, en forma oportuna, las quejas, peticiones y recursos que sean presentados por los suscriptores o usuarios.

Artículo 15º. Terminación unilateral del contrato por parte del suscriptor o usuario, por cambio de comercializador. Con excepción de los suscriptores o usuarios localizados en áreas de servicio exclusivo, y de los contratos a término fijo, el suscriptor o usuario podrá dar por terminado el contrato de servicios públicos suscrito con un comercializador, con el fin de suscribir un contrato con otro comercializador, siempre y cuando su permanencia con el primero haya sido por un período mínimo de doce (12) meses, y se encuentre a paz y salvo por el pago de las obligaciones emanadas del contrato, o garantice con título valor el pago de las obligaciones a su cargo, según lo indicado en el artículo 147 de la Ley 142 de 1994. Lo anterior no impide al suscriptor o usuario dar por terminado el contrato de servicios públicos cuando haya lugar a ello conforme a las leyes o al contrato.

Parágrafo. En las condiciones uniformes del contrato, la empresa no podrá exigir que el suscriptor o usuario de aviso de terminación por esta causal, con una antelación superior a un período de facturación.

Artículo 16º. Solicitud. De conformidad con el artículo 134 de la Ley 142 de 1994, cualquier persona que habite o utilice de modo permanente un inmueble, a cualquier título, tendrá derecho a recibir los servicios públicos domiciliarios de energía y/o gas por red de ductos, al hacerse parte de un contrato de servicios públicos. El prestador de servicios públicos, deberá decidir la solicitud de acuerdo con las siguientes reglas:

a) Para presentar la solicitud no podrán ser exigidos por la empresa más requisitos que los estrictamente necesarios para identificar al suscriptor potencial, al inmueble, y las condiciones especiales del suministro, si las hubiere. En caso de que la solicitud sea presentada en forma incompleta, la empresa deberá recibirla e indicarle al usuario los requisitos que falta por cumplir, de acuerdo con lo previsto en las condiciones uniformes. Una vez el usuario cumpla ante la empresa los requisitos previstos en el contrato, la empresa no podrá exigirle más requisitos, ni negarle la solicitud del servicio fundándose en motivos que haya dejado de indicar.

b) La solicitud debe ser resuelta dentro del plazo previsto en las condiciones uniformes de prestación del servicio, el cual no excederá de quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación, a menos que se requiera de estudios especiales para autorizar la conexión, en cuyo caso el distribuidor dispondrá de un plazo de tres (3) meses para realizar la conexión.

Parágrafo 1°. Cuando existan dos o más empresas comercializadoras que ofrezcan el servicio a los suscriptores o usuarios de una misma red local, sea que se trate del servicio de energía eléctrica o de gas combustible, la solicitud se hará al comercializador que libremente escoja el usuario, salvo que se trate de áreas de servicio exclusivo para la prestación del servicio respectivo.

Corresponderá al comercializador efectuar ante la empresa distribuidora todas las gestiones necesarias para la conexión a la red de los usuarios que atiende, sin perjuicio de que estos asuman los costos correspondientes

Parágrafo 2°. Sin perjuicio del derecho que tienen los usuarios a escoger el prestador del servicio, el comercializador que solicite y obtenga de la Comisión, la aprobación del costo de comercialización, cuando se trate del servicio de electricidad; o del costo unitario de distribución (Dt), tratándose del servicio de gas por red de ductos, para prestar el servicio en el área donde se localiza el suscriptor potencial o usuario, no podrá rechazar las solicitudes que le presenten los suscriptores potenciales o usuarios ubicados en esa área, cuando cumplan las condiciones previstas en el contrato para tal fin."

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES

El contrato de prestación de servicios público el cual fue entregado al usuario, contiene las condiciones uniformes que señalan los derechos y deberes tanto de la empresa como del suscriptor o usuario, las conductas que se consideran incumplimiento del contrato y que son sancionables, los procedimientos para la práctica de visitas, el trámite de peticiones quejas y recursos, clases de sanciones, plazos de entrega de la factura, causas de terminación del contrato, etc.

Sin embargo, si el mismo fue extraviado u sucedió otra circunstancia, puede ser solicitado en nuestras oficinas de servicio al cliente, o ser revisado en la página web: www.insesp.com. A continuación, se expone lo referente a derechos de los usuarios, consagrado en el capítulo II, del referido documento.

CAPÍTULO II DE LAS OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LAS PARTES

ARTÍCULO 9. DERECHOS DE LAS PARTES: En el contrato de servicios públicos se entienden incorporados los derechos que a favor de los SUSCRIPTORES o usuarios y de las empresas de servicios públicos domiciliarios se encuentran consagrados en las Leyes, así como en las normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

PARAGRAFO PRIMERO: DERECHOS ESPECIALES CONSAGRADOS A FAVOR DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO

1. Solicitar y recibir un servicio de buena calidad, continuidad y seguridad, siempre y cuando cumpla con las condiciones uniformes establecidas en el presente contrato.
2. No ser objeto de discriminaciones injustificadas.
3. Recibir a tiempo la facturación por el servicio consumido y bajo las tarifas aprobadas por los organismos competentes.
4. Obtener aviso por las suspensiones realizadas en interés del servicio.
5. Interponer peticiones, quejas, recursos y reclamos ante la Empresa.
6. Elegir libremente el proveedor de los bienes y servicios necesarios para la utilización del servicio.

7. Terminar el contrato de conformidad con los términos previstos en el mismo, en la regulación y la Ley.
8. Recibir orientación en relación con los trámites a realizar ante LA EMPRESA
9. Que sus datos personales sean protegidos de la forma como lo prevé la Ley 1581 de 2012.

ARTÍCULO 10. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA: Sin perjuicio de las que por vía general impongan las leyes, los decretos del ejecutivo, resoluciones de la CREG y demás actos emanados de la autoridad competente son obligaciones de LA EMPRESA, salvo los casos de fuerza mayor o caso fortuito, las siguientes:

1. La prestación continúa de un servicio de buena calidad, eficiencia y seguridad, salvo cuando existan motivos o razones de fuerza mayor o caso fortuito, o de orden técnico o económico que lo impidan. El suministro se iniciará desde el momento en que para LA EMPRESA sea técnicamente posible y de parte del SUScriptor y/o usuario se hayan satisfecho las condiciones básicas requeridas para el ingreso de las instalaciones al sistema, es decir, a partir de la conexión al servicio y del otorgamiento de las garantías a que haya lugar para respaldar los pagos en el evento que se requiera y previa permisión de la Ley.
2. Evitar privilegios y discriminaciones injustificadas, y toda práctica que genere competencia desleal o restrinja en forma indebida la competencia respecto de otras Empresas que presten servicios públicos similares o equivalentes.
3. Efectuar el mantenimiento y reparación de las redes que integran el gasoducto urbano y los equipos de su propiedad.
4. Otorgar financiamiento a los usuarios, con plazos y condiciones razonables para la amortización de los cargos por conexión domiciliaria.
5. Elaborar, mantener actualizado y hacer público el reglamento del servicio con el fin que toda persona que solicite o utilice el servicio, todo funcionario de LA EMPRESA, entidad gubernamental y quien esté autorizado para hacer diseños, construcción o interventoría de instalaciones internas para gas, conozcan las normas y requisitos de carácter técnico, administrativo y de procedimiento que se deben cumplir respecto de cualquier solicitud de servicio o trámite relacionado con el suministro del mismo.
6. Reconectar y/o reinstalar el servicio dentro del plazo que determina la Ley, una vez se hayan superado las causas que dieron origen a la suspensión o corte, respectivamente.
7. Medir el consumo, procurando que para ellos se empleen instrumentos de tecnología apropiada, o en su defecto, se facturará el servicio con base en los consumos promedios, de acuerdo con lo previsto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1.994, a fin de que el consumo sea el elemento principal de cobro.
8. Facturar el consumo y demás conceptos que de acuerdo con autorización del organismo competente puedan ser incluidos en la factura. Después de cinco (5) meses de haberse entregado las facturas, no se podrán cobrar bien o servicios no facturados por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores, excepto en los casos en que se compruebe dolo del SUScriptor y/o usuario.
9. Implantar un sistema de control de calidad a la facturación mediante una crítica a los consumos, con el fin de establecer la causa de la variación en las lecturas cuando el consumo del último periodo presente desviaciones significativas respecto del promedio de los consumos que se han cobrado en períodos anteriores.

10. Recaudar la contribución y aplicar los subsidios, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley y la regulación vigente.
11. Realizar las revisiones técnicas a los equipos de medida e instalaciones internas, cuando el SUSCRIPUTOR o usuario lo solicite o cuando LA EMPRESA tenga dudas sobre su correcto funcionamiento. Cuando el usuario pida la revisión, LA EMPRESA podrá cobrar la tarifa fijada para el efecto. En todo caso, LA EMPRESA podrá adoptar las medidas y mecanismos eficaces tendientes a que los equipos de medida funcionen correctamente previniendo su alteración.
12. Enviar las facturas de cobro a la dirección o sitio donde lo haya solicitado el usuario procurando que sean recibidas con cinco (5) días calendario de anticipación a la fecha de su vencimiento. El lapso comprendido entre la fecha de lectura del medidor y la fecha de la entrega de la respectiva factura no será, en principio, superior a un (1) período de facturación.
13. Suspender o cortar el servicio cuando se hayan incumplido cualquiera de las obligaciones estipuladas en el contrato de servicios públicos, o se atente contra la seguridad del servicio.
14. Entregar periódicamente al usuario una factura de cobro que tenga como mínimo la información suficiente para establecer con facilidad como se determinaron y valoraron los consumos, así como el valor que debe pagar y los plazos que tiene para ello, el descuento por concepto de subsidio cuando los hubiere, el mayor valor cobrado para el fondo de solidaridad, los intereses por mora, las suspensiones impuestas si las hubiere y todos los demás conceptos a que esté sujeto por causa de su incumplimiento.
15. Recibir, atender, tramitar y responder dentro de los quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su radicación, las peticiones, quejas, y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios y/o suscriptores, en relación con el servicio de gas u otros servicios que preste la Empresa.
16. Informar por lo menos con un (1) día de anticipación sobre las suspensiones del servicio, programadas para mantenimientos periódicos, reparaciones técnicas o por racionamientos de gas domiciliarios, salvo que se trate de emergencias o eventos fuera del control de LA EMPRESA
17. Dotar a los funcionarios y demás personal autorizado para el ejercicio de sus labores, entre ellas, para practicar revisiones y tomar lecturas de los medidores, de un carné de identificación en el que aparezca como mínimo el nombre, documento de identidad, cargo y foto reciente de la persona.
18. Elaborar un acta de "Puesta de Servicio" en el cual consten las características del medidor instalado, la cual deberá ser firmada por el funcionario o la persona autorizada que realiza la respectiva instalación y el usuario o quien se encuentre presente en el inmueble.
19. Devolver al usuario los medidores y demás equipos retirados por LA EMPRESA, que sean de propiedad de éste, salvo que cuando por razones de tipo probatorio o para investigación en el laboratorio se requiera mantenerlo a disposición de la Empresa.
20. Permitir al SUSCRIPUTOR y/o usuario, elegir libremente al proveedor de los bienes necesarios para la utilización de los servicios siempre y cuando reúnan las condiciones técnicas definidas por la autoridad competente.
21. Hacer las compensaciones a que haya lugar, al SUSCRIPUTOR y/o usuario cuando quiera que ocurran fallas en la prestación del servicio de conformidad con lo previsto en la Ley de servicios públicos domiciliarios (artículo 137.1 y 137.3).

22. Informar con la amplitud que sea posible, las condiciones uniformes del contrato presente; así mismo mantener copias del contrato para entregar a los usuarios que lo soliciten.

Las demás obligaciones que establezcan la Ley 142 de 1994 y las demás normas que la modifiquen, complementen, adicionen o desarrollen; aquellas obligaciones contenidas en las demás normas expedidas por las autoridades competentes; así como las obligaciones que por su naturaleza le pertenecen al contrato.

Las obligaciones de LA EMPRESA subsisten siempre y cuando el SUScriptor o usuario se encuentre al día en sus pagos y conserve las condiciones técnicas con las cuales se convino la prestación del servicio.

ARTÍCULO 12. ABUSO DEL DERECHO: De conformidad con lo dispuesto en el artículo 95 de la Constitución Nacional, es deber del SUScriptor y/o usuario, así como de LA EMPRESA, ejercitar adecuada y racionalmente los derechos conferidos por el contrato de servicios públicos y la Ley, de forma tal, que eviten extralimitaciones o abusos de los mismos o eventuales vulneraciones a los derechos de las partes o terceros quienes tendrán las acciones legales para resarcirse de los perjuicios ocasionados.

3. MECANISMOS DE PROTECCIÓN DE DERECHO DE LOS USUARIOS

Todo usuario, que considere tener una inquietud, desee obtener información, desee realizar una solicitud, queja, sugerencia, reclamo, por facturación, prestación del servicio, emergencias, suspensiones, etc., puede realizarlo a través de los canales anteriormente indicado, de manera verbal o escrita, las cuales deberán ser tramitadas como derecho de petición, teniendo en cuenta las reglas que se indican a continuación:

¿Qué es el Derecho de Petición?: Es un derecho de rango constitucional, que tiene toda persona de presentar peticiones, quejas o reclamos de interés general o particular, de manera respetuosa, ante las autoridades públicas o ante particulares que cumplen alguna función pública, con el fin de que sean resueltas pronto y de forma efectiva. Es así que las puede formular en forma escrita o verbal en las oficinas de atención al cliente, Call Center y /o a través de medios virtuales.

¿Qué modalidades existen? Como se indicó anteriormente las peticiones pueden presentarse de manera verbal, escrita o a través de medios electrónicos.

- **Verbal:** Puede presentarse de manera verbal, y la respuesta la puede emitir de la misma forma la entidad a la que se presenta, si el peticionario exige que la respuesta sea emitida de manera escrita así debe responder la empresa. Las empresas deberán a partir del 01 de febrero de 2017, cumplir con las obligaciones dispuestas en el decreto 1166 de 2016, implementando todo lo necesario para la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones verbales.
- **Medios electrónicos:** Podrán presentarse peticiones al portal web indicado anteriormente y la empresa podrá notificar sus actos a través de medios electrónicos, siempre que el administrado haya aceptado este medio de notificación y previo registro y/o autenticación de los datos personales de acuerdo a lo contemplado en la normativa vigente.
- **Escrita:** Documento dirigido a la empresa para que esta se pronuncie de la misma manera en la oportunidad legal, INS SA ESP, ha establecido que las peticiones que se presentan a continuación deben tramitarse de manera escrita por el peticionario: Solicitud de registro como Firma Instaladora, Solicitud de Servicio Público, Solicitud de Disponibilidad de Servicio.

¿Que deben contener los derechos de petición presentados ante la empresa?

Las solicitudes deberán contener como mínimo la siguiente información:

1. Nombre de la empresa
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso.
3. No. Documento de identidad
4. Dirección donde recibirá correspondencia. Puede agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
5. El objeto de la petición.
6. Las razones en las que fundamenta su petición.
7. La relación de los requisitos exigidos por la ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
8. La firma del peticionario, cuando fuere el caso.

El personal de la empresa responsable de atender las peticiones, tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente y que no sean necesarios para resolverla.

Las peticiones que estén relacionadas con la prestación del servicio y factura, se debe agregar a la petición los siguientes datos:

- Número de Cuenta Interna del Suscriptor
- Número de factura por la que se realiza la solicitud.

¿Qué tipos de peticiones existen, Que términos tiene la empresa para contestar?

A continuación, se establecen las principales reglas en materia de derechos de petición, consagradas estas en el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo y en la ley 142 de 1994, así:

Regla general: La empresa responderá los recursos, quejas y peticiones dentro del término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado ese término, y salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspicio la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas, se entenderá que el recurso ha sido resuelto en forma favorable a él.

Estarán sometidas a términos especiales las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, INS o podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una **consulta** a INS S.A. E.S.P. en temas de su competencia deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

3. Desistimiento tácito de las peticiones-Peticiones incompletas: Toda petición deberá ser respetuosa. Solo cuando no se comprenda su finalidad u objeto, se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes., o de resultar incompleta, para que la complete en el término máximo de un (1) mes. En caso de no corregirse o aclararse, se

archivará la petición. Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual. Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, se decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

4. Peticiones de autoridades a INS: Cuando una autoridad formule una petición ante INS S.A E.S.P., esta deberá resolverse en un término no mayor de diez (10) días.

5. Peticiones reiterativas y análogas: Cuando más de diez (10) ciudadanos formulen peticiones de información análogas, INS S.A E.S.P. podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación o la pondrá en su portal Web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten

6. Peticiones sin competencia: Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitido al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente

7. Peticiones que requieren mayor plazo de respuesta: Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto

9. Desistimiento Expreso de la Petición. Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

10. INFORMACIÓN DE CARÁCTER RESERVADO: Solo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución o la ley, y en especial:

1. Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008.
2. Los protegidos por el secreto comercial e industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos.
3. Los amparados por el secreto profesional.
4. Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los demás registros de personal que obren en los archivos de la empresa.

Para efecto de la solicitud de información de carácter reservado, solo podrá ser solicitada por el titular de la información, por sus apoderados o por personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esa información.

Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos reservados será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales pertinentes y deberá notificarse al peticionario.

¿Si la respuesta no satisface al usuario, que puede hacer, en qué casos, y que términos tiene para ello?

- a) Puede presentar un recurso: El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato.
- b) En qué casos: Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley; El recurso de queja es facultativo y ataca la negativa del recurso de apelación, pretende discutir la procedencia de la apelación.
- c) Términos: Reposición: Debe interponerse por el usuario dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión, Una vez presentado por el usuario, la empresa contará con término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación, para que la empresa aclare, modifique, adicione o revoque la decisión. – Reposición en subsidio apelación: Debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión, el recurso de apelación sólo puede interponerse como subsidiario del de reposición ante la superintendencia. Una vez presentado por el usuario, la empresa contará con término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación, para que la empresa aclare, modifique, adicione o revoque la decisión. Si la decisión es negativa al usuario, la empresa tiene la obligación de remitir el expediente durante los 3 días siguientes a la notificación de la decisión a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Recurso de Queja: El recurso de queja es facultativo y a ataca la negativa del recurso de apelación, pretende discutir la procedencia de la apelación Podrá interponerse directamente ante la superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, mediante escrito al que deberá acompañarse copia de la providencia que haya negado el recurso dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación de la decisión.

¿Qué ocurre si pasado el término establecido de acuerdo al tipo de petición presentada la empresa no responde la petición o recurso?

SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO. De conformidad con lo establecido en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, toda entidad o persona vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos, prestadora de los servicios públicos domiciliarios de que trata la citada ley, **tiene la obligación de resolver las peticiones, quejas y recursos** que presenten los suscriptores o usuarios en desarrollo de la ejecución del contrato de servicios públicos, **dentro del término de 15 días hábiles**, contados a partir de la fecha de su presentación.

Pasado ese término, salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspició la demora o que se requirió la práctica de pruebas **se entenderá que la petición, queja o recurso ha sido resuelto en forma favorable**. Dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento del término de los 15 días hábiles, la entidad prestadora del servicio público domiciliario **reconocerá al suscriptor o usuario los efectos del silencio administrativo positivo**. Si no lo hiciera, el peticionario podrá solicitar de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la imposición de las sanciones a que haya lugar conforme a la, ley, sin perjuicio de que ella adopte las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto.

4.) OTRAS NOCIONES IMPORTANTES PARA EL USUARIO:

Importancia de la factura: Las empresas de servicios públicos están obligadas a realizar la facturación la cual debe contener la información necesaria para que el suscriptor o usuario pueda establecer con facilidad si la empresa se ciñó a ley y al contrato de condiciones uniformes, cómo se determinaron los consumos, el número de unidades consumidas, el valor unitario, el valor total, subsidios.

Subsidios: El Estado colombiano, ha dispuesto subsidiar el pago de servicios públicos domiciliarios a los habitantes de las viviendas y predios ubicados en los estratos 1 y 2. Para esto, es necesario también que los estratos altos paguen un sobre costo solidario definido como contribución.

Cargo fijo: Como resultado de la estratificación, las empresas por ley deben identificar cuales estratos están exentos de este cobro caso que aplica para los estratos 1 y 2.

Adicionalmente a los anteriores mecanismos, y en caso de que algún colaborador de nuestra compañía vulnere alguno de los citados derechos como usuario y/o suscriptor o no lo trate con la cortesía, respeto e imparcialidad debidos, le solicitamos informarlo inmediatamente a los canales informativos, de forma que podamos adelantar a la mayor brevedad las medidas correctivas necesarias.

Gracias por contar con nosotros y por brindarnos la información que nos permitirá prestarle un mejor servicio.

INGENIERIA Y SERVICIOS SA ESP