

	PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCIONES DE DINERO	CÓDIGO	GCO-PR-04
		VERSIÓN	3
		FECHA EMISIÓN	08/08/2009
		FECHA ACTUALIZACIÓN	09/05/2022
		PÁGINA	1 de 6

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para el caso de devolución de dineros por fallos en la facturación o en el servicio prestado.

2. ALCANCE

Este procedimiento inicia desde la Reclamación del usuario por devolución de dineros, hasta la solución final del caso.

3. RESPONSABLE

Gerente General.
 Director de operaciones
 Director de mercado regulado
 Coordinador de Facturación y Catastro.
 Coordinador de Recaudo y Cartera.
 Auxiliar P.Q.R.

4. DEFINICIONES

Calidad del servicio de aseo: Se entiende por calidad del servicio público domiciliario de aseo, la prestación con continuidad, frecuencia y eficiencia a toda la población de conformidad con lo establecido en el decreto 2981 de 2013; con un debido programa de atención de fallas y emergencias, una atención al usuario completa, precisa y oportuna; un eficiente aprovechamiento y una adecuada disposición de los residuos sólidos; de tal forma que se garantice la salud pública y la preservación del medio ambiente, manteniendo limpias las zonas atendidas.

Contrato de servicios públicos o de condiciones uniformes (artículo 128, 129 y 130 Ley 142 de 1994): Es un contrato uniforme, consensual, por el cual una empresa de servicios públicos los presta a un usuario a cambio de un precio en dinero, de acuerdo con las estipulaciones que han sido definidas por ella para ofrecerlas a muchos usuarios no determinados. Existe contrato desde que la empresa define las condiciones uniformes en las que prestará el servicio y el propietario o quien utilice el inmueble solicita recibir el servicio, si el solicitante y el inmueble se encuentran en las condiciones previstas por la empresa.

Costo económico de referencia del servicio: Es el resultante de aplicar los criterios y las metodologías que defina la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico de acuerdo con las disposiciones de la Ley 142 de 1994.

Entidad tarifaria local (Resolución CRA 117 de 1999): Persona natural o jurídica que tiene la facultad de definir las tarifas de los servicios de acueducto, alcantarillado o aseo. Son entidades tarifarias locales: a) El alcalde municipal, cuando sea el municipio el que preste directamente el servicio o la junta municipal de servicios públicos; b) La junta directiva de la empresa o entidad o quien haga sus veces; c) Quien establezca el contrato en el caso de las entidades prestadoras con vinculación contractual con el municipio.

Factura de servicios públicos (Decreto 302 de 2000): 1. Es la cuenta que la entidad prestadora de servicios públicos entrega o remite al usuario o suscriptor, por causa del consumo y demás servicios inherentes al desarrollo de un contrato de prestación de servicios públicos. 2. Documento mediante el cual la empresa indica al usuario el monto de sus obligaciones pecuniarias por concepto de los servicios que ella presta durante un periodo determinado y que sirve como instrumento para el recaudo. También recibe la denominación de Cuenta de cobro.

	PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCIONES DE DINERO	CÓDIGO	GCO-PR-04
		VERSIÓN	3
		FECHA EMISIÓN	08/08/2009
		FECHA ACTUALIZACIÓN	09/05/2022
		PÁGINA	2 de 6

PETICIÓN (Artículos 152 Ley 142 de 1994 y 5 Código Contencioso Administrativo): Solicitud respetuosa verbal o escrita que los usuarios o suscriptores pueden presentar ante las empresas de servicios públicos en relación con el contrato de servicios públicos. Si fue verbal, la petición se responderá en la misma forma, a menos que quien decide prefiera hacer saber su decisión por escrito. Si fue escrita, se responderá únicamente por escrito. Las peticiones se resolverán o contestarán dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su recibo (Artículo 6 Código Contencioso Administrativo).

QUEJA (Artículo 45 Decreto 1842 de 1991): Medio por el cual el suscriptor o usuario pone de manifiesto su inconformidad con la actuación de determinado o determinados funcionarios, o su inconformidad con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio. Cuando se trata de empresas o empleados oficiales, la queja también puede interponerse ante la personería municipio o distrital, o ante la Procuraduría General de la nación, según el caso.

RECLAMACIÓN (Artículo 46 Decreto 1842 de 1991): Actuación preliminar mediante la cual la empresa revisa la facturación de los servicios públicos a solicitud del interesado, para tomar una posterior decisión final o definitiva del asunto, en un todo de conformidad con los procedimientos previstos en el Código Contencioso Administrativo y las disposiciones reglamentarias contenidas en el Decreto 1842 de 1991.

Requisitos para la prestación de los servicios (art. 134 lspd): los servicios públicos domiciliarios los puede solicitar cualquier persona capaz de contratar que habite o utilice de modo permanente un inmueble. Solo bastará la prueba de habitación de personas. No se podrán exigir requisitos adicionales.

Servicio industrial (decreto 302 de 2000): Es el servicio que se presta a predios o inmuebles en los cuales se desarrollen actividades industriales que corresponden a procesos de transformación o de otro orden.

Servicio no residencial: Es el destinado a satisfacer las necesidades de todos aquellos inmuebles que no sean clasificables como residenciales. Se clasifican principalmente en comercial, industrial, oficial, especial y otros.

Servicio oficial (decreto 302 de 2000): Es el que se presta a las entidades de carácter oficial, a los establecimientos públicos que no desarrollen permanentemente actividades de tipo comercial o industrial, a los planteles educativos de carácter oficial de todo nivel; a los hospitales, clínicas, centros de salud, ancianatos, orfanatos de carácter oficial.

Servicio ordinario de aseo: Es la modalidad de prestación del servicio de aseo para residuos de origen residencial y para aquellos residuos de origen comercial e industrial que por su naturaleza, composición, tamaño y volumen pueden ser manejados normalmente de acuerdo con la capacidad del concesionario.

Servicio residencial (decreto 302 de 2000): 1. Es el servicio que se presta para el cubrimiento de las necesidades relacionadas con la vivienda de las personas. Es el destinado a satisfacer las necesidades de los hogares o núcleos familiares. Se diferencia según la estratificación socioeconómica.

	PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCIONES DE DINERO	CÓDIGO	GCO-PR-04
		VERSIÓN	3
		FECHA EMISIÓN	08/08/2009
		FECHA ACTUALIZACIÓN	09/05/2022
		PÁGINA	3 de 6

Superintendencia de servicios públicos domiciliarios (artículos 14.30, 75 y 76 ley 142 de 1994): Persona de derecho público adscrita al Ministerio de Desarrollo, de carácter técnico, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonial. La Superintendencia ejerce el control, inspección y vigilancia de las entidades que presten los servicios públicos domiciliarios y los demás servicios a los que se aplica la Ley 142 de 1994.

Servicio público domiciliario de aseo (artículo 14.24 ley 142 de 1994): Es el servicio de recolección municipal de residuos principalmente sólidos. Se consideran actividades complementarias el transporte, tratamiento, aprovechamiento y disposición final de tales residuos.

Suscriptor (artículo 14.31 ley 142 de 1994 y decreto 302 de 2000): Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.

Tarifas: Sistema de precios que permite el cobro de los servicios públicos domiciliarios. Se consideran integrantes del sistema tarifario las siguientes tarifas y cobros: a) Tarifas de cargo fijo: recuperan los costos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario; b) Tarifas de consumo: en función de los costos económicos de prestar el servicio; c) Tarifas de conexión: para cubrir los costos de conexión y/o para acelerar la recuperación en inversiones de infraestructura; d) Otros cobros: reconexión: por los costos ocasionados por la suspensión del servicio; reinstalación: por los costos originados en el corte y terminación del contrato de condiciones uniformes; intereses de mora : ocasionados por el no pago oportuno de las facturas; sanciones :por el uso no autorizado del servicio; costo de medidores, acometidas, etc. : bienes que suministran las empresas de servicios públicos.

Unidad independiente (decreto 2981 de 2013): Apartamento, casa de vivienda, local u oficina independiente con acceso a la vía pública o a las zonas comunes de la unidad inmobiliaria

Usuario (artículo 14.33 ley 142 de 1994): Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde se presta o como receptor directo del servicio. Se le denomina también consumidor.

Usuarios no residenciales (decreto 2981 de 2013): Es la persona natural o jurídica que produce residuos sólidos derivados de la actividad comercial, industrial y los oficiales que se benefician con la prestación del servicio público de aseo.

Usuarios residenciales (decreto 2981 de 2013): Es la persona que produce residuos sólidos derivados de la actividad residencial y se beneficia con la prestación del servicio público de aseo. Se considera usuario residencial del servicio público de aseo a los ubicados en locales que ocupen menos de veinte (20) metros cuadrados de área, exceptuando los que produzcan más de un (1) metro cúbico mensual.

Inmueble desocupado (decreto 2981 de 2013):: Son aquellos inmuebles que a pesar de tener las condiciones para recibir la prestación del servicio de aseo, se encuentran deshabitados o en ellos no se realiza ninguna actividad comercial, industrial o de otra índole.

	PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCIONES DE DINERO	CÓDIGO	GCO-PR-04
		VERSIÓN	3
		FECHA EMISIÓN	08/08/2009
		FECHA ACTUALIZACIÓN	09/05/2022
		PÁGINA	4 de 6

5. CONTENIDO ESPECIFICO

ACTIVIDAD	DOCUMENTO	RESPONSABLE
USUARIO SOLICITA PQR, POR DEVOLUCIÓN DE DINEROS El usuario presenta a la Oficina de PQR o al ente de control (SSPD), reclamación del servicio o por inconsistencias en la factura solicitando la devolución del dinero pagado.	GPQ-RE-01 FORMATO DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS O DOCUMENTO DEL USUARIO GPQ-PR-01 PROCEDIMIENTO PQR	Auxiliar PQR
INVESTIGACIÓN DEL CASO Según la reclamación del usuario se designa al funcionario encargado del tema específico con el objeto de investigar la veracidad de la información, y la explicación del caso respectivamente.	GPQ-RE-01 FORMATO DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS O DOCUMENTO DEL USUARIO GPQ-PR-01 PROCEDIMIENTO PQR	Auxiliar PQR director de operaciones
ENVIAR NOTIFICACIÓN DEL RESULTADO De acuerdo al informe y la veracidad de la reclamación se envía el resultado de la investigación con las acciones a tomar en el caso.	GGE-RE-04 COMUNICADO EXTERNO	Auxiliar PQR
EL USUARIO APELA EL RESULTADO El usuario no está satisfecho con el resultado razón por la cual apela en búsqueda de la respuesta de la misma.	DOCUMENTO DEL USUARIO GPQ-PR-01 PROCEDIMIENTO PQR	Auxiliar PQR
COMUNICADO DE LA SSPD POR INVESTIGACIÓN DE CASO En ocasiones después de apelada la respuesta en segunda instancia, los usuarios en uso de su derecho envían los documentos de su reclamación al ente de control, el cual envía requerimiento de respuesta en el cual se vuelve a verificar las causas, explicaciones y acciones a tomar de la reclamación.	GCA-RE-12 CORRESPONDENCIA	Auxiliar PQR
INCONVENIENTES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO En los casos que la reclamación sea debida a la no prestación del servicio se indaga y verifica las condiciones técnicas del servicio al usuario	GGE-RE-03 COMUNICADO INTERNO	Director de Operaciones
PRESTAR EL SERVICIO CONFORME AL CCU Verificar que el objeto de la reclamación del usuario sea por incumplimiento al CCU, determinando la duración, frecuencia, y afectaciones al usuario en caso de ser positiva la reclamación.	GGE-RE-03 COMUNICADO INTERNO	Director de Operaciones
INFORME TÉCNICO PARA LA NO PRESTACIÓN DEL SERVICIO Si no es factible la prestación del servicio debe elaborarse el correspondiente informe, donde se especifique las razones por las cuales no se puede prestar el servicio como es el caso de los vértices o límites de la prestación del servicio, nulo acceso a la vivienda o establecimiento del usuario que por condiciones topográficas no se pueda prestar el servicio.	GGE-RE-03 COMUNICADO INTERNO	Director de Operaciones
INFORME DE EXPLICACIÓN DEL SUCESO DE FACTURACIÓN En el caso que la reclamación sea debido a inconsistencias en la factura debe elaborarse el correspondiente informe, donde se especifique las razones por las cuales sucedió el imprevisto en la factura.	GGE-RE-03 COMUNICADO INTERNO	Coordinador de Facturación
DETERMINA LA ACCIÓN A ESTABLECER DE ACUERDO A LA INFORMACIÓN RECOLECTADA A PARTIR DE ASESORÍA JURÍDICA A partir de los informes técnicos de facturación o Técnico de la prestación del servicio, se analiza las consecuencias jurídicas, y se establecen lineamientos para la toma de decisión y acciones frente al caso particular Si el servicio no se presta el proceso de Servicio al cliente deberá solicitar en el sistema ARQ la inactivación de la cuenta del usuario para no continuar emitiendo facturas	SISTEMA ARQ - ACTO ADMINISTRATIVO DE RESPUESTA AL USUARIO	Gerente General Director de Mercado Regulado Auxiliar de PQR

	PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCIONES DE DINERO	CÓDIGO	GCO-PR-04
		VERSIÓN	3
		FECHA EMISIÓN	08/08/2009
		FECHA ACTUALIZACIÓN	09/05/2022
		PÁGINA	5 de 6
LIQUIDACIÓN DEL VALOR A DEVOLVER			
En el caso en que se tenga que realizar devolución de dineros, se debe realizar la liquidación con el valor correspondiente. Para ello se debe generar el estado de cuenta del usuario en el software ARQ verificando facturas emitidas y pagos recibidos Una vez identificado el valor a devolver al usuario se deberá dejar este mismo como saldo a favor en el sistema ARQ, realizando una nota crédito por concepto de servicio no prestado. Nota: para reclamaciones anteriores a diciembre de 2021 se deberá realizar la consulta y generación de estado de cuenta del sistema SINCOF		ESTADO DE CUENTA SISTEMA ARQ Y SINCOF	Coordinador de Facturación
DESCONTAR EL COSTO DE LA CARTERA		GRC-RE-01 CARTERA POR USO, ESTRATO Y EDADES	Coordinador de Recaudo y Cartera
En el caso que el usuario posea cartera morosa con la empresa, se descontará el valor de esta ya sea total o parcialmente, dependiendo del costo a descontar y de la cartera vigente al momento del fallo de la reclamación.			
NOTA CRÉDITO CON SALDO A FAVOR		SISTEMA ARQ	Coordinador de Recaudo y Cartera
Si el usuario no posee cartera morosa, se puede realizar nota crédito con saldo a favor para futuras facturas, hasta que el valor liquidado sea totalmente cubierto con el servicio prestado. En el sistema ARQ se debe dejar el saldo a favor			
SOLICITAR DEVOLUCIÓN DE DINERO LIQUIDADO		CORREO ELECTRONICO	Coordinador de Recaudo y Cartera – Contabilidad
En el caso que el fallo de la reclamación sea la devolución en efectivo del dinero este debe solicitarse a tesorería, con los soportes debidos para el correspondiente pago.			
PROCESO CONTABLE PARA DEVOLUCIÓN DE DINERO		FORMATO DE DEVOLUCION NOTA DE AJUSTE DE CARTERA FORMATO DE CREACIÓN DE TERCERO SOPORTES	Coordinador de Recaudo y Cartera – Contabilidad
El proceso de mercado regulado deberá enviar al proceso contable formato respectivas autorizaciones de la dirección de mercado regulado y Gerencia General con el valor a devolver donde se determine por cuenta (componente cobrado): Valor de la cartera corriente Valor de la cartera años anteriores El formato anterior deberá ir acompañado del formato de creación del tercero y anexar la siguiente documentación: Personal Natural: Cedula, certificación bancaria Persona Jurídica: Rut, Certificación bancaria Para los casos de devolución por no prestación de servicio se deberá acompañar la solicitud con la certificación de inactivación del usuario en el sistema ARQ y las notas de devolución y ajuste de cartera para aplicar en el sistema SIESA.			
DEVOLUCIÓN DE TESORERÍA DEL DINERO LIQUIDADO		SOPORTE DE TRANSFERENCIA ELECTRONICA	Tesorería
Tesorería debe realizar la devolución del dinero liquidado por efecto de reclamación del usuario, previamente autorizado, mediante transferencia electrónica			
COMUNICACIÓN FINAL AL USUARIO		ACTO ADMINISTRATIVO PARA USUARIO CON SOPORTES	Auxiliar PQR
Según la acción determinada se hace comunicación de la misma al usuario, esperando que dicha respuesta este conforme a lo solicitado, o explique la situación esperada.			

	PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCIONES DE DINERO	CÓDIGO	GCO-PR-04
		VERSIÓN	3
		FECHA EMISIÓN	08/08/2009
		FECHA ACTUALIZACIÓN	09/05/2022
		PÁGINA	6 de 6

6. ANEXOS

GPQ-RE-01 FORMATO DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS O DOCUMENTO DEL USUARIO
GPQ-PR-01 PROCEDIMIENTO PQR
GGE-RE-03 COMUNICADO INTERNO
GGE-RE-04 COMUNICADO EXTERNO
GRC-RE-01 CARTERA POR USO, ESTRATO Y EDADES

Historial de cambios

Revisión No.	Fecha	Elaborado/Modificado por	Descripción del cambio
1	08/08/2009	Carlos A. Gómez Fuentes	Versión original
2	25/11/2020	Yudi Paola Rodríguez Torres	Actualización de cargos
3	09/05/2022	Yudi Paola Rodríguez Torres	Ajustes conforme a acta de reunión de 05/05/2022