

	<b>TOMA DE DECISIÓN DE RELIQUIDACIÓN POR PQR</b>	CÓDIGO	GPQ-IN-04
		VERSIÓN	2
		FECHA EMISIÓN	02/04/2025
		FECHA ACTUALIZACIÓN	13/03/2026
		PÁGINA	1 de 4

<b>1. OBJETIVO:</b>	Definir los aspectos base que deben tener en cuenta los procesos de <b>Servicio al Cliente y Facturación</b> para la toma de decisión y realización del ajuste de cartera en el sistema de información frente a la reliquidación y/o ajuste en la facturación para atender la petición, queja o reclamo presentada por el usuario relacionada con su inconformidad por la facturación, cobro y/o clasificación del inmueble.
<b>2. ALCANCE:</b>	El proceso inicia en el momento que se recibe la P.Q.R por parte del proceso de Servicio al Cliente y finaliza cuándo se lleva a cabo la aplicación del ajuste de reliquidación sobre la facturación emitida y/o actualización en el catastro de usuarios por parte del proceso de Facturación, para dar respuesta de fondo y de forma al usuario, teniendo como base la normatividad vigente en materia de aseo y los aspectos definidos en el presente instructivo.
<b>3. RESPONSABLE:</b>	Director de Mercado Regulado Coordinador Servicio al Cliente Coordinador de Facturación

#### 4. CONTENIDO

Es importante destacar que todo ajuste de reliquidación que solicite el proceso de Servicio al Cliente para que efectúe el proceso de Facturación en el sistema debe contar con un P.Q.R. radicado, en el que conste la inconformidad del usuario frente al cobro en su facturación emitida y el mismo será procedente siempre y cuando este contenido dentro de la normatividad vigente en materia de aseo y en los lineamientos descritos en el presente documento.

LINEAMIENTOS DE RELIQUIDACIÓN PQR	
<b>Periodo objeto de reclamo</b>	Cuando el usuario no indique período sobre el cual presenta su reclamo, se entenderá como el correspondiente a la factura vigente al momento de presentación del reclamo.
<b>Como se determina este período</b>	Se debe cotejar la fecha en que se presentó el reclamo y la fecha de pago oportuno que registra en el sistema para la factura, de tal manera que el usuario no habrá registrado inconformidad sobre una factura que no ha sido de su conocimiento.
<b>Período que se informa en Acto administrativo</b>	El periodo de facturación objeto de reliquidación que se informa al usuario en el acto administrativo debe ser con base en las pretensiones del usuario, normatividad vigente y políticas de reliquidación. como el que requiere el auxiliar de atención al cliente al área de facturación para realizar el ajuste.
<b>Período que se requiere al área de facturación</b>	El período objeto de reliquidación debe ser el mismo que requiere el usuario si es procedente y por ende el que se le incluyó en el acto administrativo y el que se requiere se incorpore en la facturación.

<b>Períodos de reliquidación que establece la Ley</b>	Máximo cinco meses atrás contados a partir de la presentación del reclamo.
<b>Cobros inoportunos</b>	Las áreas de servicio al cliente y Facturación efectuarán el estudio de las pretensiones del PQR, si el resultado es la configuración del cobro inoportuno a favor del usuario, se deberá reconocer y dejar constancia en el expediente el motivo que genero el cobro extemporáneo, el cual será la base para realizar su depuración.
<b>Prescripción de cartera</b>	El ajuste de reliquidación será efectuado por el área de facturación en el evento que el usuario aporte el fallo de la jurisdicción ordinaria en el que declara la prescripción de la deuda.  Es de aclarar que la empresa ni la SSPD son los competentes para declarar la prescripción.
<b>Doble cobro</b>	Reliquidar a partir del periodo del reclamo si no especifica a partir de qué momento se le hace el doble cobro.
	Reliquidar a partir del periodo del reclamo cinco meses atrás cuando el usuario pida retroactividad.
	Se podrá devolver y/o reconocer en su totalidad siempre y cuando el usuario así lo pida en segunda instancia.
	Debe contar con la aprobación del Coordinador de Servicio al Cliente y Director Mercado Regulado de la regional.
	Debe contar con el estudio de la facturación emitida por las dos cuentas que demuestren el doble cobro, así como las pruebas recolectadas en terreno mediante el formato de acta de visita y las que reposen en el sistema de información comercial.
<b>Predio desocupado</b>	Se aplicará el descuento por predio desocupado a tres (3) meses, siempre y cuando cumpla con alguno de los requisitos contenidos en la normatividad vigente que rige este descuento.
	Los tres meses de aplicación del descuento corresponden a tres periodos de facturación emitida, desde la factura vigente al momento de la reclamación.
	Retroactividad no aplica dado que el usuario no reclamó con oportunidad, ni cumplió con el deber de dar aviso de los cambios de destinación del inmueble.
<b>Estrato Incorrecto</b>	Reliquidar a partir del periodo del reclamo.
	Cuando el peticionario solicita efectuar la reliquidación de manera retroactiva se efectuará cinco meses atrás contados a partir de la presentación del reclamo.
	Se podrá reliquidar con el nuevo estrato en su totalidad siempre y cuando el usuario así lo pida en segunda instancia y de acuerdo a la

	<p>fecha en que se emite el acta de estratificación.</p> <p>Se debe verificar la autenticidad del acta de estratificación.</p>
<p><b>Clase de uso incorrecto y/o Cobro por unidades independientes</b></p>	<p>Reliquidar a partir del periodo del reclamo.</p> <p>Se podrá reliquidar a partir del periodo del reclamo máximo cinco meses atrás siempre y cuando lo solicite el usuario en segunda instancia.</p>
<p><b>Multiusuario aseo</b></p>	<p>Cobro del aforo por una sola vez previo cumplimiento de todos los requisitos normativos para acceder a esta opción tarifaria.</p>
<p><b>Inconformidad con la producción y/o Aforo facturado</b></p>	<p>Reliquidar a partir del periodo del reclamo. Tener en cuenta que se viene facturando con el resultado de un aforo anterior que se encontraba vigente.</p>
<p><b>Descuento por no recolección puerta a puerta</b></p>	<p>Solo se ajusta la factura objeto de reclamación.</p> <p>En el evento que el usuario solicite retroactividad en la aplicación del descuento, se efectuará máximo sobre las últimas cinco (5) facturaciones emitidas contadas desde la presentación del reclamo.</p> <p>Se reliquida el 10% del precio máximo correspondiente a la actividad de recolección y transporte.</p> <p>Debe existir acta de verificación de PQR de Servicio GPQ-RE-05 soporte de la no prestación del servicio puerta a puerta emitida por el proceso de operaciones.</p>
<p><b>Cobro por Servicio No Prestado</b></p>	<p>Reliquidar a partir de la factura objeto de reclamación, si el usuario no hace mención del ajuste.</p> <p>En el evento que el usuario solicite retroactividad la empresa efectuará la devolución de los dineros cancelados por parte del usuario toda vez que se encuentra configurado como Cobro no Autorizado por un servicio no prestado.</p> <p>Debe contar con la aprobación del Coordinador de Servicio al Cliente y Director Mercado Regulado de la regional.</p> <p>Debe existir acta de verificación de PQR de Servicio GPQ-RE-05 soporte de la no prestación del servicio emitida por el proceso de operaciones.</p>

	<b>TOMA DE DECISIÓN DE RELIQUIDACIÓN POR PQR</b>	CÓDIGO	GPQ-IN-04
		VERSIÓN	2
		FECHA EMISIÓN	02/04/2025
		FECHA ACTUALIZACIÓN	13/03/2026
		PÁGINA	4 de 4

**HISTORIAL DE CAMBIOS**

Versión	Fecha	Elaborado/Modificado por	Descripción del cambio
1	02/04/2025	Coordinador Nacional de Servicio al Cliente	Creación.
2	13/03/2026	Coordinador Nacional de Servicio al Cliente	Ajuste general del instructivo.

<b>Elaboró:</b> Coordinador Nacional de Servicio al Cliente	<b>Revisó:</b> Coordinador de Servicio al Cliente
<b>Aprobó:</b> Coordinador Nacional de Servicio al Cliente	

COPIA CONTROLADA: SI x NO
---------------------------