

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS	Áreas de Atención al Usuario y Jurídica
		Vigencia Mayo de 2024
		Versión 2

PROPÓSITO

El contrato de Condiciones Uniformes de REDEGAS DOMICILIARIO S. A. ESP en Cláusula Septuagesimosegunda.- Peticiones, Quejas, Reclamaciones y Recursos: El SUSCRIPTOR o Usuario tiene derecho a presentar peticiones, reclamos, quejas y recursos ante la Empresa y a que ésta le notifique en debida forma la correspondiente respuesta. Los recursos se presentarán, tramitarán y decidirán de conformidad con lo previsto en el Código Contencioso Administrativo y cuando no exista norma en dicho Código en en la Ley 142 de 1994.

ALCANCE

Este procedimiento inicia con la recepción verbal o escrita de la petición, queja o recurso; análisis y clasificación de los requerimientos presentados por los usuarios y/o suscriptores de REDEGAS DOMICILIARIO S. A. ESP, y finaliza con el seguimiento, respuesta y cierre de la PQR, para continuar con la evaluación retroalimentación del servicio y la implementación de acciones para la mejora continua del proceso.

RESPONSABLE

Departamento de atención al usuario y Área Jurídica

TERMINOS Y DEFINICIONES

Para los efectos del presente se tendrán en cuenta los siguientes términos y definiciones:

ANÓNIMO: Manifestación escrita, verbal o telefónica sin autor determinado o determinable, a través de la cual se da a conocer una inconformidad o una irregularidad. Los anónimos que carezcan de los requisitos a los cuales hace referencia el artículo 81 de la Ley 962 de 2005, deben ser tramitados y resueltos bajo los parámetros de los artículos 17, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – C.P.A.C.A.

ATENCIÓN: Son las acciones planeadas que realiza la empresa a través de los canales de atención al usuario para que puedan realizar trámites, servicios, solicitar información, orientación o asistencia técnica.

CANAL ESCRITO: Es el medio que permite la interacción, entre el ciudadano y la Empresa, a través del uso de correspondencia o comunicación escrita para realizar

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS	Áreas de Atención al Usuario y Jurídica
		Vigencia Mayo de 2024
		Versión 2

trámites y servicios, solicitar información, orientación o asistencia técnica.

CANAL PRESENCIAL: Es el espacio físico dispuesto por la Empresa en cual los usuarios interactúan de forma directa y personalizada con el Departamento de Atención al Usuario con el fin de realizar trámites y servicios, solicitar información, orientación o asistencia técnica.

ACTO ADMINISTRATIVO ELECTRÓNICO: Acto administrativo emitido por medio electrónico en el que se asegura su autenticidad, integridad y disponibilidad conforme a la Ley.

ACTO ADMINISTRATIVO: Manifestación unilateral de la voluntad de la administración tendiente a generar efectos jurídicos.

ACTOS DEFINITIVOS: Aquellos que deciden directa o indirectamente y de manera definitiva el fondo del asunto o hacen que imposible continuar con la actuación.

ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA: Aquella que tiene por objeto el cumplimiento de los cometidos estatales como lo señala la ley, la adecuada prestación de los servicios públicos y la efectividad de los derechos e intereses de los administrados, reconocidos por la ley.

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES (CCU): Es un acto jurídico, consensual, bilateral, de tracto sucesivo y oneroso, en virtud del REDEGAS DOMICILIARIO S.A. ESP se obliga a prestar a un suscriptor o usuario a cambio de una contraprestación en dinero, el servicio público de gas natural domiciliario, de acuerdo con estipulaciones que han sido definidas por la empresa de conformidad con la ley.

CREG: Comisión de Regulación de energía y Gas

DESISTIMIENTO: Es el acto real o presunto, por medio del cual un peticionario o recurrente decide no continuar con la actuación ante la Empresa.

DOCUMENTO ELECTRONICO: Es la información generada, enviada, recibida, almacenada o comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares.

DOCUMENTO ELECTRÓNICO DE ARCHIVO: Es el registro de información generada, recibida, almacenada y comunicada por medios electrónicos, que permanece en estos medios durante su ciclo vital.

LINEA ATENCIÓN: Es el canal telefónico dispuesto por el REDEGAS DOMICILIARIO S. A. ESP, para la atención sin que el peticionario deba dirigirse a un punto de atención.

NOTIFICACIÓN: Es el acto jurídico por medio del cual REDEGAS DOMICILIARIO S. A. ESP comunica de manera formal a una persona el contenido de un acto administrativo de carácter particular. Tiene como finalidad principal el ejercicio del derecho a la defensa por parte de quien es notificado.

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS	Áreas de Atención al Usuario y Jurídica
		Vigencia Mayo de 2024
		Versión 2

NOTIFICACIÓN PERSONAL: Acto formal que tiene lugar en el espacio físico dispuesto por la Empresa y que consiste en la comunicación personal al usuario o peticionario de una decisión adoptada por la Empresa frente a una petición y que se materializa con la entrega de la copia íntegra del Acto Administrativo proferido por REDEGAS DOMICILIARIO S. A. ESP

NOTIFICACIÓN POR AVISO: Aquella que tiene lugar cuando no es posible hacer la notificación personal. Se hará por medio de aviso que deberá expresar su fecha y la de la providencia que se notifica, su naturaleza, el nombre de las partes y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.

PETICIÓN: Es la manifestación verbal o escrita de una persona natural o jurídica que tiene como propósito obtener resolución por el parte de REDEGAS DOMICILIARIO S. A. ESP de un asunto relacionado con la prestación, facturación o instalación de los servicios públicos de acueducto.

PETICIONARIO: Es la persona natural o jurídica, que presenta ante REDEGAS DOMICILIARIO S. A. ESP una petición, una queja, un reclamo o un recurso.

PQR: Abreviatura para indicar que REDEGAS DOMICILIARIO S. A. ESP ha recibido una petición, una Queja, una Reclamación o un Recurso.

QUEJA: Es la manifestación del usuario o suscriptor mediante la cual pone de manifiesto, de manera escrita o verbal, su inconformidad con la actuación de la del suscriptor o su inconformidad con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio.

RECLAMACIÓN: Solicitud verbal o escrita del suscriptor o usuario que tiene como finalidad obtener la revisión de la factura por parte REDEGAS DOMICILIARIO S. A. ESP por un presunto cobro indebido por concepto de prestación del Servicio Público de Acueducto.

RECURSO DE APELACIÓN: Es el medio de impugnación a través del cual el suscriptor o usuario expresa su inconformidad con una decisión proferida por REDEGAS DOMICILIARIO S. A. ESP, con la finalidad que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios se pronuncie sobre la decisión adoptada por la empresa. Se debe interponer en subsidio del recurso de reposición.

RECURSO DE QUEJA: Es el recurso que interpone el usuario directamente ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en el evento en que REDEGAS DOMICILIARIO S. A. ESP le haya negado el recurso de reposición o de apelación.

RECURSO DE REPOSICIÓN: Es el mecanismo de defensa a través del cual el usuario solicita a el REDEGAS DOMICILIARIO S. A. ESP que revoque o modifique la decisión proferida al resolver una petición. Es tramitado por el mismo grupo de la empresa que la tomó la decisión inicial.

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS	Áreas de Atención al Usuario y Jurídica
		Vigencia Mayo de 2024
		Versión 2

RECURSO: Es el medio de defensa con que cuenta un usuario para que la empresa revise las decisiones con el fin de que aclare, modifique o revoque la decisión.

SEDE ELECTRÓNICA: Corresponde al portal web de REDEGAS DOMICILIARIO S. A. ESP

SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO: La Ley de Servicios Públicos Domiciliarios establece que, pasado el término de 15 días hábiles contados, sin que REDEGAS DOMICILIARIO S. A. ESP haya proferido la correspondiente respuesta, se entenderá que la petición ha sido resuelta a favor del usuario, salvo que se demuestre que éste auspició la demora. REDEGAS DOMICILIARIO S. A. ESP podrá suspender este plazo cuando se requiera la práctica de pruebas, durante el término fijado para dar repuesta, dando el correspondiente aviso al usuario.

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS (SSPD): Es una Empresa descentralizada de carácter técnico, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonial, cuya competencia se circunscribe a la vigilancia, inspección y control de las actuaciones de las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios relacionadas con la prestación del servicio público a su cargo.

SUSCRIPTOR: Persona natural o jurídica con la cual REDEGAS DOMICILIARIO S. A. ESP ha celebrado un Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) para la prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto.

USUARIO: Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se denomina también consumidor.

ETAPA DE CONCLUSION: Es el conjunto de actuaciones que realiza REDEGAS DOMICILIARIO S. A. ESP para dar respuesta a una solicitud del usuario, incluyendo las decisiones y los recursos que procedan.

POLÍTICA DE OPERACIÓN

1.- RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD.-

Las peticiones, quejas y recursos se pueden formular en forma escrita o verbal en los puntos de atención definidos por REDEGAS DOMICILIARIO S.A. ESP, así como a través de la línea de atención al usuario, línea de WhatsApp o correo electrónico.

2-. PQR ESCRITA

En caso de presentar la PQR escrita personalmente, se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS	Áreas de Atención al Usuario y Jurídica
		Vigencia Mayo de 2024
		Versión 2

- a. El funcionario de la oficina de atención al usuario deberá verificar que los requisitos para la presentación de un Derecho de Petición se cumplan, en caso contrario deberá indicar al peticionario las falencias de las que adolece el escrito, para que, de ser posible, sea subsanado inmediatamente.
- b. Las PQR escritos, deberán ser radicadas por el funcionario de la oficina de atención al usuario con sus documentos soporte y entregar copia del radicado al peticionario.
- c. Es responsabilidad del funcionario de la oficina de atención al usuario, informar el procedimiento para la generación y entrega de la correspondiente respuesta.

3.- PQR VERBAL

Cuando el peticionario decida presentar una PQR en forma verbal en la oficina de atención al usuario de REDEGAS DOMICILARIO S.A. ESP, es necesario tener en cuenta mínimo los siguientes aspectos:

- a. En los trámites verbales que realicen los usuarios es obligatorio solicitarles el número de la cuenta, la dirección exacta de notificación, número telefónico y el nombre de quien realiza la reclamación, así sean los mismos datos que reposan en la factura.

Si el usuario se rehúsa a suministrar la dirección de correspondencia, el funcionario dejará la observación en el trámite y le informará al usuario que la respuesta en caso de no resolverse de forma directa será enviada a la dirección del predio objeto de facturación, lo cual debe ser refrendado a través de la firma del peticionario.

- b. Para el caso de un PQR verbal, si el funcionario de atención considera que ésta se encuentra incompleta (por falta de documentación soporte o de alguno de los requisitos mínimos de presentación) y habiendo agotado las explicaciones correspondientes para hacerle saber al peticionario que no es posible darle respuesta inmediata a su PQR y el peticionario insiste en que ésta sea recibida, el funcionario procederá a entregarle el formato correspondiente para que el peticionario consigne en él su petición, adjunte los anexos y lo radique la oficina de atención al usuario del REDEGAS DOMICILARIO S.A. ESP.
- c. El funcionario del REDEGAS DOMICILARIO S.A. ESP, encargado de la atención al usuario, deberá asumir la responsabilidad de recepcionar la petición verbal del usuario y de acuerdo a su competencia, conocimientos y especialidad resolver en primera instancia la petición planteada o en su defecto dar traslado al área

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS	Áreas de Atención al Usuario y Jurídica
		Vigencia Mayo de 2024
		Versión 2

- correspondiente e informar al usuario.
- d. La respuesta a una PQR verbal, podrá darse de forma verbal en caso que sea posible entregar una respuesta inmediata al peticionario por parte del funcionario de atención al usuario.
 - e. Los funcionarios del REDEGAS DOMICILARIO S.A. ESP, están facultados para:
 - f. Orientar al peticionario para dar orden a sus requerimientos, así como una solución directa o inmediata o por el contrario el traslado a dependencia correspondiente.
 - g. Realizar Solución Directa de la petición si es procedente y en consecuencia modificar lo pertinente en el sistema, solicitar la aplicación de la solución, la liquidación en caso de ser necesarios y realizar la entrega de la factura modificada al Usuario.
 - h. De no ser posible dar una solución directa a la PQR presentada por el peticionario, es responsabilidad del funcionario de Atención al Usuario y PQR, informar al peticionario los motivos que imposibilitan la respuesta inmediata e indicar que esta se escalara con el área jurídica.
 - i. Las novedades que se presenten frente a las diferentes reclamaciones que requieran la recolección de material probatorio para dar una respuesta de fondo, deberán ser trasladadas al Área Jurídica quienes se encargarán de la recolección de las pruebas y/o información y de dar respuesta al usuario por escrito.

4.- TRÁMITE GENERAL DE UNA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMACIÓN.

Al momento de presentar una petición, queja o reclamación, el usuario deberá suministrar a la Empresa la siguiente información:

- a. Nombre de la Empresa a la que se dirige.
- b. Nombre e identificación de quien presenta la petición
- c. Dirección del predio y/o cuenta contrato.
- d. Descripción clara de los motivos de la petición y la indicación precisa de lo que se pretende.
- e. Indicar claramente la dirección para recibo de respuesta, el número telefónico y correo electrónico.
- f. Relación de los documentos que anexa o pruebas que solicita, (si aplica).
- g. Firma del peticionario (si aplica).

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS	Áreas de Atención al Usuario y Jurídica
		Vigencia Mayo de 2024
		Versión 2

- h. Los requisitos para la presentación de la petición verbal o por medio electrónico, son los mismos que para la petición escrita, en cuyo caso deberán ser consignados por el funcionario que atendió su solicitud en el sistema de información empresarial destinado para tal fin.
- i. En todos los casos una vez radicado el PQR, el usuario recibirá el número de radicado que proporcione el REDEGAS DOMICILIARIO S.A. ESP.

5.- GENERACION DE RESPUESTA

TERMINO DE RESPUESTA. La respuesta deberá ser proferida dentro de los quince (15) días hábiles siguientes contados a partir de su presentación de la PQR manifestando los fundamentos de hecho y derecho, mediante el uso de un lenguaje sencillo y comprensivo para el peticionario evitando la transcripción de normas cuando no fuere estrictamente necesario.

El plazo para generar la respuesta se cuenta desde el día en que se presenta la solicitud y puede ampliarse, hasta por el término legal, si se requiere la práctica de pruebas, caso en el cual REDEGAS DOMICILIARIO S. A. ESP, debe emitir un Auto de Pruebas (o de apertura a pruebas) en donde se justifique la ampliación del plazo y se informe al interesado la fecha en que se producirá la respuesta a efecto de que a partir de ese momento se produzca el silencio administrativo positivo, en el evento de no producirse la respuesta. Esta circunstancia se comunicará al usuario antes del vencimiento de los términos, indicando el motivo de la demora y señalando el plazo en el que se dará respuesta de conformidad con el artículo 48 de la Ley 1437 de 2011 y 158 de la Ley 142 de 1994.

6.- TRASLADO ENTRE DEPENDENCIAS.

En caso de ser necesario un traslado por competencia entre dependencias, este se deberá realizar al día hábil siguiente a la fecha de radicación en la dependencia, caso en el cual se entenderá que el termino es común a las dependencias y por lo tanto la nueva dependencia contará con el término restante para dar respuesta oportuna y de fondo al usuario.

7.- ANALISIS PREVIO POR PARTE DEL ANALISTA DE PQR. Al conocer por reparto o por competencia una petición el analista deberá:

- a.- Verificar que el oficio y/o P.Q.R. se encuentre debidamente radicado. Confirmar que es competente para dar respuesta a la petición, de lo contrario deberá dar aplicación al numeral 6.3.2 de este reglamento y proceder a dar traslado inmediato a

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS	Áreas de Atención al Usuario y Jurídica
		Vigencia Mayo de 2024
		Versión 2

la dependencia correspondiente.

b. En caso de ser necesario, ordenar la prueba técnica pertinente a practicarse en terreno, la cual debe ser realizada única y exclusivamente por el técnico de terreno, quien es la persona idónea para la realización de visitas de campo y prueba de consumo.

c. Verificar:

- Histórico de reclamos
- La pertinencia de practicar pruebas adicionales.
- Estado de movimiento de pagos.
- Históricos consumos.
- Boletines de corte y suspensión.
- La totalidad de la información que se encuentra en el Sistema INTEGRIN y en los archivos de la Empresa
- Solicitar la información pertinente de otras dependencias de REDEGAS DOMICILIARIO S.A. ESP.

8.- FORMALIDAD DE LA RESPUESTA.

El Acto Administrativo de respuesta deberá sujetarse a las siguientes formalidades:

- a. Proferirse dentro del término legal oportuno.
- b. Emitirse en el formato de calidad aprobado por la empresa para tal fin.
- c. Las actuaciones adelantadas ante la Superintendencia de Servicios Públicos domiciliarios, serán proyectadas por el área de atención al usuario, y revisadas por el Área Jurídica.
- d. Los actos administrativos eminentemente de trámites como: citación para notificación, solicitud de prueba a las diferentes dependencias de REDEGAS DOMICILIARIO S. A. ESP y solicitud de copias serán firmados por el Representante Legal.

9.- CONTENIDO DE LA RESPUESTA.

Una vez realizado el análisis de la petición, las pruebas, los documentos y de realizada la verificación del sistema de información, así como los antecedentes del expediente, se proferirá la respuesta de acuerdo con los siguientes lineamientos:

- a.- La respuesta debe ser de fondo y completa. Se deben atender todas las pretensiones, planteamientos y/o cuestionamientos elevados por el peticionario a REDEGAS DOMICILIARIO S.A. ESP.

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS	Áreas de Atención al Usuario y Jurídica
		Vigencia Mayo de 2024
		Versión 2

- b.- La respuesta debe ser motivada. Se deben motivar todas y cada una de las decisiones que se adoptan frente a las pretensiones, planteamientos y/o cuestionamientos del peticionario a REDEGAS DOMICILARIO S.A. ESP con fundamento en los medios de prueba que se encuentren a su alcance.
- c.- Cuando se requiera o lo solicite el usuario, se deben adjuntar los documentos que sirvieron de fundamento para tomar la decisión (resultados de revisiones internas, resultados de chequeo del medidor, resultado de ajustes a la factura, etc.).
- d.- Se debe informar al peticionario que contra la decisión del REDEGAS DOMICILARIO S.A. ESP procede el recurso de Reposición y en subsidio el Recurso de Apelación, y que deben interponerse de manera conjunta.
- e.- En caso de respuesta negativa o parcialmente desfavorable, se deberá advertir al peticionario que la cancelación de la factura reemplazo es requisito para la presentación del recurso de reposición y en subsidio apelación, al cual tiene derecho. En caso de no pago de la factura provisional, se debe rechazar el recurso presentado por el usuario.
- f.- Si la decisión accede total o parcialmente a lo solicitado por el usuario, se deberá acompañar de la factura reemplazo que refleje el ajuste correspondiente, cuando a ello haya lugar.

10- NOTIFICACIÓN.

La notificación de los actos de la administración es susceptible de practicarse de diversas formas, atendiendo la regulación que, para tal efecto, establece la Ley 1437 de 2011. La notificación será personal, por aviso o por medio electrónico.

Se debe tener en cuenta que la decisión de REDEGAS DOMICILARIO S.A. ESP sólo le es oponible al usuario cuando éste conoce jurídicamente la respuesta dada a su petición, reclamación, queja o recurso; es decir la misma debe ser notificada.

11.- TRÁMITE CITACIÓN PARA NOTIFICACIÓN

-Una vez emitido el acto administrativo y dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes, se debe citar al peticionario, mediante escrito enviado por correo certificado a la última dirección suministrada en la radicación de la petición o al correo electrónico registrado, con el fin de que se acerque a REDEGAS DOMICILARIO S.A. ESP o a la oficina respectiva para surtir la notificación.

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS	Áreas de Atención al Usuario y Jurídica
		Vigencia Mayo de 2024
		Versión 2

-El área de atención al usuario debe proyectar y firmar el aviso de notificación, el cual se debe enviar por correo certificado, vencido el término para la notificación, el área de atención al usuario y pqr, procederá a ordenar el aviso, el cual debe ser en la cartelera ubicada en la oficina principal y fijado por el término de cinco (5) hábiles.

-En la comunicación debe expresársele exactamente el lugar al cual debe acudir, informando dirección completa, horario de atención y plazo para que comparezca a la diligencia de notificación personal.

-Cuando no se conozca información sobre el destinatario, la citación se publicará en la cartelera de REDEGAS DOMICILARIO S.A. ESP por un término de cinco (5) días.

-La constancia del envío debe anexarse a la actuación, pues será requisito indispensable para la notificación por aviso.

-En la diligencia de notificación personal se entregará al peticionario copia íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo, con fecha y hora e información sobre los recursos que proceden, los plazos y ante quien debe interponerlos.

12.- NOTIFICACIÓN POR AVISO

Procede cuando pasado el término de los cinco (5) días del envío de la citación, el interesado no asiste a la diligencia de notificación personal.

Consiste en el envío de un aviso a la última dirección suministrada en la radicación de la petición o al correo electrónico registrado, acompañado de copia íntegra del acto administrativo.

En el aviso debe contener fecha, acto que se notifica con fecha, funcionario que lo expidió, recursos que proceden, plazos y ante quien debe interponerlos.

13.- EXPEDIENTE

En el expediente del cliente y/o matrícula, debe reposar, todo el trámite Administrativo hasta agotar la vía gubernativa. (Petición, aviso de notificación, notificación personal, aviso, recursos, entre otros).

El funcionario de atención al usuario y PQR debe entregar al área de facturación el expediente para modificar total o parcialmente la factura de acuerdo a la PQR y

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS	Áreas de Atención al Usuario y Jurídica
		Vigencia Mayo de 2024
		Versión 2

proceder al archivo.

14.- RECURSOS

Si el peticionario no está conforme con la decisión de REDEGAS DOMICILARIO S.A. ESP dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la misma, puede interponer el recurso de reposición y en subsidio de apelación.

El peticionario que no se encuentra conforme con la decisión tomada por e REDEGAS DOMICILARIO S.A. ESP puede interponer los recursos previstos en la ley 1437 de 2011 y Ley 142 de 1994, los cuales debe presentar ante REDEGAS DOMICILARIO S.A. ESP, en la oficina de atención al usuario para radicación de documentos y/o ventanilla.

No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.

El REDEGAS DOMICILARIO S.A. ESP podrá rechazar el recurso por la falta de pago de sumas que no son objeto de reclamo, por presentarse por fuera de los términos legalmente establecidos o por no cumplir con los requisitos para su presentación. El rechazo se hará mediante acto motivado y se concederá el recurso de queja.

Los recursos que puede interponer el peticionario son:

15.- RECURSO DE REPOSICIÓN:

Según lo dispuesto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994 este recurso se debe presentar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que el usuario fue notificado de la decisión de REDEGAS DOMICILARIO S.A. ESP.

De igual forma, el artículo 158 de la Ley 142 .de 1994 señala que las empresas deben resolver los recursos dentro del término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación, a menos que se requiera la práctica de pruebas.

Cuando se decreta la práctica de pruebas, bien sea por solicitud del interesado o las decretadas de oficio por el REDEGAS DOMICILARIO S.A. ESP, es necesario informarle al peticionario tanto la razón que justifica la ampliación del plazo como el término en que se dará respuesta a su petición o reclamación, el cual no podrá ser superior a treinta (30) días hábiles.

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS	Áreas de Atención al Usuario y Jurídica
		Vigencia Mayo de 2024
		Versión 2

16.- RECURSO DE APELACIÓN:

El recurso de apelación se interpone de manera conjunta con el recurso de reposición. Si el recurso de reposición 'se responde en forma negativa (total o parcialmente) al usuario, REDEGAS DOMICILIARIO S.A. ESP concede el recurso de apelación y como consecuencia de ello remite el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para que revise la decisión de REDEGAS DOMICILIARIO S.A. ESP y si es del caso la confirme, modifique aclare o revoque. Este recurso es tramitado y decidido por la SSPD, a través de las Direcciones Territoriales.

Para remitir el expediente a la SSPD, la empresa tiene un plazo de tres (3) días hábiles contados a partir de la fecha en la cual el usuario se notificó de la decisión del recurso de reposición.

17.- RECURSO DE QUEJA:

El usuario interpone el recurso directamente ante la SSPD dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión donde REDEGAS DOMICILIARIO S.A. ESP negó el recurso de apelación.

18.- DESISTIMIENTO. -

El peticionario podrá desistir del recurso en cualquier tiempo.

19.- ASPECTOS GENERALES A CONSIDERAR

a.- DEBER DE INFORMACIÓN. - Se debe mantener a disposición de toda persona información completa y actualizada en el lugar de atención presencial y en la página web y en caso de ser solicitada se entregarán al interesado a través de medios impresos y electrónicos.

b.- DESISTIMIENTO EXPRESO. - Se podrá desistir en cualquier tiempo de la petición presentada, sin perjuicio de que la solicitud pueda ser presentada nuevamente con el lleno de los requisitos legales. Si se considera de interés público se podrá de oficio continuar con la actuación.

c.- COMPETENCIA. - El funcionario que reciba una petición para la cual REDEGAS DOMICILIARIO S. A. ESP no tiene competencia para decidir, lo informará de inmediato al interesado si se trata de una PQR Presencial, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción de la petición si se presentó por escrito. Dentro de ese término remitirá la petición a la entidad competente y comunicará al peticionario, anexando copia del oficio con el cual la envió e indicando que los términos para la

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS	Áreas de Atención al Usuario y Jurídica
		Vigencia Mayo de 2024
		Versión 2

respuesta correrán a partir del día siguiente de la recepción de la petición por el competente.

d.- CONSULTAS. - Es una modalidad de Derecho del Petición y consiste en una consulta que debe estar relacionada con la prestación del servicio y se resuelven dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

e.-PETICIONES INCOMPLETAS. - Se entiende por petición incompleta la que no cumple los requisitos esenciales previstos y carecen de otro elemento esencial para poder tomar la Decisión. Cuando la petición este incompleta, sólo será recibida por insistencia del usuario y en tal caso el funcionario del REDEGAS DOMICILIARIO S.A. ESP, procederá en el mismo acto a ponerlas de presente al interesado para que las subsane, de ser posible, de inmediato. En caso contrario, se continúa con el trámite de recepción y el funcionario competente para su trámite, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la radicación para que la complete en un término máximo de un (1) mes, Los términos para dar respuesta comenzarán a correr a partir del día siguiente en que el peticionario complemente la petición.

Vencidos los términos se decretará el desistimiento y el archivo de la petición, mediante acto motivado que se notificará personalmente y contra el cual procederá el recurso de reposición.

PETICIONES IRRESPETUOSAS O REITERATIVAS. - En los casos en los que no se comprenda la finalidad u objeto de una petición, se devolverá al interesado, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción, con el fin de que la corrija o aclare. En caso de no corregirse se archivará la petición.

PRÁCTICA DE PRUEBAS. - Cuando sea imprescindible alguna prueba para tomar una decisión, se decretará su práctica e indicará, el plazo dentro del cual debe agotarse esa diligencia, sin exceder el plazo legal. De esta circunstancia se dará aviso al peticionario, indicándole el término dentro del cual se dará respuesta a su solicitud, conforme lo ordenan las normas vigentes.

El funcionario deberá abstenerse de decretar pruebas impertinentes, inconducentes o superfluas y deberá dejar constancia de su necesidad en el expediente.

Las reglas generales sobre representación legal, mandato, delegación y sustitución subjetiva propios del Derecho civil, comercial y administrativo tienen aplicación en las relaciones con los peticionarios.

20.- NORMAS QUE REGULAN EL PROCEDIMIENTO.

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS	Áreas de Atención al Usuario y Jurídica
		Vigencia Mayo de 2024
		Versión 2

- a. Constitución Política de Colombia
- b. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
- c. Ley 142 de 1994
- d. Ley 1755 de 2015
- e. Ley 1474 de 2011 - Estatuto Anticorrupción
- f. Contrato de Condiciones Uniformes