

DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL

Consulta jurídica, acceso a información pública y rendición de cuentas sobre servicios públicos domiciliarios

SEÑORES

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

Oficina Asesora Jurídica

Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible

Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo

sspd@superservicios.gov.co

Bogotá, D. C.

Peticionario: JAIME ANDRES RAMOS VERGARA

Identificación: [REDACTED]

Referencia: facturación estimada, consumo no registrado o pendiente por facturar, recursos de queja y apelación, estadísticas de reclamaciones, resultados, sanciones y problemáticas de la Ley 142 de 1994 en energía, gas y acueducto.

En ejercicio del derecho fundamental de petición y del control social a la gestión pública, presento las siguientes solicitudes. Pido que las consultas jurídicas se absuelvan como criterios generales y no vinculantes; que la información pública se entregue en formatos reutilizables; y que las preguntas de gestión sean tratadas como insumo de rendición de cuentas.

Nota de trámite: este documento contiene preguntas codificadas y no solicita resolver una controversia individual. Si una dependencia no es competente, se pide traslado interno o externo del punto específico, sin sacrificar la respuesta de los demás bloques.

1. Objeto y alcance

Obtener una explicación institucional completa y verificable del marco aplicable, conocer el desempeño de la protección al usuario y contar con datos que permitan evaluar tendencias, resultados y acciones de control en los servicios de energía eléctrica, gas combustible y acueducto/alcantarillado.

2. Hechos y motivos de interés general

1. La presente actuación se formula en interés general para obtener orientación jurídica institucional, información pública verificable y explicaciones de gestión sobre problemas recurrentes de los servicios públicos domiciliarios.
2. Las inquietudes se concentran en la facturación estimada, la medición, los consumos no registrados o pendientes de facturación, las desviaciones significativas, la defensa del usuario, los recursos de reposición, apelación y queja, y el control ejercido sobre los prestadores.

3. La consulta se plantea en términos generales y abstractos. No se solicita decidir un caso individual, anticipar el sentido de una actuación administrativa ni sustituir los procedimientos que deben surtirse ante cada prestador.
4. La petición integra modalidades jurídicas distintas: consulta, acceso a información y documentos, y preguntas de rendición de cuentas. Por ello se solicita que cada bloque sea tramitado por la dependencia competente y dentro del término legal aplicable a su modalidad.
5. Para evitar categorías ambiguas como “reclamo ganado” o “reclamo perdido”, se solicitan resultados administrativos objetivos, entre ellos: confirmación, modificación, revocación total o parcial, rechazo, inhibición, desistimiento, archivo y otras formas de terminación.
6. El período estadístico solicitado comprende los años calendario completos de 2016 a 2025 y, para 2026, el corte del 1 de enero al 31 de julio, sin perjuicio de que la entidad informe un corte más reciente si ya se encuentra validado.
7. Se pide información agregada o anonimizada. No se solicitan datos personales, información reservada ni documentos que comprometan investigaciones en curso; cuando un registro contenga partes protegidas, se solicita entrega parcial o anonimizada de los segmentos públicos.
8. Las preguntas sectoriales se separan para energía eléctrica, gas combustible y acueducto/alcantarillado, pues la regulación técnica y los supuestos de medición no son idénticos.
9. La finalidad de este banco es promover claridad regulatoria, control social, comparación de resultados, prevención de conflictos y mejoramiento de la protección de los usuarios.
10. La extensión del escrito no pretende reiterar solicitudes idénticas: cada pregunta está codificada y aborda una variable, regla, resultado o explicación diferenciada.

3. Fundamento jurídico y competencia

El artículo 23 de la Constitución y la Ley 1755 de 2015 protegen la presentación de peticiones respetuosas y la obtención de una respuesta pronta, completa y de fondo. La información y los documentos tienen término especial, mientras que las consultas a las autoridades se resuelven dentro del término propio de esa modalidad.

La Ley 1712 de 2014 desarrolla el principio de máxima publicidad y exige que la respuesta de acceso sea oportuna, veraz, completa, motivada y actualizada. La existencia de información parcialmente protegida no impide entregar una versión pública o anonimizada de lo separable.

Los artículos 48 y 50 de la Ley 1757 de 2015 conciben la rendición de cuentas como un proceso permanente de información, explicación, diálogo y responsabilidad sobre la gestión y la garantía de derechos.

La Ley 142 de 1994 reconoce la medición como elemento principal del precio, impone investigación previa de desviaciones significativas, limita cobros inoportunos y garantiza la presentación de peticiones, quejas, reclamaciones y recursos en la relación de servicios públicos.

El numeral 2 del artículo 11 del Decreto 1369 de 2020 asigna a la Oficina Asesora Jurídica de la Superservicios la función de absolver consultas jurídicas externas relativas al régimen de los servicios públicos domiciliarios.

Los conceptos jurídicos son orientaciones generales y, de acuerdo con el artículo 28 del CPACA sustituido por la Ley 1755, no tienen carácter obligatorio o vinculante. Por ello, las preguntas se formulan de manera abstracta y preservan la independencia de las actuaciones particulares.

4. Solicitudes principales de trámite y entrega

- 1) Admitir y tramitar este escrito como derecho de petición de interés general, solicitud de consulta jurídica, acceso a información pública y ejercicio ciudadano de rendición de cuentas.
- 2) Asignar internamente cada bloque a la Oficina Asesora Jurídica, a las delegadas sectoriales, a las direcciones de investigaciones, a las áreas de protección al usuario, planeación, tecnologías de la información y demás dependencias competentes, sin exigir al peticionario multiplicar radicaciones.
- 3) Responder separadamente cada pregunta, conservando el código y el número con que aparece en este documento; evitar respuestas globales que no permitan identificar qué interrogantes fueron resueltos.
- 4) En las solicitudes de concepto, identificar para cada respuesta la norma vigente, el artículo o numeral aplicable, la autoridad que lo expidió, las modificaciones relevantes y el alcance general, precisando cuándo exista diferencia entre ley, regulación, contrato de condiciones uniformes y doctrina no vinculante.
- 5) En las solicitudes de información, entregar las bases existentes en formato reutilizable y legible por máquina -preferiblemente CSV o XLSX-, junto con diccionario de datos, fecha de corte, metodología, fuente, reglas de depuración y advertencias de calidad.
- 6) Si la información ya está publicada, proporcionar el enlace directo al archivo o conjunto de datos descargable, no únicamente la ruta general del portal, e indicar fecha de actualización y formato disponible.
- 7) Si una variable no se produce, no se conserva o no puede calcularse sin crear información nueva, indicarlo expresamente y explicar qué datos sí existen, en qué sistema reposan y qué dependencia o entidad podría suministrarlos.
- 8) Cuando exista falta de competencia total o parcial, efectuar el traslado previsto en el artículo 21 del régimen de petición, enviar copia del oficio remisorio e identificar claramente los puntos trasladados.
- 9) Si se invoca reserva o clasificación, motivar punto por punto la negativa, identificar la norma constitucional o legal exacta que la sustenta, explicar el daño protegido y entregar versión pública o anonimizada de lo que sea separable.

- 10) Diferenciar los conteos de trámites, usuarios, expedientes, decisiones, pretensiones y actuaciones, evitando sumar unidades estadísticas incompatibles y explicando los cambios de taxonomía ocurridos entre vigencias.
- 11) Entregar primero las respuestas de información pública sometidas a término especial y continuar, de manera independiente, con las consultas jurídicas, sin retener todo el documento hasta que finalice el componente más extenso.
- 12) Informar oportunamente, si de manera excepcional no es posible resolver alguna modalidad dentro del término legal, los motivos de la demora y el plazo razonable en que se dará respuesta, conforme al régimen vigente.
- 13) Incorporar o remitir las preguntas de gestión y resultados al mecanismo institucional de rendición de cuentas de la vigencia 2026, e informar cómo podrán participar el peticionario y la ciudadanía en el diálogo correspondiente.
- 14) Publicar la respuesta y los datos de interés general en el portal institucional, previa supresión de datos personales, e indicar el enlace permanente de consulta.
- 15) Remitir la respuesta y los archivos anexos por correo electrónico a la dirección indicada en el apartado de notificaciones, confirmando que los adjuntos o enlaces son accesibles y no exigen credenciales internas.

5. Mapa del banco de preguntas

Código	Bloque	Preguntas
G	Problemáticas transversales de la Ley 142	55
F	Facturación estimada y consumos pendientes	66
R	PQR y recursos	67
RC	Estadísticas, sanciones y rendición de cuentas	90
E	Energía eléctrica	48
GAS	Gas combustible	40
A	Acueducto y alcantarillado	50

Total del banco: 416 preguntas codificadas.

6. Banco G - problemáticas transversales de la Ley 142 de 1994

Preguntas de interpretación general sobre derechos de usuarios, contratos, prueba, información, vigilancia y dificultades estructurales del régimen.

Bloque G: 55 preguntas. Se solicita responder conservando cada código.

- G-1.** ¿Cuál es la interpretación institucional vigente sobre la relación jerárquica entre la Ley 142 de 1994, la regulación sectorial, los reglamentos técnicos y el contrato de condiciones uniformes cuando existe contradicción entre ellos?
- G-2.** ¿Qué cláusulas del contrato de condiciones uniformes deben tenerse por ineficaces, inaplicables o sujetas a control cuando restringen derechos mínimos del usuario reconocidos por la ley o la regulación?
- G-3.** ¿Cómo distingue la Superservicios entre suscriptor, usuario, propietario, poseedor, arrendatario y suscriptor potencial, y qué derechos de petición, reclamación y recurso puede ejercer cada uno?
- G-4.** ¿Qué obligaciones de información precontractual y contractual deben cumplir los prestadores para que el usuario comprenda tarifas, medición, facturación, suspensión, corte, reconexión y recursos?
- G-5.** ¿Qué alcance tiene el derecho del usuario a obtener información completa, precisa y oportuna sobre las operaciones vinculadas con la prestación del servicio?
- G-6.** ¿Qué prácticas institucionales considera la Superservicios barreras injustificadas para presentar PQR, obtener copias del expediente o interponer recursos?
- G-7.** ¿Qué efectos jurídicos tiene que un prestador use únicamente canales digitales cuando el usuario carece de conectividad, habilidades tecnológicas o accesibilidad?
- G-8.** ¿Qué deberes de ajustes razonables y accesibilidad existen para personas con discapacidad, adultos mayores, población rural y usuarios con dificultades de lectura o idioma?
- G-9.** ¿Cómo debe garantizarse el principio de buena fe sin trasladar automáticamente al usuario la carga de probar hechos que reposan en sistemas, medidores o archivos controlados por el prestador?
- G-10.** ¿Cuál es la distribución general de la carga de la prueba en controversias sobre medición, facturación, fraude, alteración del medidor, consumos recuperados y notificación de decisiones?
- G-11.** ¿Qué documentos mínimos debe conservar un prestador para demostrar la trazabilidad de lectura, cálculo, revisión, facturación, entrega y recaudo de una factura?
- G-12.** ¿Durante cuánto tiempo deben conservarse los soportes técnicos y administrativos necesarios para controvertir una factura o una decisión del prestador?
- G-13.** ¿Qué consecuencias jurídicas genera la pérdida, inexistencia, inconsistencia o reconstrucción tardía del expediente de una reclamación?
- G-14.** ¿Qué requisitos de integridad, autenticidad, fecha, autoría y auditabilidad deben cumplir las fotografías, videos, registros móviles y archivos de telemedición usados como prueba?
- G-15.** ¿Puede una captura de pantalla interna sin metadatos, sin identificación del funcionario y sin posibilidad de contradicción sustentar por sí sola una decisión desfavorable al usuario?

- G-16.** ¿Cómo deben resolverse las contradicciones entre la lectura impresa en la factura, la fotografía del medidor, la base comercial, la telemedición y el acta de visita?
- G-17.** ¿Qué deber de motivación reforzada existe cuando el prestador se aparta del consumo efectivamente medido o de la información aportada por el usuario?
- G-18.** ¿Cuándo una respuesta estandarizada o basada en plantillas incumple el deber de resolver de manera clara, precisa, congruente y de fondo?
- G-19.** ¿Está obligado el prestador a pronunciarse sobre cada pretensión, argumento y prueba relevante, aun cuando varias solicitudes se relacionen con una misma factura?
- G-20.** ¿Cómo debe explicar un prestador la metodología, variables, fórmulas, tarifas y períodos empleados para determinar un cobro?
- G-21.** ¿Qué información mínima debe permitir al usuario reproducir aritméticamente el valor facturado y detectar errores?
- G-22.** ¿Qué diferencia existe entre inspección, vigilancia, control, regulación, resolución de recursos, investigación sancionatoria y emisión de conceptos, y qué entidad cumple cada función?
- G-23.** ¿Cuándo debe la Superservicios abstenerse de pronunciarse en sede consultiva para no prejuzgar un caso particular, y cómo puede aun así orientar sobre la regla general?
- G-24.** ¿Qué criterios usa la Superservicios para decidir si una denuncia individual revela una afectación directa e inmediata que amerita actuación de inspección, vigilancia o control?
- G-25.** ¿Una decisión favorable a un usuario en apelación obliga a evaluar posibles prácticas generalizadas del mismo prestador respecto de otros usuarios en situación semejante?
- G-26.** ¿Qué mecanismos permiten convertir hallazgos repetidos en recursos de apelación en instrucciones generales, visitas, planes de mejoramiento o investigaciones?
- G-27.** ¿Cómo identifica la entidad problemas sistémicos de facturación y qué umbrales o señales activan una actuación preventiva o de control?
- G-28.** ¿Qué papel tienen los comités de desarrollo y control social y los vocales de control en la vigilancia de facturación, medición y atención de PQR?
- G-29.** ¿Qué información pueden solicitar los comités de desarrollo y control social a prestadores y autoridades sin vulnerar reservas legales?
- G-30.** ¿Cómo puede un ciudadano participar en la definición de agendas regulatorias, rendición de cuentas y prioridades de vigilancia del sector?
- G-31.** ¿Cuáles son, según la experiencia institucional reciente, las principales problemáticas de aplicación de la Ley 142 de 1994 que afectan la protección efectiva del usuario?
- G-32.** ¿Cuáles disposiciones de la Ley 142 presentan mayores dificultades interpretativas, vacíos, obsolescencia tecnológica o conflictos con normas posteriores?
- G-33.** ¿Qué problemas recurrentes ha identificado la entidad en la coordinación entre Superservicios, CREG, CRA, ministerios, entidades territoriales y prestadores?
- G-34.** ¿Qué reformas legales o regulatorias ha recomendado la Superservicios para corregir asimetrías de información y mejorar la defensa del usuario?
- G-35.** ¿Cómo se armonizan eficiencia económica, suficiencia financiera, solidaridad, redistribución, calidad, continuidad y asequibilidad cuando entran en tensión?

- G-36.** ¿Qué alcance tiene la protección constitucional del usuario frente a la suspensión de servicios cuando están comprometidos sujetos de especial protección o derechos fundamentales?
- G-37.** ¿Qué reglas generales deben observarse antes de suspender, cortar o terminar el contrato por valores discutidos, facturas estimadas o cobros pendientes de verificación?
- G-38.** ¿Puede un prestador reportar a centrales de riesgo, iniciar cobro o cargar intereses sobre sumas oportunamente controvertidas y no decididas en firme?
- G-39.** ¿Qué diferencia existe entre deuda exigible, valor facturado, suma discutida, consumo efectivamente prestado y cobro sometido a recurso?
- G-40.** ¿Cómo debe tratarse una factura que agrupa servicios públicos, saneamiento básico y conceptos comerciales de terceros?
- G-41.** ¿Qué garantías permiten pagar separadamente los valores no controvertidos sin aceptar el saldo reclamado?
- G-42.** ¿Qué reglas rigen la devolución, compensación, abono e intereses cuando se determina que un prestador cobró sumas sin justa causa?
- G-43.** ¿Debe la devolución efectuarse de oficio cuando la irregularidad se detecta en una apelación, visita, auditoría o investigación, aunque el usuario no formule una pretensión con lenguaje técnico?
- G-44.** ¿Qué información debe incluir una factura para demostrar que los subsidios, contribuciones, impuestos, tasas y cargos fueron aplicados correctamente?
- G-45.** ¿Cómo se protege al usuario cuando cambian las tarifas o metodologías entre el período de consumo, la fecha de facturación y la fecha de ajuste?
- G-46.** ¿Qué reglas evitan que un prestador traslade al usuario pérdidas técnicas, comerciales, errores de base de datos o deficiencias propias de gestión?
- G-47.** ¿Cómo distingue el régimen entre consumo individual, consumo común, pérdidas internas, pérdidas de red y consumos no autorizados?
- G-48.** ¿Qué obligaciones de información y debido proceso existen en inmuebles con medición colectiva, áreas comunes, multiusuarios o propiedad horizontal?
- G-49.** ¿Qué reglas especiales deben considerarse en zonas rurales, esquemas diferenciales, asentamientos informales y áreas con dificultades de acceso a la medición?
- G-50.** ¿Cómo debe motivarse la selección de un usuario o grupo de usuarios para visita, revisión de medidor o investigación por anomalía?
- G-51.** ¿Qué límites tiene el prestador para presumir fraude, dolo o manipulación a partir de variaciones de consumo, sellos rotos o anomalías no atribuibles de manera cierta al usuario?
- G-52.** ¿Qué estándar probatorio debe cumplirse antes de atribuir al usuario una conducta dolosa que excluya protecciones como el límite a los cobros inoportunos?
- G-53.** ¿Qué mecanismos de contradicción deben ofrecerse antes de adoptar decisiones que incrementen sustancialmente la obligación del usuario?
- G-54.** ¿Qué alcance tiene el principio de favorabilidad o interpretación pro usuario en actuaciones contractuales y administrativas de servicios públicos?
- G-55.** ¿Cómo mide la Superservicios la efectividad real de la protección al usuario más allá del número bruto de trámites atendidos?

7. Banco F - facturación estimada, medición y consumos pendientes

Preguntas sobre estimaciones, facturación provisional, desviaciones, consumos no registrados, cobros posteriores, pruebas y ajustes.

Bloque F: 66 preguntas. Se solicita responder conservando cada código.

- F-1.** ¿Cómo define y diferencia el régimen vigente los conceptos de consumo medido, estimado, provisional, promedio, aforado, no registrado, no facturado, pendiente por facturar, recuperado y ajustado?
- F-2.** ¿Qué expresión técnica y jurídica debe usar una factura para que el usuario identifique si el consumo fue medido, estimado o ajustado posteriormente?
- F-3.** ¿Cuáles son las causas legalmente admisibles para apartarse de la lectura real del medidor y acudir a una estimación?
- F-4.** ¿Debe el prestador identificar en la factura la causa concreta que impidió medir y conservar el soporte de esa causa?
- F-5.** ¿Qué diferencia existe entre imposibilidad de medir no imputable a las partes, omisión del prestador, obstrucción del usuario, falla del medidor e indisponibilidad del sistema de lectura?
- F-6.** ¿Qué consecuencias tiene cada una de esas causas sobre el derecho del prestador a cobrar el consumo?
- F-7.** ¿En qué orden deben aplicarse los métodos de estimación: promedio del mismo usuario, promedio de usuarios semejantes, aforo individual u otro método autorizado?
- F-8.** ¿Puede el prestador escoger libremente el método que produzca el valor más alto o debe justificar por qué el método seleccionado es el más representativo?
- F-9.** ¿Qué períodos deben integrar el promedio y cómo deben tratarse meses atípicos, inmuebles desocupados, cambios de actividad, estacionalidad o modificaciones en el número de ocupantes?
- F-10.** ¿Cómo deben tratarse los períodos con consumos estimados previos al calcular un nuevo promedio: pueden incorporarse como si fueran lecturas reales?
- F-11.** ¿Puede una cadena de estimaciones alimentarse con estimaciones anteriores sin una verificación física o técnica intermedia?
- F-12.** ¿Existe un límite general o sectorial al número de períodos consecutivos que pueden facturarse por estimación?
- F-13.** ¿Qué deberes de gestión surgen para el prestador cuando la estimación se repite durante varios ciclos?
- F-14.** ¿Debe el prestador informar al usuario, antes o junto con la factura, las gestiones realizadas para obtener la lectura real?
- F-15.** ¿Qué prueba es suficiente para demostrar que el lector acudió al inmueble y no pudo acceder al medidor?
- F-16.** ¿Un código interno como “no acceso”, “predio cerrado” o “medidor inaccesible” es suficiente sin fecha, hora, georreferencia, fotografía o identificación del funcionario?

- F-17.** ¿Qué alternativas debe ofrecer el prestador para que el usuario aporte una autolectura verificable cuando no fue posible la lectura ordinaria?
- F-18.** ¿Qué requisitos de autenticidad y validación puede exigir razonablemente el prestador a una autolectura del usuario?
- F-19.** ¿Puede rechazarse una autolectura únicamente porque se presentó por un canal distinto del preferido por el prestador?
- F-20.** ¿Cuándo la falta de medición constituye omisión del prestador y puede producir pérdida del derecho a recibir el precio, conforme al artículo 146 de la Ley 142?
- F-21.** ¿Qué hechos y período deben demostrarse para aplicar la consecuencia prevista por la falta de medición imputable al prestador?
- F-22.** ¿Puede el contrato de condiciones uniformes reducir o excluir esa consecuencia legal?
- F-23.** ¿Qué tratamiento procede cuando el medidor fue reportado como defectuoso y el prestador demoró su revisión, reparación o reemplazo?
- F-24.** ¿Quién asume el riesgo económico de la demora cuando el equipo pertenece al usuario pero su instalación, retiro o calibración depende del prestador?
- F-25.** ¿Cómo debe facturarse mientras se practica una prueba de laboratorio o se reemplaza el medidor?
- F-26.** ¿Qué diferencia existe entre factura estimada por imposibilidad de lectura y factura provisional durante investigación de una desviación significativa?
- F-27.** ¿Debe la factura provisional señalar expresamente que existe una investigación abierta y explicar cómo se obtendrá el ajuste final?
- F-28.** ¿Qué acto, registro o documento demuestra la apertura, alcance y fecha de una investigación de desviación significativa?
- F-29.** ¿La investigación de una desviación debe iniciarse y documentarse antes de emitir la factura definitiva con el consumo anormal?
- F-30.** ¿Qué contenido mínimo debe tener la investigación previa de una desviación significativa?
- F-31.** ¿Debe incluir visita, verificación de lecturas, revisión de base de datos, análisis del medidor, evaluación de fugas o cargas y contraste con consumos históricos?
- F-32.** ¿Cómo se define una desviación significativa y quién fija los umbrales aplicables en cada servicio?
- F-33.** ¿Debe el umbral constar en el contrato de condiciones uniformes y ser accesible al usuario antes de la facturación?
- F-34.** ¿Qué ocurre si el prestador no definió el umbral, lo modificó sin informar o aplicó parámetros distintos a usuarios equivalentes?
- F-35.** ¿Puede una reducción significativa del consumo activar la misma obligación de investigación que un aumento?
- F-36.** ¿Cómo debe facturarse mientras se establece la causa de la desviación y qué métodos son admisibles durante ese lapso?
- F-37.** ¿Cuándo y cómo deben abonarse o cargarse las diferencias resultantes al finalizar la investigación?

- F-38.** ¿La liquidación del ajuste debe mostrar por separado cada período, lectura, cantidad, tarifa, subsidio, contribución, impuesto y valor ya pagado?
- F-39.** ¿Puede el prestador acumular en una sola factura varios períodos ajustados sin ofrecer una explicación período por período?
- F-40.** ¿Qué reglas previenen la doble facturación cuando primero se cobra un estimado y después se cobra la diferencia basada en lectura real?
- F-41.** ¿Cómo se verifica que el prestador descontó íntegramente lo ya pagado por consumos estimados antes de cargar una diferencia?
- F-42.** ¿Qué tarifa debe aplicarse al ajuste: la vigente cuando se causó el consumo, la vigente cuando se tomó la lectura o la vigente cuando se emitió la factura?
- F-43.** ¿Cómo deben recalcularse subsidios, contribuciones e impuestos cuando el ajuste modifica consumos de períodos anteriores?
- F-44.** ¿Pueden cobrarse intereses de mora sobre consumos que el prestador no había facturado o cuya causa estaba bajo investigación?
- F-45.** ¿Desde qué momento puede considerarse exigible un consumo que aparece como no registrado o pendiente por facturar?
- F-46.** ¿Qué documento debe indicar el período exacto en que se causó un consumo pendiente y la razón por la cual no fue facturado oportunamente?
- F-47.** ¿Cómo se cuenta el límite de cinco meses del artículo 150 de la Ley 142 cuando existen varios períodos omitidos o una investigación prolongada?
- F-48.** ¿El cómputo del límite de cinco meses parte de la causación del consumo, de la entrega de cada factura, del cierre del ciclo o de otro momento?
- F-49.** ¿Puede el prestador interrumpir, suspender o reiniciar ese término mediante notas internas, visitas, apertura de investigación o facturas con valor cero?
- F-50.** ¿Qué debe entenderse por error, omisión e investigación de desviaciones para efectos del cobro inoportuno?
- F-51.** ¿Qué estándar de prueba debe satisfacer el prestador para invocar la excepción de dolo del usuario?
- F-52.** ¿La mera existencia de una anomalía, diferencia de consumo o sello roto permite presumir dolo y excluir el límite temporal?
- F-53.** ¿Debe existir una decisión motivada y controvertible antes de aplicar la excepción de dolo?
- F-54.** ¿Qué ocurre si el consumo fue real pero la falta de facturación obedeció a errores de lectura, parametrización, migración tecnológica o gestión del prestador?
- F-55.** ¿Puede un prestador denominar “consumo pendiente” a un cobro que en realidad corresponde a una sanción, penalidad, pérdida de red o estimación no demostrada?
- F-56.** ¿Qué información debe acompañar todo cobro por consumo no registrado para distinguirlo de una sanción pecuniaria al usuario?
- F-57.** ¿Cuáles son los límites jurídicos a los cargos basados en aforos, inventarios de carga, factores técnicos o reconstrucciones indirectas del consumo?
- F-58.** ¿Debe permitirse al usuario controvertir las variables, fotografías, pruebas del medidor, período de recuperación y fórmula antes de facturar definitivamente?

- F-59.** ¿Cómo debe preservarse la cadena de custodia de un medidor retirado y qué consecuencias tiene su ruptura o falta de trazabilidad?
- F-60.** ¿Tiene el usuario derecho a estar presente, designar acompañante, formular observaciones y recibir copia legible del acta de retiro, embalaje y prueba?
- F-61.** ¿Puede fundarse el cobro exclusivamente en una prueba realizada por un laboratorio contratado por el prestador sin posibilidad real de contradicción?
- F-62.** ¿Qué valor probatorio tienen certificados de calibración, márgenes de error e incertidumbre de medición al calcular diferencias?
- F-63.** ¿Debe excluirse o corregirse el cobro cuando la incertidumbre del equipo o del método impide establecer con certeza razonable la cantidad consumida?
- F-64.** ¿Qué deber de financiación o acuerdo de pago existe cuando un ajuste válido acumula varios períodos por causas no atribuibles al usuario?
- F-65.** ¿Puede suspenderse el servicio por no pagar inmediatamente la totalidad de un ajuste acumulado que está siendo reclamado o recurrido oportunamente?
- F-66.** ¿Qué controles debe implementar la Superservicios para detectar prestadores con tasas inusualmente altas de facturación estimada, ajustes o consumos recuperados?

8. Banco R - PQR, reposición, apelación, queja y silencios

Preguntas sobre defensa del usuario en sede del prestador y ante la Superservicios, con énfasis en acceso, términos, pruebas, remisión y efectos de las decisiones.

Bloque R: 67 preguntas. Se solicita responder conservando cada código.

- R-1.** ¿Cómo diferencia la Superservicios una petición, una queja sobre la prestación, una reclamación contractual, una denuncia de vigilancia y un recurso administrativo?
- R-2.** ¿Qué diferencia existe entre la queja como manifestación de inconformidad y el recurso de queja contra la negativa del recurso de apelación?
- R-3.** ¿Qué autoridad debe recibir y resolver inicialmente las reclamaciones relativas al contrato de servicios públicos?
- R-4.** ¿Puede el usuario acudir directamente a la Superservicios para que decida el fondo de una factura sin haber reclamado ante el prestador?
- R-5.** ¿En qué supuestos una comunicación presentada directamente ante la Superservicios debe tratarse como denuncia, orientación, solicitud de silencio positivo o petición de interés general?
- R-6.** ¿Qué decisiones del prestador son susceptibles de reposición y apelación bajo el artículo 154 de la Ley 142?
- R-7.** ¿Cómo debe identificarse si una respuesta constituye un verdadero acto de facturación, negativa del contrato, suspensión, corte, terminación u otra decisión recurrible?
- R-8.** ¿Puede el prestador negar los recursos por haber titulado el usuario su escrito como “reclamo”, “queja” o “derecho de petición” en vez de usar la denominación técnica?
- R-9.** ¿Qué deber tiene el prestador de interpretar integralmente la solicitud y dar prevalencia a su contenido sobre el título empleado?
- R-10.** ¿Qué información sobre recursos, autoridad, término y forma de presentación debe contener toda decisión desfavorable?
- R-11.** ¿Qué efecto tiene una notificación que omite o informa de manera errónea los recursos procedentes y el plazo para interponerlos?
- R-12.** ¿Desde qué momento se cuenta el término de cinco días para recurrir una decisión de facturación y cómo se acredita el conocimiento efectivo?
- R-13.** ¿Cómo se computa el término cuando la respuesta se entrega por correo electrónico, mensaje de texto, portal web, llamada, correo físico o publicación?
- R-14.** ¿Puede presumirse la notificación por el simple cargue de un documento en el portal del prestador sin aviso efectivo al usuario?
- R-15.** ¿Qué ocurre cuando el prestador no demuestra la fecha, contenido o destinatario de la notificación?
- R-16.** ¿Los recursos pueden presentarse verbalmente, por correo electrónico, formulario web, aplicación móvil, oficina física o cualquier canal habilitado para PQR?
- R-17.** ¿Puede el prestador imponer horarios electrónicos que reduzcan el término legal o considerar presentado al día siguiente un escrito enviado dentro del último día?

- R-18.** ¿Qué constancia inmediata de recepción, fecha, hora, anexos y radicado debe suministrarse al usuario?
- R-19.** ¿Qué remedio tiene el usuario cuando el prestador se niega a recibir la PQR o el recurso, bloquea el formulario o no genera constancia?
- R-20.** ¿Debe el recurso de apelación interponerse siempre en subsidio y en el mismo escrito de reposición ante el prestador?
- R-21.** ¿Puede la apelación subsanarse cuando el usuario expresó inequívocamente que pretendía revisión por la Superservicios pero omitió una fórmula sacramental?
- R-22.** ¿Qué alcance tiene el deber de asesoría al usuario y qué papel cumplen personerías, vocales de control y puntos de atención de la Superservicios?
- R-23.** ¿Qué pagos debe acreditar el usuario para recurrir y cómo se calcula el promedio de los últimos cinco períodos cuando existen estimaciones, períodos atípicos o menos de cinco facturas?
- R-24.** ¿Debe el prestador expedir una factura separada por las sumas no controvertidas para permitir el pago y la continuación del recurso?
- R-25.** ¿Puede rechazarse un recurso cuando fue el propio prestador quien impidió pagar el valor no discutido o se negó a emitir factura parcial?
- R-26.** ¿Puede condicionarse la recepción o estudio del reclamo inicial al pago de la factura controvertida?
- R-27.** ¿Qué efectos suspensivos tienen la reclamación y los recursos sobre corte, suspensión, terminación, cobro e intereses de las sumas discutidas?
- R-28.** ¿Cómo se protege al usuario cuando una factura incluye simultáneamente valores controvertidos y no controvertidos?
- R-29.** ¿Qué contenido mínimo debe tener la respuesta del prestador para considerarse clara, precisa, congruente, motivada y de fondo?
- R-30.** ¿Una respuesta que transcribe normas sin aplicarlas a los hechos y pruebas planteados satisface el derecho de petición?
- R-31.** ¿Debe el prestador entregar copia de los documentos, lecturas, fotografías, fórmulas, actas y registros en los que funda la decisión?
- R-32.** ¿Qué ocurre si el prestador introduce en reposición razones o pruebas nuevas que el usuario no pudo controvertir en la decisión inicial?
- R-33.** ¿Tiene el usuario derecho a presentar, solicitar y controvertir pruebas durante la reclamación, la reposición y la apelación?
- R-34.** ¿Qué reglas gobiernan la pertinencia, conducencia, utilidad, decreto, rechazo y valoración de pruebas en estos trámites?
- R-35.** ¿Debe motivarse expresamente el rechazo de una prueba y señalarse la posibilidad de controvertir esa determinación?
- R-36.** ¿Cuándo la práctica de pruebas permite superar el término de quince días hábiles y qué aviso debe recibir el usuario?
- R-37.** ¿Qué debe contener el aviso sobre período probatorio, fecha exacta de vencimiento y eventual prórroga?

- R-38.** ¿Puede el prestador invocar genéricamente una “investigación” sin decreto de pruebas, actuaciones concretas ni comunicación al usuario para evitar el silencio positivo?
- R-39.** ¿Desde qué día se cuenta el término de quince días hábiles para responder PQR y recursos presentados ante el prestador?
- R-40.** ¿Qué eventos excluyen legalmente la configuración del silencio administrativo positivo y quién debe probarlos?
- R-41.** ¿Además de la respuesta tardía, puede configurarse silencio positivo por falta de respuesta de fondo o por notificación defectuosa?
- R-42.** ¿Qué debe hacer el prestador una vez configurado el silencio administrativo positivo y dentro de qué término debe reconocer sus efectos?
- R-43.** ¿Qué documentación debe aportar el usuario para solicitar a la Superservicios el reconocimiento o la efectividad del silencio positivo?
- R-44.** ¿La actuación para verificar el silencio positivo es independiente del procedimiento sancionatorio por respuesta tardía o inadecuada?
- R-45.** ¿Qué efectos tiene el silencio positivo sobre facturas posteriores, corte del servicio, cobro, reportes y valores ya pagados?
- R-46.** ¿Qué ocurre cuando el prestador expide respuesta después de configurado el silencio positivo e intenta desconocer el acto presunto favorable?
- R-47.** ¿Dentro de qué término y mediante qué soporte debe el prestador remitir a la Superservicios el expediente del recurso de apelación?
- R-48.** ¿Qué documentos debe contener el expediente electrónico completo remitido en apelación?
- R-49.** ¿Qué consecuencias genera la remisión incompleta, tardía, ilegible, desordenada o sin índice del expediente?
- R-50.** ¿Debe la Superservicios informar al usuario la recepción del expediente, el número de radicado, la dependencia responsable y el estado del trámite?
- R-51.** ¿Puede el usuario aportar sustentación o pruebas adicionales directamente a la Superservicios durante la apelación y hasta qué momento?
- R-52.** ¿Cuál es el término aplicable a la decisión del recurso de apelación y qué efecto produce la falta de notificación expresa durante dos meses?
- R-53.** ¿La configuración del silencio negativo en apelación elimina la competencia de la Superservicios para decidir posteriormente?
- R-54.** ¿Qué información debe suministrarse al usuario sobre la posibilidad de acudir a la jurisdicción de lo contencioso administrativo frente al acto expreso o presunto?
- R-55.** ¿En qué supuesto procede el recurso de queja cuando el prestador rechaza o no concede la apelación?
- R-56.** ¿El recurso de queja es facultativo, cuál es su término y qué documentos mínimos deben acompañarlo?
- R-57.** ¿Qué debe hacer la Superservicios si el prestador se niega a entregar copia de la decisión o del expediente necesario para sustentar la queja?
- R-58.** ¿Qué decisiones puede adoptar la Superservicios al resolver la queja y qué trámite sigue si concede la apelación?

- R-59.** ¿Procede algún recurso administrativo contra la decisión de la Superservicios que resuelve la apelación o la queja?
- R-60.** ¿Cuándo puede solicitarse aclaración, corrección, adición o revocatoria directa sin convertir esos mecanismos en recursos no previstos?
- R-61.** ¿Debe la decisión de apelación pronunciarse sobre todos los cargos y pruebas relevantes, incluso si el prestador omitió analizarlos?
- R-62.** ¿Puede la Superservicios empeorar la situación del apelante único y cuáles límites derivan de la prohibición de reforma en perjuicio?
- R-63.** ¿Cuándo puede ordenar la devolución de dineros retenidos sin justa causa y qué información debe contener esa orden para que sea ejecutable?
- R-64.** ¿Qué seguimiento realiza la entidad al cumplimiento efectivo de las decisiones favorables al usuario y qué canal existe para denunciar su incumplimiento?
- R-65.** ¿Qué medidas proceden cuando el prestador repite en facturas posteriores el mismo cobro que fue revocado, modificado o reconocido como silencio positivo?
- R-66.** ¿Cómo debe garantizarse al usuario acceso en línea al expediente completo, historial de actuaciones, pruebas, notificaciones y decisión final?
- R-67.** ¿Qué indicadores de calidad debería usar la Superservicios para evaluar la motivación, congruencia, oportunidad y cumplimiento de las decisiones de los prestadores?

9. Banco RC - información, estadísticas, sanciones y rendición de cuentas

Solicitudes de datos y explicaciones de gestión para el período 2016-2025 y enero-julio de 2026. No se pide crear información inexistente; sí describir las bases disponibles y sus limitaciones.

Bloque RC: 90 preguntas. Se solicita responder conservando cada código.

- RC-1.** ¿Qué sistemas de información contienen los registros de PQR, recursos, silencios administrativos, investigaciones y sanciones, y cuál es la entidad o dependencia responsable de cada base?
- RC-2.** ¿Cuál es la unidad de registro de cada sistema: solicitud, pretensión, usuario, cuenta, factura, expediente, actuación o decisión?
- RC-3.** ¿Qué diccionario de datos, catálogo de causales, reglas de validación y manual de usuario se aplica a esas bases?
- RC-4.** ¿Qué cambios de clasificación, plataforma o metodología impiden comparar directamente las vigencias solicitadas?
- RC-5.** ¿Qué porcentaje de registros presenta campos nulos, causales genéricas, servicios sin identificar, prestadores sin código o resultados sin clasificación?
- RC-6.** ¿Qué procesos de depuración, deduplicación, conciliación y control de calidad se aplican antes de publicar estadísticas?
- RC-7.** ¿Cómo identifica la entidad solicitudes repetidas, reaperturas, recursos asociados a una misma reclamación y expedientes acumulados?
- RC-8.** ¿Qué fecha se utiliza para asignar una actuación a una vigencia: radicación, reparto, decisión, ejecutoria, pago o cierre?
- RC-9.** ¿Qué información de estas bases está disponible como dato abierto y cuál es el enlace directo de descarga?
- RC-10.** ¿Qué plan y fecha tiene la entidad para publicar de forma periódica datos anonimizados de resultados y sanciones con suficiente granularidad?
- RC-11.** ¿Cuántas PQR relacionadas con la prestación de empresas recibió la Superservicios por año y servicio?
- RC-12.** ¿Cuántas de esas PQR correspondieron a energía, gas combustible, acueducto, alcantarillado y aseo?
- RC-13.** ¿Cuántas PQR se recibieron por departamento, municipio y dirección territorial?
- RC-14.** ¿Cuántas PQR se recibieron por cada prestador y cuál era el número de usuarios atendidos por ese prestador en la misma vigencia?
- RC-15.** ¿Cuáles fueron las veinte causales de PQR más frecuentes por año y servicio?
- RC-16.** ¿Cuántas PQR se relacionaron específicamente con facturación estimada, imposibilidad de lectura o consumo promedio?
- RC-17.** ¿Cuántas se relacionaron con consumo no registrado, recuperación de energía o gas, aforos, ajustes o cobros pendientes por facturar?

- RC-18.** ¿Cuántas se relacionaron con desviaciones significativas y falta de investigación previa?
- RC-19.** ¿Cuántas se relacionaron con cobros inoportunos o aplicación del límite temporal del artículo 150 de la Ley 142?
- RC-20.** ¿Cuántas se relacionaron con medidores defectuosos, cambio de medidor, calibración, laboratorio o cadena de custodia?
- RC-21.** ¿Cuántas se relacionaron con negativa a recibir PQR, fallas de canales, falta de radicado o pérdida de documentos?
- RC-22.** ¿Cuántas se relacionaron con respuestas tardías, incompletas, incongruentes, estandarizadas o no notificadas?
- RC-23.** ¿Cuántas se relacionaron con corte, suspensión, terminación o cobro mientras existía una reclamación o recurso pendiente?
- RC-24.** ¿Cuántas se relacionaron con barreras de accesibilidad, atención a población rural, adultos mayores o personas con discapacidad?
- RC-25.** ¿Qué canales se usaron para presentar las PQR y qué porcentaje correspondió a web, presencial, correo electrónico, teléfono, aplicación, correo físico u otros?
- RC-26.** ¿Cuál fue el tiempo promedio, mediana, percentil 90 y máximo de respuesta por tipo de PQR, servicio y vigencia?
- RC-27.** ¿Cuántas PQR fueron trasladadas a prestadores, reguladores, ministerios, entidades territoriales u otras autoridades?
- RC-28.** ¿Cuántas PQR fueron archivadas, rechazadas, inadmitidas, desistidas o cerradas por falta de competencia, y por qué causales?
- RC-29.** ¿Cuántos recursos de reposición tramitó directamente la Superservicios en actuaciones de su competencia por año?
- RC-30.** ¿Cuántos recursos de apelación recibió por año, servicio, departamento y prestador?
- RC-31.** ¿Cuántos recursos de apelación fueron efectivamente decididos por año y cuántos quedaron pendientes al cierre de cada vigencia?
- RC-32.** ¿Cuál fue la edad del inventario pendiente de apelaciones, agrupada en 0-2, 3-6, 7-12, 13-24 y más de 24 meses?
- RC-33.** ¿Cuál fue el tiempo promedio, mediana, percentil 90 y máximo para decidir apelaciones, excluyendo y mostrando por separado los períodos probatorios?
- RC-34.** ¿Cuántos expedientes de apelación fueron remitidos tardíamente por los prestadores?
- RC-35.** ¿Cuántos expedientes de apelación llegaron incompletos y qué prestadores concentraron esas deficiencias?
- RC-36.** ¿Cuántos recursos de apelación terminaron con confirmación total de la decisión del prestador?
- RC-37.** ¿Cuántos terminaron con modificación de la decisión y cuál fue la naturaleza principal de la modificación?
- RC-38.** ¿Cuántos terminaron con revocación total de la decisión del prestador?
- RC-39.** ¿Cuántos terminaron con revocación o modificación parcial favorable al usuario?
- RC-40.** ¿Cuántos terminaron por rechazo, inhibición, desistimiento, archivo, pérdida de objeto u otra forma distinta de decisión de mérito?

- RC-41.** ¿Qué metodología propone la entidad para calcular una tasa de resultado favorable, parcialmente favorable y desfavorable al usuario sin confundir decisiones de mérito con cierres procesales?
- RC-42.** ¿Cuál es esa tasa por año, servicio, causal, departamento y prestador, con numerador y denominador expresos?
- RC-43.** ¿Cuántas decisiones de apelación ordenaron devolución, abono, reliquidación, anulación de cobro, reconexión, restablecimiento u otra medida concreta?
- RC-44.** ¿Cuál fue el valor total de sumas cuya devolución, abono o reliquidación fue ordenada, si la entidad registra esa variable?
- RC-45.** ¿Qué porcentaje de decisiones favorables fue cumplido dentro del término ordenado y cómo se verifica el cumplimiento?
- RC-46.** ¿Cuántos incumplimientos de decisiones de apelación fueron denunciados y qué actuaciones generaron?
- RC-47.** ¿Cuántos recursos de queja recibió la Superservicios por año, servicio, departamento y prestador?
- RC-48.** ¿Cuántos recursos de queja fueron concedidos, negados, rechazados, desistidos o cerrados por otra causa?
- RC-49.** ¿Cuáles fueron las razones más frecuentes para que los prestadores negaran o no concedieran la apelación?
- RC-50.** ¿Qué prestadores presentaron las tasas más altas de quejas concedidas respecto del total de apelaciones rechazadas?
- RC-51.** ¿Cuál fue el tiempo de decisión de los recursos de queja y el inventario pendiente al cierre de cada vigencia?
- RC-52.** ¿Cuántas solicitudes de investigación o reconocimiento de silencio administrativo positivo recibió la entidad?
- RC-53.** ¿Cuántas actuaciones concluyeron que sí se configuró silencio positivo y cuántas que no, por año, servicio y prestador?
- RC-54.** ¿Cuáles fueron las causas identificadas: respuesta tardía, falta de fondo, incongruencia, falta de notificación, demora atribuible al usuario, período probatorio u otras?
- RC-55.** ¿Cuántos actos presuntos favorables fueron efectivamente reconocidos o ejecutados por los prestadores sin necesidad de sanción?
- RC-56.** ¿Cuántas investigaciones sancionatorias abrió la Superservicios por año y delegada?
- RC-57.** ¿Cuántas investigaciones se originaron de oficio, por denuncia, por hallazgo en apelación, por silencio positivo, por visita, por auditoría o por reporte de otra autoridad?
- RC-58.** ¿Cuántas investigaciones se relacionaron con facturación, medición, consumos no registrados, cobros inoportunos, PQR, recursos, calidad, continuidad o reportes al SUI?
- RC-59.** ¿Cuántas investigaciones terminaron en archivo, formulación de cargos, sanción, exoneración, caducidad, pérdida de competencia u otra decisión?
- RC-60.** ¿Cuántas sanciones se impusieron por año, servicio, prestador, conducta y tipo de sanción?
- RC-61.** ¿Cuál fue el monto inicialmente impuesto en multas y cuál quedó en firme después de los recursos?

- RC-62.** ¿Cuántas sanciones fueron amonestaciones, multas, órdenes de suspensión, separación de administradores, solicitud de caducidad, prohibición de prestar servicios u otras previstas en el régimen?
- RC-63.** ¿Cuántas sanciones estaban ejecutoriadas, demandadas, suspendidas, revocadas, modificadas, pagadas, pendientes de cobro o en acuerdo de pago al corte?
- RC-64.** ¿Cuál fue el valor recaudado por multas, el saldo pendiente y la tasa de recaudo por vigencia?
- RC-65.** ¿Qué destino presupuestal o contable tienen los recursos recaudados por sanciones?
- RC-66.** ¿Cuáles fueron los prestadores reincidentes y qué criterio objetivo usa la entidad para definir reincidencia?
- RC-67.** ¿Cuántas sanciones se impusieron específicamente por no instalar, mantener, leer o verificar instrumentos de medición?
- RC-68.** ¿Cuántas sanciones se impusieron por facturar sin investigación previa de desviaciones significativas?
- RC-69.** ¿Cuántas sanciones se impusieron por cobros no autorizados, cobros inoportunos o consumos no demostrados?
- RC-70.** ¿Cuántas sanciones se impusieron por no responder PQR de forma oportuna y adecuada o por desconocer el silencio administrativo positivo?
- RC-71.** ¿Cuántas sanciones se impusieron por impedir recursos, remitir tarde expedientes de apelación o incumplir decisiones de la Superservicios?
- RC-72.** ¿Puede entregar una relación de sanciones con número de resolución, fecha, prestador, NIT, servicio, conducta, norma infringida, valor, estado, ejecutoria y enlace al acto público?
- RC-73.** ¿Puede entregar, para las decisiones no reservadas, copia o enlace directo de las resoluciones sancionatorias y de los actos que resolvieron recursos?
- RC-74.** ¿Qué criterios de graduación usa la entidad para que las sanciones sean proporcionales, disuasorias y consistentes entre prestadores comparables?
- RC-75.** ¿Cómo evalúa la entidad si una sanción corrigió la conducta, reparó impactos y evitó la repetición?
- RC-76.** ¿Cuántas visitas, requerimientos, programas de gestión, planes de mejoramiento, órdenes administrativas y acciones preventivas se realizaron por problemas de facturación y PQR?
- RC-77.** ¿Qué porcentaje de esas acciones preventivas fue cumplido y qué medidas se adoptaron ante el incumplimiento?
- RC-78.** ¿Cuál fue el presupuesto y la ejecución destinados a protección al usuario, resolución de recursos e investigaciones en cada vigencia?
- RC-79.** ¿Cuántos servidores y contratistas estuvieron asignados a esas funciones, expresados como equivalentes de tiempo completo?
- RC-80.** ¿Cuál fue la carga promedio de expedientes por funcionario en apelaciones, quejas, silencios e investigaciones?
- RC-81.** ¿Qué metas e indicadores anuales fijó la entidad para oportunidad, calidad, inventario, cumplimiento y satisfacción del usuario, y cuál fue su resultado?
- RC-82.** ¿Qué hallazgos de control interno, auditoría, Procuraduría, Contraloría u otros órganos se relacionaron con demoras, calidad de datos o protección al usuario?

- RC-83.** ¿Qué planes de mejoramiento se adoptaron frente a esos hallazgos y cuál es su avance verificable?
- RC-84.** ¿Qué diferencias territoriales identifica la entidad en acceso a canales, tiempos, resultados de apelación y acciones de control?
- RC-85.** ¿Qué medidas ha tomado para reducir brechas de atención en municipios rurales, apartados o con conectividad limitada?
- RC-86.** ¿Qué cambios tecnológicos se implementaron para trazabilidad de expedientes, consulta del estado, notificaciones y datos abiertos?
- RC-87.** ¿Qué incidentes de indisponibilidad, pérdida de información o fallas de interoperabilidad afectaron los trámites y cómo se mitigaron?
- RC-88.** ¿Qué acciones concretas incorporará la Superservicios en 2026 y 2027 para reducir facturación estimada prolongada, demoras de apelación y repetición de cobros revocados?
- RC-89.** ¿Qué compromisos medibles, responsables, fechas y recursos puede presentar la entidad como resultado de esta rendición de cuentas?
- RC-90.** ¿En qué espacio de diálogo ciudadano se discutirán estas respuestas y cómo se publicará el seguimiento a los compromisos asumidos?

10. Banco E - energía eléctrica

Preguntas sectoriales sobre medición en kWh, telemedición, consumos anómalos o no registrados, calidad, tarifas y garantías del usuario de energía.

Bloque E: 48 preguntas. Se solicita responder conservando cada código.

- E-1.** ¿Cuál es la regulación vigente que gobierna medición, lectura, facturación estimada, desviaciones significativas y recuperación de consumos en energía eléctrica?
- E-2.** ¿Qué artículos de la Resolución CREG 108 de 1997 continúan vigentes y cuáles han sido modificados, sustituidos o afectados por medidas transitorias?
- E-3.** ¿Cuál es la vigencia actual de las modificaciones transitorias introducidas a los artículos 37 y 38 de la Resolución CREG 108 de 1997 y qué texto debe aplicarse hoy?
- E-4.** ¿Cómo define el sector el consumo estimado de energía y qué jerarquía existe entre promedio propio, usuarios semejantes y aforo individual de carga?
- E-5.** ¿Qué información debe mostrar la factura cuando los kWh no provienen de una lectura real del medidor?
- E-6.** ¿Debe la factura indicar lectura anterior, lectura actual, multiplicador, período, número de días, consumo, tipo de lectura y causa de la estimación?
- E-7.** ¿Qué límites existen a la estimación consecutiva por falta de acceso al medidor y qué gestiones debe realizar el comercializador?
- E-8.** ¿Cómo debe tratarse la autolectura del usuario y qué canales deben habilitarse para aportarla?
- E-9.** ¿Qué obligación tiene el comercializador de conservar fotografía, coordenadas, fecha, hora y trazabilidad de cada lectura?
- E-10.** ¿Qué reglas se aplican cuando el medidor transmite remotamente pero la plataforma presenta vacíos, valores duplicados, reinicios o pérdida de comunicación?
- E-11.** ¿Puede estimarse el consumo aunque existan datos parciales confiables de telemedición y cómo debe justificarse esa decisión?
- E-12.** ¿Qué derechos tiene el usuario frente a medidores inteligentes, acceso a sus datos horarios, corrección de errores y explicación de algoritmos?
- E-13.** ¿Qué reglas de ciberseguridad, integridad y auditoría deben cumplir los datos de medición avanzada usados para facturar?
- E-14.** ¿Cómo se calculan y comunican los umbrales de desviación significativa en energía?
- E-15.** ¿Qué investigación técnica mínima debe realizarse antes de trasladar al usuario una diferencia significativa de kWh?
- E-16.** ¿Mientras se investiga una desviación debe facturarse el promedio y en qué momento puede cargarse la diferencia?
- E-17.** ¿Cómo se distingue una desviación por cambio real de hábitos de una causada por error de lectura, multiplicador, parametrización, pérdida de fase o falla del medidor?
- E-18.** ¿Qué diferencia jurídica y técnica existe entre consumo anormal, consumo no registrado, energía dejada de facturar, pérdida no técnica y defraudación de fluidos?

- E-19.** ¿Puede el prestador usar esas expresiones de manera intercambiable o debe demostrar los elementos propios de cada figura?
- E-20.** ¿Qué hechos permiten iniciar una investigación por posible manipulación sin presumir responsabilidad del usuario?
- E-21.** ¿Qué valor probatorio tienen sellos rotos, borneras alteradas, puentes, derivaciones, medidor frenado, inversión de conexiones o diferencias de carga?
- E-22.** ¿Debe demostrarse quién tuvo custodia o acceso al equipo antes de atribuir la anomalía al usuario?
- E-23.** ¿Qué participación debe garantizarse al usuario durante visita, retiro, embalaje, transporte y prueba de laboratorio del medidor?
- E-24.** ¿Qué normas de acreditación, calibración, incertidumbre y trazabilidad metrológica debe cumplir el laboratorio que prueba un medidor de energía?
- E-25.** ¿Puede el mismo prestador actuar como investigador, custodio, laboratorio y decisor sin controles adicionales de imparcialidad?
- E-26.** ¿Qué derecho tiene el usuario a una prueba independiente o a controvertir el dictamen técnico del prestador?
- E-27.** ¿Cómo debe determinarse el período de recuperación de energía no registrada y qué límites temporales se aplican?
- E-28.** ¿Qué métodos de cálculo pueden emplearse para reconstruir kWh no registrados y qué variables deben probarse?
- E-29.** ¿Puede usarse un aforo teórico de todos los equipos suponiendo funcionamiento simultáneo y continuo sin evidencia de hábitos reales?
- E-30.** ¿Cómo deben considerarse ocupación, horarios, eficiencia de equipos, generación propia, cierres, vacaciones y eventos de fuerza mayor en un aforo?
- E-31.** ¿Qué tarifa, opción tarifaria, subsidio, contribución, impuesto y componente de costo se aplica a cada período recuperado?
- E-32.** ¿Puede incluirse en la factura un cargo por “energía recuperada” sin liquidación mensual detallada y soporte descargable?
- E-33.** ¿Cómo se evita cobrar dos veces la misma energía cuando hubo facturas estimadas, lecturas acumuladas y posterior recuperación?
- E-34.** ¿Puede suspenderse el servicio por no pagar un consumo recuperado oportunamente reclamado y aún no decidido en firme?
- E-35.** ¿Qué reglas aplican a medición de áreas comunes, medidores totalizadores y diferencias entre medidor general y medidores individuales en propiedad horizontal?
- E-36.** ¿Cómo se asignan y explican pérdidas internas o consumos comunes sin convertirlas automáticamente en deuda individual?
- E-37.** ¿Qué particularidades existen para usuarios autogeneradores, generación distribuida, medición bidireccional y saldos de exportación?
- E-38.** ¿Cómo debe corregirse una factura cuando el medidor bidireccional registró importación y exportación de forma invertida o incompleta?

- E-39.** ¿Qué reglas protegen a usuarios rurales o de zonas de difícil acceso donde la lectura física no se realiza mensualmente?
- E-40.** ¿Qué diferencia existe entre fallas de calidad, interrupciones, variaciones de tensión y errores de consumo facturado?
- E-41.** ¿Cuándo una interrupción o mala calidad genera compensación, descuento, reliquidación o investigación, y cómo debe reflejarse en la factura?
- E-42.** ¿Qué información debe ofrecer el comercializador para que el usuario verifique componentes tarifarios, consumo, pérdidas reconocidas, subsidios y contribuciones?
- E-43.** ¿Cómo debe tratarse una factura que cambia retroactivamente el consumo o la tarifa por reliquidaciones del mercado mayorista?
- E-44.** ¿Qué PQR y recursos proceden frente a cobros de energía reactiva, demanda, potencia, penalizaciones o cargos que el usuario no comprende?
- E-45.** ¿Puede un prestador calificar como sanción o penalidad un cobro asociado a anomalías del medidor, y cuál es el límite frente a la prohibición de sanciones pecuniarias por el prestador?
- E-46.** ¿Qué indicadores sectoriales usa la Superservicios para comparar porcentajes de lectura real, facturación estimada, consumos recuperados y reclamos favorables entre comercializadores?
- E-47.** ¿Qué señales objetivas deberían activar visita o investigación a un comercializador con altos niveles de estimación, CNR o revocatorias en apelación?
- E-48.** ¿Cuáles son las principales problemáticas actuales del usuario de energía identificadas por la Superservicios y qué acciones regulatorias o de control recomienda?

11. Banco GAS - gas combustible

Preguntas sectoriales sobre medición volumétrica, factores de conversión, seguridad, revisión de instalaciones, consumos estimados o recuperados y debido proceso.

Bloque GAS: 40 preguntas. Se solicita responder conservando cada código.

- GAS-1.** ¿Cuál es la regulación vigente aplicable a medición, facturación, estimaciones, desviaciones y consumos no registrados en gas combustible por red?
- GAS-2.** ¿Qué disposiciones de la Resolución CREG 108 de 1997 y del código de distribución de gas resultan aplicables actualmente a usuarios residenciales?
- GAS-3.** ¿Qué diferencias regulatorias deben advertirse entre gas natural por red, gas licuado de petróleo distribuido por redes y otras modalidades de GLP domiciliario?
- GAS-4.** ¿Cómo se define el consumo medido de gas y en qué unidad debe presentarse al usuario?
- GAS-5.** ¿Qué factores de corrección por presión, temperatura, compresibilidad, poder calorífico u otras variables pueden transformar la lectura del medidor?
- GAS-6.** ¿Debe la factura informar el volumen leído, cada factor de conversión, su fuente, período y fórmula de cálculo?
- GAS-7.** ¿Cómo puede el usuario verificar de manera independiente la conversión entre volumen medido y consumo facturado?
- GAS-8.** ¿Qué procede cuando el factor aplicado no coincide con el publicado, corresponde a otra zona o cambia sin explicación?
- GAS-9.** ¿En qué situaciones puede estimarse el consumo de gas y qué métodos deben preferirse?
- GAS-10.** ¿Cómo debe tratarse la estacionalidad del gas, el clima, la ocupación del inmueble y el uso de calentadores o cocción al calcular promedios?
- GAS-11.** ¿Pueden incorporarse períodos estimados previos al promedio sin depuración o verificación posterior?
- GAS-12.** ¿Qué límite existe a los períodos consecutivos estimados por inaccesibilidad del medidor?
- GAS-13.** ¿Qué prueba debe conservar el distribuidor o comercializador de cada intento de lectura y qué alternativas de autolectura debe ofrecer?
- GAS-14.** ¿Qué obligaciones existen para ubicar, mantener y hacer accesible el medidor, regulador y centro de medición?
- GAS-15.** ¿Quién asume costos cuando la inaccesibilidad proviene del diseño original aprobado por el prestador o de una reubicación exigida posteriormente?
- GAS-16.** ¿Cómo debe facturarse durante el cambio, calibración o prueba de un medidor de gas?
- GAS-17.** ¿Qué estándares metrológicos y de acreditación deben cumplir las pruebas de medidores de gas?
- GAS-18.** ¿Qué derechos tiene el usuario a presenciar retiro, sellado, transporte, laboratorio y reinstalación del equipo?
- GAS-19.** ¿Cómo debe preservarse la cadena de custodia y qué efecto tiene su ruptura sobre un cobro de consumo recuperado?

- GAS-20.** ¿Qué diferencia existe entre fuga en la instalación interna, error del medidor, consumo real alto, desviación significativa y manipulación?
- GAS-21.** ¿Puede una fuga no advertida justificar automáticamente el cobro total medido o existen deberes de información, seguridad, revisión y tratamiento tarifario?
- GAS-22.** ¿Cómo se armonizan las medidas urgentes de seguridad con el derecho a controvertir la causa, los costos y la facturación?
- GAS-23.** ¿Puede una suspensión preventiva por seguridad convertirse en presión para aceptar un cobro discutido o una reparación ofrecida por un tercero?
- GAS-24.** ¿Qué información debe entregar el prestador sobre revisión periódica de instalaciones internas, organismos de inspección y libertad de elección?
- GAS-25.** ¿Qué conceptos pueden cobrarse en la factura por revisión, reparación, reconexión, certificación o financiación y cuáles requieren autorización separada?
- GAS-26.** ¿Qué investigación previa procede ante una desviación significativa del consumo de gas?
- GAS-27.** ¿Mientras se establece la causa debe facturarse por promedio, usuarios semejantes o aforo, y cómo se ajusta después?
- GAS-28.** ¿Cómo se define y prueba un consumo de gas no registrado o dejado de facturar?
- GAS-29.** ¿Qué anomalías técnicas permiten sospechar bypass, inversión, bloqueo, alteración o error sin presumir dolo del usuario?
- GAS-30.** ¿Debe el prestador demostrar el nexo entre la anomalía, el período y la cantidad de gas supuestamente no registrada?
- GAS-31.** ¿Qué métodos son admisibles para reconstruir el consumo y cómo deben considerar capacidad de equipos, frecuencia de uso, ocupación y condiciones reales?
- GAS-32.** ¿Cuál es el límite temporal para cobrar consumos de gas no facturados por error, omisión o investigación y cómo se aplica la excepción de dolo?
- GAS-33.** ¿Qué tarifa y factores de conversión históricos deben usarse al liquidar cada período recuperado?
- GAS-34.** ¿Cómo se evitan duplicidades entre facturas estimadas, lecturas acumuladas, ajustes y consumo recuperado?
- GAS-35.** ¿Puede suspenderse el gas por no pagar un ajuste o consumo recuperado oportunamente controvertido?
- GAS-36.** ¿Qué reglas aplican a centros de medición colectivos, redes internas comunes, multiusuarios y propiedad horizontal?
- GAS-37.** ¿Cómo debe distribuirse y explicarse una diferencia entre medición general e individual sin atribuirle automáticamente a un usuario?
- GAS-38.** ¿Qué información tarifaria debe permitir verificar cargo fijo, cargo por consumo, subsidio, contribución, impuestos y otros conceptos?
- GAS-39.** ¿Qué indicadores compara la Superservicios sobre lectura real, estimación, revisiones, fugas, consumos recuperados y resultados de recursos por prestador de gas?
- GAS-40.** ¿Cuáles son las principales problemáticas actuales del usuario de gas identificadas por la entidad y qué medidas de prevención, regulación o control recomienda?

12. Banco A - acueducto y alcantarillado

Preguntas sectoriales sobre micromedición, aforo, fugas, desviaciones, esquemas diferenciales, consumo pendiente y relación entre acueducto y alcantarillado.

Bloque A: 50 preguntas. Se solicita responder conservando cada código.

- A-1.** ¿Cuál es la regulación vigente sobre micromedición, estimación, aforo, desviaciones significativas y ajustes en acueducto y alcantarillado?
- A-2.** ¿Qué disposiciones de la Resolución CRA 943 de 2021 siguen vigentes y cuáles fueron modificadas, sustituidas o derogadas por actos posteriores?
- A-3.** ¿Cómo debe identificar el prestador si un consumo de agua fue medido, estimado, aforado o calculado mediante un procedimiento alternativo?
- A-4.** ¿Qué información mínima debe mostrar la factura sobre lecturas, metros cúbicos, días facturados, tipo de lectura, tarifa, subsidio y contribución?
- A-5.** ¿En qué supuestos puede facturarse un consumo estimado sin micromedición individual?
- A-6.** ¿Qué diferencias existen entre imposibilidad temporal de lectura, ausencia autorizada de micromedidor y esquema diferencial rural?
- A-7.** ¿Qué métodos de estimación o aforo son admisibles y cómo debe justificarse su selección?
- A-8.** ¿Cómo se calculan consumos para inmuebles desocupados, lotes, viviendas de uso ocasional o usuarios con fuentes alternativas?
- A-9.** ¿Puede el cargo por consumo estimado mantenerse indefinidamente cuando el prestador no instala, repara o lee el micromedidor?
- A-10.** ¿Qué consecuencias tiene la omisión del prestador en instalar o mantener la medición cuando estaba obligado a hacerlo?
- A-11.** ¿Qué deberes de acceso y mantenimiento corresponden al usuario y cuáles al prestador respecto del micromedidor?
- A-12.** ¿Quién asume el costo de reparación o cambio cuando no se ha determinado si la falla es por desgaste, defecto, tercero o usuario?
- A-13.** ¿Qué requisitos deben cumplir los medidores nuevos o usados, su calibración y los laboratorios u organismos que certifican su funcionamiento?
- A-14.** ¿Tiene el usuario derecho a una prueba independiente y a recibir certificado completo con error, incertidumbre, método y trazabilidad?
- A-15.** ¿Cómo debe preservarse la cadena de custodia de un micromedidor retirado?
- A-16.** ¿Qué consecuencias probatorias produce retirar el medidor sin acta, sin presencia o aviso al usuario, sin sellado o sin identificación del equipo?
- A-17.** ¿Cómo se definen actualmente las desviaciones significativas en acueducto y qué período histórico se usa para compararlas?
- A-18.** ¿Los umbrales varían según el promedio de consumo y deben estar incorporados en el contrato de condiciones uniformes?
- A-19.** ¿Qué investigación debe realizar el prestador antes de facturar definitivamente un aumento o reducción significativa?

- A-20.** ¿Qué información debe suministrar sobre visita, lecturas, prueba del medidor, fugas, instalaciones internas y cálculo provisional?
- A-21.** ¿Cómo debe facturarse mientras se investiga la desviación y cuándo procede el ajuste posterior?
- A-22.** ¿Qué tratamiento aplica cuando se detecta una fuga perceptible y qué deberes de aviso y mitigación recaen en prestador y usuario?
- A-23.** ¿Qué tratamiento aplica a una fuga imperceptible o no visible y qué requisitos debe cumplir el usuario para acreditarla?
- A-24.** ¿Durante cuánto tiempo puede facturarse por promedio mientras se repara una fuga y cuál promedio debe utilizarse?
- A-25.** ¿Qué ocurre si el prestador demoró la visita, no ayudó a localizar la fuga o notificó cuando ya se acumularon varios períodos?
- A-26.** ¿Cómo se diferencia el volumen efectivamente consumido de una pérdida interna y qué consecuencias tiene esa distinción en la factura?
- A-27.** ¿Puede trasladarse automáticamente al usuario todo volumen registrado por un medidor general cuando existen fugas o fallas en áreas comunes?
- A-28.** ¿Qué reglas aplican a medidores generales, totalizadores, medidores de control y medidores individuales en propiedad horizontal?
- A-29.** ¿Cómo debe distribuirse la diferencia entre el medidor general y la suma de medidores individuales?
- A-30.** ¿Qué información y procedimiento de contradicción deben ofrecerse antes de cobrar diferencias de medición colectiva?
- A-31.** ¿Qué reglas protegen a inquilinos y usuarios no propietarios frente a reparaciones internas, deudas, cambios de medidor y reclamaciones?
- A-32.** ¿Cómo se calcula el consumo de alcantarillado cuando el inmueble utiliza agua de fuentes alternas, reutiliza agua o no descarga todo el volumen medido?
- A-33.** ¿Puede facturarse alcantarillado con base íntegra en el consumo de acueducto sin posibilidad de demostrar un volumen de vertimiento diferente?
- A-34.** ¿Qué procedimiento debe seguir el usuario para solicitar medición o estimación particular de vertimientos?
- A-35.** ¿Cómo deben facturarse acueducto y alcantarillado durante interrupciones prolongadas, racionamientos, baja presión o falta de continuidad?
- A-36.** ¿Cuándo la falta de potabilidad, continuidad o presión genera descuento, compensación, reliquidación o devolución?
- A-37.** ¿Qué información de calidad del agua, IRCA, continuidad, presión y suspensiones programadas debe comunicarse al usuario junto con la factura o por otros medios?
- A-38.** ¿Puede cobrarse cargo fijo y consumo en un período sin prestación efectiva, y qué diferencias existen entre ambos componentes?
- A-39.** ¿Qué reglas rigen la facturación en esquemas diferenciales urbanos o rurales y qué controles evitan que la estimación se vuelva permanente?
- A-40.** ¿Qué procedimientos alternativos de medición pueden usarse en zonas sin micromedición y cómo se valida su representatividad?

- A-41.** ¿Qué obligaciones de avance hacia micromedición y qué consecuencias económicas o de vigilancia existen por incumplir las metas?
- A-42.** ¿Cómo debe tratarse el consumo básico o de subsistencia, los subsidios y las contribuciones al reliquidar períodos anteriores?
- A-43.** ¿Qué reglas se aplican a cobros por conexión, reinstalación, reconexión, cambio de medidor, visitas y financiación en la factura de agua?
- A-44.** ¿Cómo se distingue un consumo pendiente por facturar de una pérdida comercial, conexión irregular, error de catastro o sanción pecuniaria?
- A-45.** ¿Qué prueba debe aportar el prestador para cobrar agua no registrada y cómo se determina el período y volumen recuperable?
- A-46.** ¿Cómo opera el límite del artículo 150 de la Ley 142 frente a consumos de agua no facturados o ajustes derivados de investigaciones prolongadas?
- A-47.** ¿Qué tarifa histórica debe aplicarse a cada período ajustado y cómo se descuentan los valores estimados ya pagados?
- A-48.** ¿Puede suspenderse acueducto por no pagar consumos recuperados o ajustes oportunamente reclamados, especialmente cuando existen sujetos de especial protección?
- A-49.** ¿Qué indicadores compara la Superservicios sobre micromedición, estimaciones, fugas, desviaciones, reclamos y resultados de apelación por prestador?
- A-50.** ¿Cuáles son las principales problemáticas actuales de usuarios de acueducto y alcantarillado identificadas por la entidad y qué acciones recomienda?

13. Formato solicitado para la respuesta

- (1) Conservar el código de cada pregunta y responder inmediatamente debajo de él.
- (2) Indicar si la respuesta corresponde a concepto jurídico, dato estadístico, documento, explicación de gestión, traslado o inexistencia de información.
- (3) Citar el fundamento vigente y enlazar la fuente oficial directa cuando la respuesta sea jurídica.
- (4) Para cifras, indicar numerador, denominador, unidad de análisis, período, fecha de corte, fuente y reglas de calidad.
- (5) Adjuntar los archivos reutilizables y el diccionario de datos; si se usan enlaces, verificar que permanezcan activos y permitan descarga sin autenticación.
- (6) Identificar de forma expresa las preguntas que no puedan contestarse y explicar por qué, sin extender la limitación a otros puntos que sí puedan resolverse.

14. Notificaciones

Correo electrónico: asdlegal@icloud.com

Autorizo la notificación y el envío de la respuesta por medios electrónicos a la dirección indicada. Solicito que los archivos voluminosos se entreguen mediante enlaces institucionales accesibles y con vigencia suficiente para su descarga.