

TIPOS DE RECLAMOS QUE PUEDEN INTERPONER LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO



TIPOLOGÍAS

Reclamo operacional: Es aquél originado por la falta de atención a una solicitud de un problema operacional, es decir, son aquellos referidos a aspectos de ingeniería e infraestructura de los servicios de saneamiento prestados por la EPS.

Reclamo comercial no relativo a la facturación: Es aquél originado por la falta de atención a una solicitud de un problema no relativo a la facturación que afectan indirectamente a la facturación o limitan el acceso individual a los servicios.

Reclamo comercial relativo a la facturación: Es aquél originado por los problemas que tienen incidencia directa en el monto a pagar por el usuario.

GENERALIDADES

SUJETO QUE PUEDE INTERPONER RECLAMOS OPERACIONALES, COMERCIALES NO RELATIVOS A LA FACTURACIÓN Y COMERCIALES RELATIVOS A LA FACTURACIÓN

El propietario del predio afectado, debiendo acreditar tal condición con copia simple de su título de propiedad.

El titular de la conexión domiciliaria, persona natural o jurídica registrada por la EPS como titular de la conexión domiciliaria en virtud de la celebración de un contrato de prestación de servicios de saneamiento. En su defecto, podrá presentar el reclamo quien figure en el catastro de la respectiva EPS. Para acreditar esta condición la persona no requerirá presentar documentación alguna, bastando la constatación de la EPS.

El usuario efectivo del servicio afectado, debiendo acreditarse tal condición con copia del recibo objeto de reclamo, contrato suscrito con el titular de la conexión, constancia de posesión, u otro documento que sirva para tal fin.

La persona natural o jurídica que haya solicitado el acceso a los servicios de saneamiento prestados por la EPS, con copia de su solicitud.



RECLAMOS POR VMA



TIPOLOGÍAS

Reclamos relacionados a los VMA son los siguientes:

Reclamos comerciales relativos a la facturación: Son las controversias relacionadas con los conceptos facturados y que tienen incidencia directa en el monto a pagar en una facturación por VMA.

Reclamos comerciales no relativos a la facturación, son las controversias relacionadas con:

a) Cierre de los servicios agua potable y alcantarillado sanitario realizado sin causa justificada (en un suministro registrado como UND).

b) Reapertura de los servicios agua potable y alcantarillado sanitario no realizada en el plazo establecido, a pesar de cesar la causa que originó el cierre (en un suministro registrado como UND).

GENERALIDADES

SUJETO QUE PUEDE INTERPONER RECLAMOS OPERACIONALES, COMERCIALES NO RELATIVOS A LA FACTURACIÓN Y COMERCIALES RELATIVOS A LA FACTURACIÓN

El propietario del predio afectado, debiendo acreditar tal condición con copia simple de su título de propiedad.

El titular de la conexión domiciliaria: persona natural o jurídica registrada por la EPS como titular de la conexión domiciliaria en virtud de la celebración de un contrato de prestación de servicios de saneamiento. En su defecto, podrá presentar el reclamo quien figure en el catastro de la respectiva EPS. Para acreditar esta condición la persona no requerirá presentar documentación alguna, bastando la constatación de la EPS.

El usuario efectivo del servicio afectado, debiendo acreditarse tal condición con copia del recibo objeto de reclamo, contrato suscrito con el titular de la conexión, constancia de posesión, u otro documento que sirva para tal fin.

La persona natural o jurídica que haya solicitado el acceso a los servicios de saneamiento prestados por la EPS, con copia de su solicitud.



PARA EFECTOS DE REPRESENTACIÓN EN CUALQUIER TIPO DE RECLAMOS, LOS USUARIOS DEBEN TENER EN CONSIDERACIÓN LO SIGUIENTE



TIPOLOGÍAS

En caso de persona natural, la representación se acredita mediante carta poder o escrito que presente el reclamante al momento de interponer el reclamo.

En caso de persona jurídica, la representación se acredita mediante certificado de vigencia de poder, donde aparezca el representante legal con las facultades para interponer, actuar y decidir en proceso de reclamos, negociaciones, conciliaciones, desistimientos.

En caso de facturación no individualizada en inmuebles con varias unidades de uso, la representación corresponderá a la persona designada por la Junta de Propietarios o, en su defecto, por la mayoría de residentes.

Las Asociaciones de Consumidores debidamente reconocidas por INDECOPI podrán representar a sus asociados y a aquellos que le otorguen poder.

GENERALIDADES

OTROS

Para la presentación y notificación de documentos se requiere poder general y se formaliza en el escrito que remita el reclamante o mediante carta poder con firma del reclamante.

Para el desistimiento, acuerdo de partes o el cobro de dinero, se requiere poder especial, donde el encargo debe ser expreso de el o los actos para los cuales es conferido y se formaliza mediante documento privado con firma legalizada ante funcionario autorizado para tal efecto o ante notario, así como mediante declaración en comparecencia personal del usuario y representante ante la EPS GRAU S.A.

La representación tendrá validez exclusivamente en el procedimiento de reclamo para el cual fue otorgado.



SUB-TIPOLOGÍAS DE RECLAMOS

Comerciales		Operacionales
Relativos a la Facturación	No Relativos a la Facturación	
A. Problemas en el régimen de facturación y el nivel de consumo	A. Problemas relativos al acceso al servicio	A. Filtraciones:
1. Consumo medido: el usuario considera que (i) el régimen de facturación no es aplicable, o (ii) ha efectuado un consumo menor al volumen registrado por el medidor.	1. La instalación de conexión domiciliaria no se ha realizado en el plazo establecido	Filtración de agua externas hacia el predio
2. Consumo Promedio: el usuario considera que (i) el régimen de facturación no es aplicable o (ii) el monto facturado está mal calculado.	2. Desacuerdo con informe negativo de factibilidad del servicio.	B. Problemas en el servicio de agua potable:
3. Asignación de Consumo: el usuario considera que (i) el régimen de facturación no es aplicable, (ii) el volumen facturado está por encima del valor que corresponde según las normas y la estructura tarifaria vigente, o (iii) el volumen facturado es mayor por considerarse un número mayor de unidades de uso al que corresponde.	3. No se admite a trámite la solicitud	1. Fugas en conexión domiciliaria (definición en Reglamento de la Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento)
4. Consumo no facturado oportunamente: el usuario considera que no corresponde el cobro de consumos que la EPS no facturó en su oportunidad.	4. El servicio prestado no responde a las condiciones contenidas en el estudio de factibilidad, el cual forma parte integrante del contrato de prestación de servicios	2. Negativa de la EPS a realizar mantenimiento por deterioro o daño de caja de medidor o de conexión domiciliaria
5. Consumo no realizado por servicio cerrado: el usuario considera que se le ha facturado un servicio que la EPS no le ha brindado, ya sea porque no tiene conexión o porque ésta se encuentra cerrada.	5. No se suscribe contrato de prestación de servicios	3. Negativa de la EPS a realizar la reubicación de la conexión domiciliaria que cuenta con estudio de factibilidad favorable
6. Consumo atribuible a usuario anterior del suministro: el usuario considera que no le corresponde asumir el pago de determinados meses de facturación.	6. Otros problemas relativos al contrato	4. Negativa de la EPS a realizar ampliación de diámetro que cuenta con estudio de factibilidad positivo
7. Consumo atribuible a otro suministro (confusión o cruce de suministros).	7. EPS no emite informe de factibilidad dentro del plazo	C. Problemas en el servicio de alcantarillado
8. Pago no procesado (Refacturación): el usuario ha efectuado el pago del servicio, sin embargo, la EPS se lo cobra nuevamente.	B. Problemas relativos a la micromedición:	1. Atoro en conexión de alcantarillado
B. Problemas en la tarifa aplicada al usuario	1. El reclamante adquiere un medidor de acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento de Calidad de los Servicios de Saneamiento, solicita a la EPS su instalación en su conexión domiciliaria, habiendo realizado el pago del servicio colateral	2. Negativa de la EPS a realizar mantenimiento por deterioro o daño de caja de registro o de conexión domiciliaria
Tipo de Tarifa: el usuario considera que la categoría tarifaria en la cual se le ha incluido no le corresponde.	correspondiente a la instalación de la conexión, y la EPS no realiza la instalación en el plazo establecido.	3. Negativa de la EPS a realizar ampliación de diámetro que cuenta con estudio de factibilidad positivo
C. Problemas en otros conceptos facturados al usuario	2. La reinstalación del medidor no se ha realizado en el plazo establecido.	4. Negativa de la EPS a realizar la reubicación de la conexión domiciliaria que cuenta con estudio de factibilidad favorable
1. Conceptos emitidos: el usuario considera la existencia de cargos o conceptos que no debían ser facturados, tales como el servicio de alcantarillado, servicios colaterales, etc.	3. El medidor ha sido retirado sin previa comunicación al usuario	
	4. El medidor ha sido retirado por razones distintas a su mantenimiento, contrastación o reposición	
	5. EPS instala medidor sin aferición inicial o sin entregar al usuario el resultado de la aferición inicial	
	C. Problemas relativos a cortes indebidos:	
	1. El corte o la suspensión del servicio han sido realizados sin causa justificada.	
	2. La rehabilitación de un servicio cerrado no se ha realizado en el plazo establecido, a pesar de cesar la causa del cierre.	

