

MECANISMOS DE PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA Y GAS NATURAL

La Ley 142 de 1994, establece unos mecanismos de defensa de los usuarios frente a la empresa de servicios públicos:

ARTÍCULO 152. DERECHO DE PETICIÓN Y DE RECURSO. Es de la esencia del contrato de servicios públicos que el suscriptor o usuario pueda presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos.

Las normas sobre presentación, trámite y decisión de recursos se interpretarán y aplicarán teniendo en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela, de modo que, en cuanto la ley no disponga otra cosa, se proceda de acuerdo con tales costumbres.

Adicionalmente el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, establece:

ARTÍCULO 154. DE LOS RECURSOS. El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley.

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 recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.

De los recursos de reposición y apelación contra los demás actos de la empresa que enumera el inciso primero de este artículo debe hacerse uso dentro de los cinco días siguientes a aquel en que la empresa ponga el acto en conocimiento del suscriptor o usuario, en la forma prevista en las condiciones uniformes del contrato.

Estos recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado aunque se emplee un mandatario. Las empresas deberán

disponer de formularios para facilitar la presentación de los recursos a los suscriptores o usuarios que deseen emplearlos. La apelación se presentará ante la superintendencia.

De igual forma, ISAGEN cuenta con una Directriz Corporativa para la Gestión de Peticiones, Reclamos, Quejas y Solicitudes, en la que se establecen criterios para su atención, plazos de respuesta y un sistema de evaluación y seguimiento. Así mismo, dentro de los contratos de energía y gas, se incluyen cláusulas de Resolución de Controversias.

Los canales de atención para atender Peticiones, Reclamos, Quejas y Solicitudes se incluyen en los respectivos contratos de suministro de energía y de venta de suministro y/o capacidad de transporte de gas y en la sección Contáctenos de la página web de ISAGEN.

La presentación de Peticiones, Reclamos, Quejas y Solicitudes ante ISAGEN, no tiene ningún costo para los usuarios.