



GD-F-014 V.10

Página 1 de 4

**CIRCULAR EXTERNA No.  
2020100000034**

Bogotá D.C., 22/01/2020

**PARA EMPRESAS PRESTADORAS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA  
Y GAS COMBUSTIBLE**

**DE SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS**

**ASUNTO Pautas para la publicación de los procedimientos en cumplimiento del artículo 9 de la  
Resolución CREG 080 de 2019 – Fase de Implementación.**

## 1. Introducción

La Comisión de Regulación de Energía y Gas Combustible (la "CREG"), como autoridad de regulación de estos servicios públicos domiciliarios, expidió la Resolución CREG 080 de 2019 "*Por la cual se establecen reglas generales de comportamiento de mercado para los agentes que desarrollen las actividades de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas combustible*".

Esta regulación, estableció una serie de reglas de comportamiento con el objetivo de promover una base normativa integral que guíe la conducta de los prestadores de manera congruente con los principios y las obligaciones establecidas en la normativa vigente. Estas reglas de comportamiento buscan garantizar el equilibrio entre la libertad económica, la promoción de intereses colectivos, la prestación de servicios públicos domiciliarios y los derechos de los usuarios.

Adicionalmente, en el año 2014 se expidió la Ley 1712 de 2014 "*Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones*", mediante la cual se reguló el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para su ejercicio y garantía y, las excepciones a la publicidad de la información<sup>1</sup>. Las disposiciones de esta ley son aplicables a las personas naturales y jurídicas, públicas o privadas, que presten servicios públicos respecto de la información directamente relacionada con la prestación de los mismos<sup>2</sup>.

En tal virtud, el artículo 7 de la Resolución CREG 080 de 2019 establece que la información para la toma de decisiones por parte de los usuarios, suministrada por los agentes, en relación con los diferentes productos y servicios ofrecidos en el mercado debe permitir y facilitar su comparación, así como ser comprensible para todos los usuarios. Esta obligación se materializa en el artículo 9 de la Resolución 080 de 2019 que impone a los agentes, entre otros deberes, el de publicar los procedimientos asociados a la

<sup>1</sup> Artículo 1 de la Ley 1712 de 2014

<sup>2</sup> Literal c) del Artículo 5 *Ibidem*.

prestación del servicio público, específicamente, el de acceso a bienes esenciales y trámite de cambio de prestador.

Ahora bien, de conformidad con la Ley 142 de 1994 y del Decreto 990 de 2002, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (la "Superservicios" o "SSPD") tiene como función principal ejercer la vigilancia, la inspección y el control sobre los prestadores de servicios públicos domiciliarios a quienes les aplican las Leyes 142 y 143 de 1994 y 689 de 2001, y, en general, el régimen de los servicios públicos.

Así las cosas, es función de la SSPD, entre otras, *"Vigilar y controlar el cumplimiento de las leyes y actos administrativos a los que estén sujetos quienes presten servicios públicos, en cuanto el cumplimiento afecte en forma directa e inmediata a usuarios determinados; y sancionar sus violaciones, siempre y cuando esta función no sea competencia de otra autoridad."*<sup>3</sup> Función que incluye la verificación y seguimiento al cumplimiento de la Resolución CREG 080 de 2019 y, particularmente, al artículo 9 que establece la obligación de las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios de publicar sus procedimientos.

## 2. Aspectos generales a tener en cuenta

El literal c) del artículo 5 de la Ley 1712 de 2014, es aplicable a las actividades desarrolladas por los prestadores de servicios públicos (lo cual comprende a las empresas de servicios públicos domiciliarios). Esta obligación se encuentra ligada con el derecho que tienen los usuarios a solicitar información del prestador consagrado en el numeral 9.4 del artículo 9 de la Ley 142 de 1994 según el cual estos pueden *"[s]olicitar y obtener información completa, precisa y oportuna, sobre todas las actividades y operaciones directas o indirectas que se realicen para la prestación de los servicios públicos, siempre y cuando no se trate de información calificada como secreta o reservada por la ley y se cumplan los requisitos y condiciones que señale la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios."*

Lo anterior significa, en otras palabras, que los prestadores de servicios públicos domiciliarios están obligados a publicar toda la información que se relacione con la prestación del servicio, según lo resuelto por la Corte Constitucional mediante Sentencia C-274 de 2013<sup>4</sup>. En todo caso, esta publicación no puede desconocer las excepciones legales consagradas, en los artículos 18 y 19 de la Ley 1712 de 2014.

Para la publicación y divulgación de los procedimientos establecidos en el artículo 9 de la Resolución CREG 080 de 2019, los agentes deben tener en cuenta las condiciones particulares descritas en los numerales 9.1 y 9.2. Adicionalmente, deberán remitir a la Superintendencia de Servicios Públicos, en los términos del numeral 9.3, una copia de todos los documentos que se publiquen con ese propósito, con el fin que la SSPD los mantenga disponibles para quienes los soliciten. Dispone el citado artículo:

*"ARTÍCULO 9. Publicación de procedimientos. Los procedimientos de los agentes mencionados en el artículo 2 de esta resolución, asociados a la prestación del servicio deben estar a disposición del público."*

*Para esto, los agentes deben:*

*9.1. Publicar en su portal web oficial, con acceso desde la página de inicio, de manera permanente y visible, los plazos y los requisitos de la totalidad de los procedimientos relacionados con el acceso a un bien esencial empleado para la organización y la prestación del servicio por parte de usuarios o empresas de los servicios públicos de energía eléctrica y gas combustible, con el fin de que los interesados los puedan conocer de forma previa a la iniciación del procedimiento."*

<sup>3</sup> Artículo 79 de la Ley 142 de 1994

<sup>4</sup> Corte Constitucional, Sentencia de mayo 9 de 2013. Magistrada Sustanciadora: María Victoria Calle Correa. Revisión constitucional del Proyecto de Ley Estatutaria número 228 de 2012 Cámara, 156 de 2011 Senado, "por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional".

*9.2. Publicar en su portal web oficial, con acceso desde la página de inicio, de manera permanente y visible, los plazos y requisitos de la totalidad de los procedimientos relacionados con el cambio de prestador por parte de usuarios o empresas de los servicios públicos de energía y gas combustible, con el fin de que los interesados los puedan conocer de forma previa a la iniciación del procedimiento.*

*9.3 Enviar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios una copia de los procedimientos vigentes de los que trata este artículo, para que ésta los mantenga a disposición de quienes los soliciten.*

*Parágrafo. Los agentes deberán publicar la información de la que trata este artículo en los formatos que determine la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios que garanticen el acceso a la misma.”*

### **3. Elaboración de los Procedimientos**

Los procedimientos descritos en los numerales 9.1 y 9.2 del artículo 9 de la Resolución CREG 080 de 2019 deben observar las pautas establecidas por el artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, es decir, deben contener información suficiente que permita dar a conocer en forma clara y precisa los términos y trámite que corresponden, por una parte, con el acceso a bienes esenciales que deban ser empleados para la prestación de los servicios públicos de energía eléctrica y gas combustible, y de otra, aquella relacionada con el cambio de prestador.

Así, en concordancia con el artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los prestadores de servicios públicos de energía y gas combustible están obligados a publicar la siguiente información mínima obligatoria asociada a los procedimientos de acceso a bienes esenciales y cambio de prestador:

- a. Toda la información asociada al procedimiento, incluyendo las normas que lo regulan, los formularios necesarios para adelantarlos y los protocolos de atención en el trámite correspondiente.
- b. Toda la información relacionada con los costos asociados a los procesos de acceso a bienes esenciales o cambio de prestador, incluyendo los formularios y formatos necesarios que el usuario deba utilizar. Esta información debe contener información clara sobre las consecuencias de realizar la solicitud. No podrán existir costos ocultos que no hayan sido revelados al usuario.
- c. Toda la información asociada con los procedimientos que se siguen para adoptar decisiones, junto con el contenido de toda decisión y/o política que se hayan adoptado, incluyendo los fundamentos y la interpretación autorizada.
- d. Toda la información relacionada con los trámites que se pueden agotar en la entidad, incluyendo la normativa relacionada, el proceso, los costos asociados y los distintos formatos o formularios requeridos.
- e. Todos los mecanismos de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público (correo electrónico, canales presenciales y solicitudes escritas, etc.), junto con los procedimientos y los tiempos de respuesta para atenderlas.

Toda la información debe estar disponible para consulta del público, en formatos descargables por el usuario (PDF, Word), para garantizar el fácil acceso sin limitaciones y una posterior consulta.

Es importante tener en cuenta que las empresas prestadoras de servicios públicos son libres de publicar la información a través de cualquier medio, siempre que se garantice el acceso y la consulta por parte de los usuarios, y la posterior consulta.

Esta Superintendencia no puede exigir que los actos o contratos de las empresas de servicios públicos se sometan a su aprobación, ya que el ámbito de su competencia en relación con éstos, se contrae de manera exclusiva a vigilar y controlar el cumplimiento de aquellos que se celebren entre las empresas y los usuarios (Ver: Par.1, Art. 79, Ley 142 de 1994). Lo contrario podría configurar extralimitación de funciones, así como la realización de actos de coadministración a sus vigiladas.

#### 4. Presentación de los procedimientos a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

Los prestadores de los servicios públicos de energía eléctrica y gas combustible deberán remitir a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios los procedimientos a los que hace referencia el artículo 9 de la Resolución CREG 080 de 2019, en formato PDF, dentro de los sesenta (60) días siguientes, contados a partir de la publicación de la presente circular, en la página web de la Superservicios. En caso de cambio posterior del procedimiento remitido por el prestador, éste deberá remitirlo nuevamente a la Superservicios dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de entrada en vigencia del mismo.

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**



NATASHA AVENDAÑO GARCÍA

Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios

Proyectó: Tito Alejandro Sarmiento Salazar – Profesional DTGGC

Revisó: Luz Mery Triana Rocha – Directora Técnica DTGGC

Esteban Rubio Echeverri – Asesor Oficina Asesora Jurídica

Gustavo A. Peralta Figueredo – Asesor del Despacho de la Superintendente 

Diego Alejandro Ossa Urrea. Superintendente Delegado para Energía y Gas Combustible