

LINEAMIENTO ()

()

DERECHO DE PETICIÓN Y DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS - PQR'S- EN EMPRESAS VARIAS DE MEDELLÍN -EMVARIAS- S.A. E.S.P.

CONSIDERACIONES

1. La Constitución Política en sus artículos 23 y 74 consagra el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular, a obtener pronta resolución y a acceder a los documentos públicos, salvo en los casos que establezca la ley.
2. El Artículo 152 de la Ley 142 de 1994 dispone que es de la esencia del contrato de servicios públicos que los suscriptores o usuarios puedan presentar a la empresa prestadora Peticiones, Quejas y Recursos, en adelante PQR's, relativos al citado contrato y que las normas sobre presentación, trámite y decisión de recursos se interpretarán y aplicarán, salvo disposición legal en contrario, teniendo en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela.
3. Que EMVARIAS es una sociedad anónima con capital público, prestadora del servicio público domiciliario de aseo, que según el artículo 32 de la Ley 142 de 1994, los actos de todas las empresas de servicios públicos se rigen exclusivamente por las reglas del derecho privado y, excepcionalmente se aplicará el derecho público cuando la Constitución y la ley lo señale.
4. La Ley 1755 de 2015 establece la posibilidad que el derecho de petición pueda ser ejercido tanto ante autoridades como ante organizaciones e instituciones privadas, razón por la que EMVARIAS procede a expedir el lineamiento interno que integre las diferentes modalidades de petición que se le presenten, es decir, tanto los derechos de petición, en adelante, las peticiones en general, presentadas por cualquier persona, como las PQR's presentadas por los suscriptores o usuarios de los servicios públicos domiciliarios que presta la empresa, en aras de garantizar el derecho de petición protegido constitucionalmente.

LINEAMIENTO

1. Objeto.

Mediante el presente lineamiento se reglamenta el trámite interno de las peticiones, en cualquiera de sus modalidades, incluyendo las PQR's de que trata la Ley 142 de 1994, que se formulen ante EMVARIAS dentro del marco de sus obligaciones constitucionales y legales, para garantizar la eficiente prestación de los servicios públicos a su cargo.

2. Principios.

El trámite de las PQR's se hará con la debida observancia de los principios constitucionales y/o legales tales como el debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, eficiencia, economía, celeridad, y acceso a la información pública.

3. Vigencia.

Este lineamiento rige desde la fecha de su expedición y deroga las demás disposiciones que le sean contrarias. Además, con base en el presente lineamiento, a continuación, se expide el manual de reglas de negocio mediante la cual se fijan y describen las acciones y criterios que permiten atender en debida forma y dar respuesta oportuna a las PQR's y a los derechos de petición, a cargo de cada una de las dependencias responsables de los procesos involucrados.

4. Marco legal.

- Constitución Política de Colombia 1991, Artículo 23, así como la unidad de normas y principios que integran el bloque constitucional.
- Ley 142 de 1994, Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones”
- Decreto 1077 de 2015; Por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del sector vivienda, ciudad y territorio”, título 2 servicio público de aseo
- Resolución CRA 720 de 2015, Por la cual se establece el régimen de regulación tarifaria al que deben someterse las personas prestadoras del servicio público de aseo que atiendan en municipios de más de 5.000 suscriptores en áreas urbanas, la metodología que deben utilizar para el cálculo de las tarifas del servicio público de aseo y se dictan otras disposiciones”
- Resolución CRA 151 de 2001, Regulación integral de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.
- La Ley 734 de 2002 por el cual se expide el Código Disciplinario Único, dispone en el artículo 34 “los deberes del servidor público entre ellos el dictar los reglamentos o manuales de funciones de la Entidad”.
- La Ley 1474 de 2011, por medio de la cual se establece Estatuto Anticorrupción establece, respecto al tema, en su artículo 76 indica la obligatoriedad de existir una Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.
- La Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, dispuso en el artículo 22 la organización para el trámite interno y decisión de las peticiones.
- La Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en su artículo 13 dispone: “Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades”.

- Ley de tratamiento de datos 1581 de 2012.

MANUAL DE REGLAS DE NEGOCIO

TÍTULO I

Disposiciones de aplicación general al trámite del Derecho de Petición y PQR's

CAPÍTULO I

Disposiciones de aplicación general

5. Definiciones.

Para la interpretación y aplicación de las siguientes reglas de negocio se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

TÉRMINO DEFINICIÓN

a. Derecho de Petición. Es un derecho de carácter fundamental con protección constitucional (Artículo 23 Constitución Política) del cual gozan todas las personas para solicitar de una autoridad, organización o institución privada, una respuesta o un pronunciamiento de fondo en relación con un asunto de su interés.

b. Petición en interés general. Solicitud mediante la cual se busca obtener un pronunciamiento de EMVARIAS, sobre un asunto que interesa o involucra a la comunidad en general o a un sector amplio de esta.

c. Petición en interés particular. Solicitud que busca obtener un pronunciamiento de EMVARIAS, sobre un asunto que interesa únicamente al peticionario o a un número de personas claramente identificado o identificable.

d. Petición de documentos. Solicitud mediante la cual se pretende obtener copia de documentos que tiene en su poder EMVARIAS y que no corresponda a información clasificada y/o reservada de conformidad con lo previsto en la Constitución Política o la ley.

e. Petición de información. Solicitud con la cual se busca obtener acceso a la información que reposa en la empresa, siempre y cuando la misma no corresponda a información clasificada y/o reservada de conformidad con lo previsto en la Constitución Política o la ley.

f. Consulta. Solicitud que se presenta con el fin de obtener un concepto o manifestación sobre asuntos de competencia de EMVARIAS.

g. PQR's. Se entienden por PQR's las peticiones, quejas, y recursos que presenten los suscriptores o usuarios de los servicios públicos domiciliarios, en desarrollo del Contrato de Servicios Públicos.

h. Queja. Es la manifestación de inconformidad, insatisfacción, desagrado o descontento presentada por cualquier persona, con motivo de lo que se considera una irregularidad, prestación deficiente de un servicio o incumplimiento de una obligación, o con la actuación de determinado o determinados servidores de la Entidad.

j. Recurso. Es un acto de los suscriptores o usuarios mediante el cual buscan que se revisen decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato de servicios públicos, en los casos en los que la ley admite este mecanismo.

- De reposición: Se presenta ante el mismo funcionario que tomó la decisión
- De apelación: El expediente de la queja es remitido por la Empresa a la Superintendencia de servicios públicos, cuando ha fallado el recurso de reposición en contra del usuario.

j. Información estratégica o privilegiada. Se entiende por estratégica o privilegiada la información que ha conseguido la Empresa como producto de la inversión de recursos tecnológicos, económicos y humanos y que, en caso de suministrarse a terceros, puede constituir un elemento que vulnere, afecte o menoscabe su patrimonio o su capacidad competitiva. La información estratégica o privilegiada puede tener el carácter de reservada.

k. Información reservada. Se entiende por información reservada aquella generada o adquirida por EMVARIAS en el desarrollo de su actividad empresarial, que no haya sido objeto de divulgación y que, a la luz de la Constitución Política o la ley, está sometida a reserva.

l. Información pública reservada. Corresponde a información que estando en poder o custodia de EMVARIAS, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por el potencial daño que su uso

inadecuado puede ocasionar a intereses públicos, siempre y cuando su clasificación obedezca a las previsiones de ley.

m. Información pública clasificada. Es aquella que estando en poder o custodia de EMVARIAS, pertenece al ámbito propio, particular y privado o semiprivado por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias legítimas y necesarias y los derechos particulares o privados consagrados en la ley.

n. Canales de atención. Son los medios o mecanismos establecidos por EMVARIAS a través de los cuales, los ciudadanos presentan un derecho de petición o los suscriptores o usuarios

presentan una PQR's con ocasión del contrato de prestación de servicios públicos, o en ambos casos, sobre asuntos de competencia de EMVARIAS. Son canales de atención los siguientes:

i) Presencial. permite el contacto directo de los ciudadanos o suscriptores o usuarios con los servidores de EMVARIAS, cuando acceden a las instalaciones físicas de la Empresa o en los espacios de interacción de carácter temporal que se instalen fuera de ella, para realizar algún trámite o procedimiento.

ii) Telefónico. permite establecer un contacto con los ciudadanos o suscriptores o usuarios aprovechando las funcionalidades de voz de la telefonía fija o móvil o cualquiera otra facilidad tecnológica incorporada a los equipos telefónicos, habilitados por la Empresa para adelantar algún trámite o procedimiento.

iii) Escrito. permite la interacción entre EMVARIAS y los ciudadanos o suscriptores o usuarios utilizando papel manuscrito, mecanografiado, impreso o correo electrónico o la página web, como medios habilitados por la Empresa para adelantar algún trámite o procedimiento.

ñ. Petición verbal. Son solicitudes presentadas de manera oral a través de los canales presencial o telefónico dispuestos por EMVARIAS para tal efecto.

o. Petición escrita. Son solicitudes presentadas mediante documento físico o electrónico a través de los canales presencial o escrito dispuestos por EMVARIAS para tal efecto.

p. Servidor competente. Servidor público que de conformidad con las normas vigentes y la delegación de funciones y competencias de EMVARIAS, debe atender el tema o asunto sobre la cual versa la petición o PQR's.

q. Denuncia: Puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, contra la ética y buen comportamiento e un funcionario de Emvarias; para que se adelante la correspondiente investigación disciplinaria y se remitan las copias a las entidades competentes para adelantar la investigación a que haya lugar.

r. Notificación: Acto jurídico por el cual se comunica legalmente a una persona una resolución judicial, un acto administrativo y los actos que la ley pone a su disposición la noción de notificación, por lo tanto, está vinculada a una comunicación o un aviso.

s. Silencio Administrativo positivo: Equivale a una decisión positiva de la Empresa frente a su omisión para dar respuesta a la petición o recurso dentro de los plazos señalados en la ley 142 o frente a la omisión en la debida notificación de la decisión. No se configura el silencio administrativo positivo cuando se decreta la práctica de pruebas dentro del plazo para responder o cuando se demuestra que el peticionario o recurrente auspicio la demora (SAP).

t. **Usuario:** Persona o institución que recibe un bien o servicio.

6. Políticas de gestión.

CAPÍTULO II

De las peticiones

5. Las peticiones. EMVARIAS atenderá las peticiones sobre asuntos de su competencia que se presenten a la Entidad, verbalmente o por escrito, a través de cualquiera de los canales de atención establecidos para el efecto, mediante respuesta emitida acorde con los plazos previstos en estas reglas.

Parágrafo 1. Atendiendo lo previsto en las disposiciones legales, se entiende que cualquier solicitud hecha por los ciudadanos, suscriptores o usuarios constituye una petición, sin que sea necesario indicarlo.

Parágrafo 2. Las orientaciones no constituyen la presentación de una petición.

Parágrafo 3. Las personas naturales podrán ejercer el derecho de petición por sí mismas y las jurídicas a través de su representante legal. Ambas podrán hacerlo también por intermedio de apoderado legalmente constituido.

6. Medios de recepción de las peticiones. Las peticiones escritas o verbales solo podrán presentarse a través de los canales de atención habilitados para su recepción, que se detallan a continuación:

a. Canal Presencial: son las oficinas de atención al cliente ubicadas en el Municipio de Medellín en la Carrera 58 No. 42-125 Edificio EPM, sótano -2.

b. Canal Telefónico: es línea de atención al cliente (conmutador, Línea amiga del aseo y Línea de Contacto Transparente).

c. Escrito: son las taquillas de recepción de comunicaciones, el buzón electrónico corporativo contacto@emvarias.com.co y el portal web de la Empresa www.emvarias.com.co.

Parágrafo 1. Las peticiones escritas podrán presentarse a través de los canales previstos en los literales a) y c) del presente numeral. Por su parte, las peticiones verbales, podrán presentarse a través de los canales dispuestos en los literales a) y b).

Tratándose de peticiones verbales relacionadas con reclamaciones por la facturación de los distintos servicios públicos domiciliarios, se recibirán únicamente a través del canal presencial.

Parágrafo 2. El servidor que reciba una petición escrita (carta, correo electrónico), debe enviarla al buzón de la dependencia encargada de la Gestión de Servicios Documentales, quien tendrá a cargo la radicación de la petición y el direccionamiento al servidor o dependencia con competencia funcional para su atención.

Parágrafo 3. No son canales oficiales habilitados por EMVARIAS para la recepción de derechos de petición y PQR's las redes sociales, chat y whatsapp, demás medios de participación ciudadana (línea ética, contacto transparente, consulta a la ciudadanía, boletines de prensa), y canales o medios distintos a los previstos en estas reglas.

7. Radicación. Cualquiera sea el canal de atención utilizado, la dependencia a la que corresponda hacer la radicación debe registrar la fecha de recepción de la petición, relacionar anexos, naturaleza del asunto, dependencia o servidor a quien se dirige y demás constancias establecidas en los procedimientos internos de EMVARIAS e inmediatamente ingresar la imagen de la comunicación en el aplicativo correspondiente.

La petición escrita se podrá acompañar de una copia, la cual, con la constancia de radicación, tendrá el mismo valor legal de la original y se devolverá al peticionario a través de cualquier medio idóneo para su entrega o envío.

EMVARIAS dejará constancia y radicará las peticiones verbales que se reciban, por cualquier medio idóneo que garantice la comunicación o transferencia de datos de la información al interior de la entidad.

Parágrafo 1. Cuando una petición sea enviada al buzón electrónico o al fax corporativo de EMVARIAS, se entenderá recibida en la fecha y hora de entrada al servidor y se procederá a su radicación el mismo día, salvo que se reciba en el servidor por fuera del horario de atención, caso en el cual se radicará el día hábil siguiente.

Parágrafo 2. Cuando una petición no se acompañe de los documentos o informaciones requeridos, en el acto de recibo EMVARIAS deberá indicar al peticionario los que falten. Si el peticionario insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes.

Parágrafo 3. No será necesario dejar constancia ni radicar el derecho de petición de información cuando la respuesta a los ciudadanos, suscriptores o usuarios consista en una simple orientación del servidor, acerca del lugar al que aquél puede dirigirse para obtener la información solicitada, canales de atención, oficinas y horarios de atención, entre otros.

8. Peticiones verbales. Las peticiones verbales únicamente podrán presentarse en los canales de atención que EMVARIAS defina para el efecto y se resolverán en la misma forma e inmediatamente si fuere posible. Cuando no se puedan resolver en estas condiciones se realizará anotación con la fecha y con los siguientes datos:

- a. Número de radicado o consecutivo asignado a la petición.
 - b. Fecha y hora de recibido.
 - c. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad y de la dirección física o electrónica en la que se recibirá correspondencia y/o se harán las notificaciones. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
 - d. El objeto de la petición.
 - e. Las razones en las que fundamenta la petición.
 - f. Identificación de la persona responsable de la recepción y radicación de la petición.
 - g. Constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal.
- La petición verbal se podrá contestar de la misma manera, dejando constancia o evidencia de la respuesta en el soporte escrito o tecnológico que EMVARIAS tenga dispuesto para el efecto.

EMVARIAS dejará constancia de las peticiones verbales que reciba y a solicitud del peticionario entregará copia de esta. Cuando se trate de PQR's será obligatoria la entrega de la copia de la constancia de presentación de la petición verbal. Cuando se presente a través de la línea de atención al cliente, el soporte será la grabación de la llamada.

Parágrafo 1. EMVARIAS atenderá a las personas que acudan a los Canales de Atención habilitados para la presentación de peticiones verbales mediante la asignación de turnos. Recibirán atención especial y preferente en el momento de presentar una petición por el canal presencial, las personas que por disposición legal se encuentren catalogadas como sujetos de especial protección, por su género, edad, o aquellas que se encuentran en situación de discapacidad o vulnerabilidad.

Parágrafo 2. EMVARIAS determinará si la petición debe ser presentada por escrito, caso en el cual pondrá a disposición de los ciudadanos o suscriptores o usuarios formularios u otros instrumentos estandarizados para facilitar la presentación de la misma. Para tal efecto, EMVARIAS informará previamente a los ciudadanos, suscriptores o usuarios, a través de portal WEB u otros canales, los tipos de solicitudes que deberán ser presentadas por escrito.

9. Peticiones escritas. Las peticiones escritas deben contener por lo menos lo siguiente:

- a. El destinatario al que se dirigen.
- b. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es del caso, con indicación de documento de identidad y de la dirección, teléfono y/o dirección electrónica si se posee, en las que se recibirá la respuesta. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
- c. El objeto de la petición.

- d. Las razones en las que se fundamenta la petición.
- e. La relación de los documentos que se desee presentar para iniciar el trámite.
- f. La firma del peticionario o de su apoderado, cuando fuere el caso.
- g. Cuando la petición sea presentada por una persona jurídica, deberá acreditar su existencia y representación legal, de conformidad con las disposiciones vigentes.

Parágrafo. EMVARIAS podrá disponer de formularios y otros instrumentos estandarizados que faciliten la presentación de peticiones escritas.

10. Peticiones incompletas. Si para la atención de una petición EMVARIA requiere información o documentación adicional que deba suministrar el peticionario, lo requerirá dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el solicitante aporte los documentos o información requeridos se reactivará el término para resolver la petición, de conformidad con lo previsto en estas reglas.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, EMVARIAS entenderá que ha desistido de su petición y dispondrá su archivo, decisión frente a la cual procederá el recurso de reposición, la cual será notificada al peticionario, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos pertinentes, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

11. Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas. Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición, esta se devolverá al peticionario para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días hábiles siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición, lo cual será comunicado al peticionario.

En relación con las peticiones reiterativas ya resueltas, EMVARIAS podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsanen.

12. Peticiones en lengua nativa o dialecto oficial de Colombia. Las personas que hablen en una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia podrán presentar peticiones en su lengua o dialecto utilizando cualquiera de los Canales de Atención habilitados por EMVARIAS.

Cuando este tipo de peticiones se realicen de manera verbal, se dejará constancia de tal hecho, y serán grabadas por la persona encargada de su recepción en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta. En caso de que la petición se presente por escrito, se procederá a su traducción y respuesta.

13. Atención prioritaria de peticiones. EMVARIAS dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.

Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, EMVARIAS adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición.

14. Deber de información al público. EMVARIAS mantendrá disponible en oficinas de atención al público y en la página electrónica de la Entidad, los documentos que contengan información acerca de la naturaleza y estructura de EMVARIAS, de los canales de atención para presentar peticiones y PQR's y los horarios en los que se puede entregar y recibir la correspondencia, los métodos, procedimientos y formularios de tramitación de los diversos asuntos.

CAPÍTULO III

Competencia para la atención de peticiones

15. Competencia funcional para la atención de peticiones. Las peticiones presentadas a EMVARIAS serán atendidas por el(los) servidor(es) competente (s), de conformidad con las funciones asignadas o delegadas a cada cargo.

Parágrafo. Con el fin de garantizar la respuesta oportuna de las peticiones, las dependencias de EMVARIAS deberán efectuar la revisión permanente del buzón electrónico al que la dependencia encargada de la Gestión de Servicios Documentales les remite las distintas peticiones.

16. Atención de derechos de petición a cargo del Gerente General y aplicación de la delegación. Cuando se trate de una petición cuya respuesta le compete al Gerente General, en cumplimiento de las funciones asignadas (Estatutos de EMVARIAS), la atención de esta se efectuará por el Gerente General directamente o de conformidad con la delegación prevista en la Resolución 021 del 3 de julio de 2020 o el que lo modifique o sustituya.

17. Competencias concurrentes en EMVARIAS para la atención de peticiones. En el evento de que, en razón de sus funciones, varias dependencias o servidores de EMVARIAS sean competentes, por función asignada o delegada, para dar respuesta a una petición, asumirá la coordinación de la respuesta aquella dependencia o servidor que posea el mayor cúmulo de información, o a la que le demande mayor actuación la atención de esta, o quien haya sido designado como responsable.

La dependencia encargada de la Gestión de Servicios Documentales, valiéndose de los criterios antes relacionados u otros a los que haya lugar, designará el coordinador de la respuesta y le remitirá el documento radicado como original. Las demás dependencias o servidores competentes, por función asignada o delegada, recibirán de la dependencia encargada de la Gestión de Servicios Documentales copia de la petición, deberán recopilar la información que por competencia les corresponda y la enviarán, en forma oportuna, al coordinador de la respuesta. La respuesta podrá suscribirse por todas aquellas dependencias o servidores que participaron en su elaboración, si se considera pertinente.

18. Servidor sin competencia para la atención de una petición. Cuando EMVARIAS reciba una petición que sea de su competencia, pero el servidor o dependencia que, de conformidad con las funciones asignadas o delegadas al cargo, no sea competente para su atención, estará obligado a dar traslado de ella, a más tardar el día hábil siguiente al de su recibo, a la dependencia encargada de la Gestión de Servicios Documentales o a quien haga sus veces, para que este lo dirija al competente. Esta dependencia contará con igual término para asignar o reasignar el documento al servidor competente.

Si el servidor o dependencia que se considera incompetente se abstiene de efectuar este traslado en forma oportuna, asumirá la responsabilidad que pueda endilgársele como consecuencia de la desatención de la petición o la atención inoportuna de la misma.

Las situaciones descritas en el presente artículo, en ningún caso, conllevan la suspensión y/o ampliación del plazo establecido para la atención de la petición.

19. Peticiones sobre materias que no son competencia de EMVARIAS. Si la petición presentada ante EMVARIAS versa sobre materias o funciones que no son de su competencia, tal situación se debe informar en el acto al solicitante si este actúa verbalmente dejando constancia expresa de ello; o dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a partir de la recepción, si la petición se presentó por escrito. Dentro del término señalado se remitirá la petición al competente, si se conoce, y se enviará copia de la comunicación remisoría al peticionario.

CAPÍTULO IV

Respuesta a las peticiones

20. Respuesta. Para garantizar el derecho fundamental de petición, el servidor competente de conformidad con las funciones asignadas o delegadas al cargo dará respuesta de fondo a las peticiones que se presenten ante EMVARIAS, en forma completa y oportuna, en cumplimiento de los términos previstos en estas reglas, y será comunicada de manera efectiva al peticionario por cualquier medio que permita cumplir dicho propósito.

Parágrafo. Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, EMVARIAS podrá dar una única respuesta

que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de esta a quienes las soliciten.

21. Registro de la respuesta. En la respuesta al peticionario se citará el número de radicación de la petición. El servidor que dé respuesta a la petición deberá registrar la misma en el aplicativo dispuesto por EMVARIAS para el efecto, asociándola al radicado inicial de la petición, con el fin de garantizar la trazabilidad de la actuación.

22. Alcance de los conceptos. Salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por EMVARIAS en respuesta a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas, no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.

23. Reproducción de documentos. La solicitud de copias de documentos será atendida por el jefe de la dependencia que los posee, administre o custodie, quien efectuará la liquidación del valor a cargo del peticionario de conformidad con el valor comercial de referencia en el mercado.

Considerando el principio de gratuidad el acceso a la información pública no generará cobro de valores adicionales al costo de reproducción de la información.

Parágrafo. Las copias solicitadas podrán entregarse en medios magnéticos. EMVARIAS podrá habilitar sistemas de transmisión electrónica de datos para que los peticionarios reciban la información requerida.

24. Información y/o documentos reservados. No podrá suministrarse aquella información y/o documentos que se encuentren sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley, y en especial aquella información que se relaciona a continuación.

Tiene carácter reservado, entre otras, la información referente a planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos (Artículo 24 Ley 1755 de 2015); los proyectos de inversión de las Empresas Industriales y Comerciales del Estado (Parágrafo Artículo 77 Ley 1474 de 2011); la información financiera y comercial (Ley 1266 de 2008); la información que involucre derecho a la privacidad o intimidad de las personas (Ley 1581 de 2012); la información del comerciante (Código de Comercio); la amparada por el secreto profesional (Artículo 24 Ley 1755 de 2015); aquella información protegida por el secreto comercial o industrial (Decisión 486 del 2000 de la Comunidad Andina de Naciones) y en general, la información clasificada y/o reservada de que tratan los artículos 18 y 19 de la Ley 1712 de 2014.

El legítimo poseedor, custodio o administrador de esta clase de información debe tomar las medidas razonables que estén a su alcance para mantener su carácter secreto o confidencial.

25. Rechazo de las peticiones de información y/o documentos por motivo de reserva. La calificación en EMVARIAS del carácter reservado de la información y/o documentos corresponderá al jefe o directivo de la dependencia que la posea, administra o custodia. La negativa de entrega de información y/o documentos que ostenten dicho carácter, se efectuará por el jefe o directivo que la calificó como tal, mediante respuesta motivada en la que se expresen las razones que impiden su entrega, y se citen las disposiciones legales en que se fundamenta la negativa.

26. Inaplicabilidad de la excepción de reserva. El carácter reservado de una información y/o documentos no será oponible a las autoridades judiciales, legislativas, ni a las autoridades administrativas que, siendo constitucional o legalmente competentes para ello, los soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. En tal caso la información se entregará advirtiendo su carácter reservado.

27. Medidas razonables de protección frente a la entrega de información y/o documentos reservados. Cuando por disposición legal, contractual expresa, o en cumplimiento de una orden de autoridad judicial o administrativa, sea preciso poner a disposición de terceros información y/o documentos de carácter reservado que tenga EMVARIAS a cualquier título, debe advertirse al solicitante y/o receptor, la obligación de asegurar la reserva de esta, so pena de la responsabilidad legal a que pueda dar lugar por el uso o divulgación inadecuados.

Parágrafo. La entrega de información y/o documentos de que trata este artículo, se efectuará por el servidor de EMVARIAS que la posea, administra o custodia, salvo que se atribuya esta actuación a otro servidor de la Entidad.

TÍTULO II

Términos generales para la atención de peticiones distintas a PQR's

28. Términos para resolver. Salvo norma legal especial, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles contados desde la fecha de su recepción. Estará sometida a término especial la atención de las siguientes peticiones:

a. **Petición de documentos y/o información.** Las peticiones de documentos y/o información deberán resolverse dentro de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recepción.

b. **Consultas.** Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a EMVARIAS en relación con las materias a su cargo, deberán resolverse dentro de treinta (30) días hábiles contados a partir de la fecha de su recepción.

c. **Peticiones entre autoridades.** Cuando una autoridad formule a EMVARIAS petición de información, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días hábiles

contados a partir de la fecha de su recepción, salvo que la autoridad determine un término perentorio inferior a este.

d. **Solicitudes de congresistas.** Las solicitudes de información que se reciban de congresistas, en el ejercicio de sus funciones de control político, deberán tramitarse dentro de los cinco (5) siguientes a la recepción de las mismas, conforme lo dispuesto de manera especial en el Artículo 258 de la Ley 5 de 1992.

Parágrafo 1. Cuando, excepcionalmente, no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, EMVARIAS informará de inmediato al peticionario, y en todo caso antes del vencimiento de los términos anteriores, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo en el que se resolverá o dará respuesta.

Parágrafo 2. Cuando una petición verse sobre asuntos de interés general o particular y simultáneamente involucre la solicitud de documentos o información o se efectúe una consulta, el plazo de atención será el que corresponda al del mayor plazo previsto para la atención de la petición, sin perjuicio de que se atiendan parcial y anticipadamente aquellos aspectos que tengan un término inferior.

TÍTULO III

Reglas especiales para la atención de peticiones, quejas y recursos -PQR's- relativos al Contrato de Servicios Públicos

29. Peticiones, quejas, y recursos. De conformidad con el Artículo 153 de la Ley 142 de 1994, es deber de todas las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios *“recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, los suscriptores o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta dicha empresa”*.

Parágrafo. Las peticiones verbales relacionadas con reclamaciones por la facturación de los distintos servicios públicos domiciliarios, se recepcionarán exclusivamente en las oficinas de atención a clientes ubicadas en el Municipio de Medellín.

30. Normatividad aplicable a la atención de PQR's. Las peticiones, quejas, y recursos relacionados con el Contrato de Servicios Públicos, se tramitarán de conformidad con lo previsto en la Ley 142 de 1994, lo dispuesto en este título y, en lo aplicable, por las demás previsiones establecidas en estas reglas.

31. Términos especiales para resolver PQR's. De conformidad con el Artículo 158 de la Ley 142 de 1994, las peticiones, quejas, reclamos y recursos se deben resolver dentro de *los quince (15) días hábiles contados desde la fecha de su presentación*. Pasado ese término, y salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspició la demora, o que se requirió de

la práctica de pruebas, se entenderá que la PQR ha sido resuelta en forma favorable al peticionario.

32. Recursos. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice EMVARIAS proceden el recurso de reposición ante EMVARIAS, y el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en los casos en que expresamente los 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. Los recursos (reposición, o reposición y subsidiariamente apelación) contra los actos que resuelvan los actos señalados en el inciso primero de este artículo deben interponerse por escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuvieren más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.

Estos recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado, aunque se emplee un mandatario. EMVARIAS dispondrá de formularios para facilitar la presentación de los recursos a los suscriptores o usuarios que deseen utilizarlos. La apelación sólo puede interponerse como subsidiaria del recurso de reposición.

La persona prestadora no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con esta. Sin embargo, para interponer los recursos contra el acto que decida la reclamación, el suscriptor y/o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos, salvo que las sumas en discusión correspondan precisamente al promedio del consumo de los últimos cinco períodos.

El recurso de apelación será subsidiario del recurso de reposición y procede contra los actos que resuelvan reclamaciones, debiendo interponerse ante el prestador, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. El prestador deberá remitirlo junto con el expediente respectivo a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para que lo resuelva, dentro de los 3 días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el recurso de reposición.

33. Del pago y de los recursos. EMVARIAS no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con esta. Salvo en los casos de suspensión en interés del servicio, o cuando esta pueda hacerse sin que sea falla del servicio, tampoco podrá suspender, terminar o cortar el servicio, mientras no haya notificado al suscriptor o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos.

34. Notificaciones. La notificación de las decisiones sobre PQR's, según lo preceptúa el Artículo 159 de la Ley 142 de 1994, se tramitarán de conformidad con las normas previstas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, o en las disposiciones que lo sustituyan.

Dado en Medellín,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'G. Gallego', is centered on a light gray rectangular background.

GUSTAVO ALEJANDRO GALLEGO HERNANDEZ
GERENTE GENERAL

Proyectó: Yaneire Velásquez Arévalo.
Revisó y aprobó: Víctor David Torres.