

PROCEDIMIENTO DE SUSPENSION DE SERVICIO

**PROCEDIMIENTO DE SUSPENSION DE
SERVICIO**

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para la actividad de suspensión del servicio de gas domiciliario por incumplimiento en el pago de la factura del servicio de gas en los tiempos establecidos.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para los clientes de GASES DEL SUR DE COLOMBIA E.S.P. S.A, que no han realizado el pago de su factura de consumo en los tiempos establecidos en la misma. Esta actividad comprende exclusivamente a los usuarios que adeudan consumo.

3. GLOSARIO

No Aplica.

4. RESPONSABLES

Operarios, Departamento de facturación, Departamento de operaciones.

5. PROCEDIMIENTO

5.1. Condiciones y/o Políticas Generales

Dando cumplimiento al artículo 140 de la Ley 142 de 1994, la cual señala:

Artículo 140. Modificado por el art. 19 de la Ley 689 de 2001. Suspensión por incumplimiento. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes:

La falta de pago por un mes de servicio de facturación, y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas.

Es causal también de suspensión, la alteración inconsulta y unilateral por parte del usuario o suscriptor de las condiciones contractuales de prestación del servicio.

Durante la suspensión, ninguna de las partes puede tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas tan pronto termine la causal de suspensión.

Haya o no suspensión, la entidad prestadora puede ejercer todos los demás derechos que las leyes y el contrato uniforme le conceden para el evento del incumplimiento.

Teniendo en cuenta lo anterior, se establece:

5.2. Emisión de listados de usuarios a suspender

El departamento de facturación emite el listado de corte; el cual contiene todos los usuarios que aún no ha cancelado su factura de consumo en cada uno de los municipios según el corte de facturación. Este archivo es enviado a cada municipio mediante correo electrónico copiando a su jefe directo.

5.3. Visita de aviso al usuario

- a. Se debe realizar la visita al domicilio que no ha cancelado su factura de consumo y notificarles verbalmente que se les realizara el procedimiento de suspensión por no pago de su factura. En caso que el usuario manifieste la intención de ir a cancelar su factura de consumo, se realizara una espera de 30 min mientras prosiguen con el recorrido asignado. Al finalizar los 30 min que se dieron de plazo a este usuario, deben volver al domicilio y evidenciar (ver la tirilla de pago) el pago de la factura.

PROCEDIMIENTO DE SUSPENSIÓN DE SERVICIO

- b. En los domicilios donde el usuario manifieste la existencia de sujetos especialmente protegidos (niños - ancianos-restaurantes escolares - hogares de adulto mayor), y se pueda verificar la situación, se debe informar inmediatamente a la oficina principal quienes le deben indicar las acciones a realizar.
- c. Si en el momento de realizar la visita de notificación no atienden en el domicilio, se realizara el proceso de suspensión y se dejara notificada en el acta que será deslizada debajo de la puerta registrando la fecha, hora y causa por la cual se suspende el servicio.
- d. En caso de no tener acceso al medidor se debe realizar las siguientes actividades:
 - Informar a las personas que se encuentren en la vivienda que se solicita el acceso al medidor para poder realizar el procedimiento de suspensión; si la respuesta es negativa por parte de los usuarios ustedes pueden solicitar colaboración de la autoridad municipal para acceder al medidor y realizar la suspensión.
 - Si esto no es posible por favor diligencien un acta donde especifique las causas claras por la cuales no se tiene acceso al medidor, respaldar el acta con una fotografía del medidor para dejar evidencia, luego se debe llamar a la oficina principal. Desde la oficina principal se emitirá un oficio que debe ser entregado al usuario. En caso de no ser recibido el oficio por el usuario se debe dejar por debajo de la puerta y especificar en el documento de recibido que nadie atendió en el domicilio. Al día siguiente del procedimiento de notificación se debe visitar nuevamente la vivienda y verificar si el usuario cancelo su factura y retiro los dispositivos que no permitían el acceso al medidor de no ser así por favor comunicarse con la oficina principal.

5.4. Suspensión del Servicio

Si pasados los 30 min de espera el usuario no presenta la tirilla de pago se realizará el proceso de suspensiones y se dejará notificada en el acta la fecha, hora y causa por la cual se suspende el servicio.

PROCEDIMIENTO DE SUSPENSIÓN DE SERVICIO

(Físicamente el proceso de suspensión consiste en troquear la válvula de paso que se encuentra en el centro de medición, después de este proceso el centro de medición no debe ser manipulado por el usuario ya que esta manipulación indebida pone en riesgo la seguridad del usuario y se considera fraude). ò dejar instalado el precinto sello.

5.5. Reporte del archivo de suspendidos

Al finalizar las visitas deben diligenciar el archivo en Excel según la información solicitada en los encabezados realizando las observaciones que se llevaron a cabo con cada usuario. Si el usuario fue suspendido se debe colocar en la observación el número de acta que se utilizó para realizar la suspensión, la hora de la suspensión, la fecha exacta de la misma y la lectura del medidor en el momento de la suspensión con decimales. Si existe una observación que considere importante realizar por favor indíquelo en la casilla de observaciones.

5.6. PARAMETRIZACION DE LOS TEXTOS EN LAS ACTAS DE SUSPENSIÓN

Para todos los casos es obligatorio registrar la hora en que se realiza el procedimiento

Observaciones: Se realiza la visita y notificación de la suspensión del servicio al usuario por el no pago de su factura de consumo en las fechas señaladas en la factura

Materiales Usados: Se describe los elementos usados en caso de suspender el servicio

Resultados del servicio:

- **Vivienda Sola.** Se realiza la suspensión del servicio por el no pago de la factura dentro de las fechas señaladas. En el momento de la suspensión el domicilio no se encuentra ninguna persona en el domicilio para establecer contacto. Se deja notificación mediante acta deslizada bajo la puerta principal del domicilio.
- **No se puede acceder al medidor.** En el momento el medidor se encuentra con elementos que impiden el acceso para realizar el procedimiento de suspensión (evidencia con fotografía). Se establece contacto con el usuario quien manifiesta no tener medios para dar acceso al medidor.

PROCEDIMIENTO DE SUSPENSION DE SERVICIO

- **Suspensión ejecutada.** Se realiza la suspensión del servicio por el no pago de su factura de consumo al usuario al cual se le ha notificado el procedimiento y que hasta el momento de la ejecución de la suspensión no ha cancelado su factura.

5. FORMATOS APLICABLES

F101- FORMATO DE SUSPENSION Y RECONEXIONES