

**DGT-DAAA-DEYG VALIDADA**

| CAUSAL      | CODIGO DE CAUSAL | DETALLE DE CAUSAL                                    | SERVICIO  |                |      |         |             |     | DESCRIPCIÓN DEL DETALLE DE CAUSAL   |
|-------------|------------------|--|-----------|----------------|------|---------|-------------|-----|---|
|             |                  |  | ACUEDUCTO | ALCANTARILLADO | ASEO | ENERGIA | GAS NATURAL | GLP |   |
| FACTURACIÓN | 101              | Inconformidad con el Aforo                           | 1         | 1              | 1    | 1       | 1           | 0   | Inconformidad relacionada con el aforo de acuerdo con las disposiciones establecidas en la normativa vigente para cada servicio público.  |
| FACTURACIÓN | 102              | Inconformidad con el consumo o producción facturado  | 1         | 1              | 1    | 1       | 1           | 0   | Desacuerdo con la cantidad de unidades de consumo o de producción facturadas.   |
| FACTURACIÓN | 103              | Cobros inoportunos                                   | 1         | 1              | 1    | 1       | 1           | 0   | De conformidad con el artículo 150 Ley 142, al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. |
| FACTURACIÓN | 104              | Cobro desconocido                                    | 1         | 1              | 1    | 1       | 1           | 0   | Desacuerdo con los valores facturados, por cuanto no se reconocen como prestados o entregados los servicios o bienes cobrados.  |
| FACTURACIÓN | 105              | Cobro por servicios no prestados                     | 1         | 1              | 1    | 1       | 1           | 0   | Reclamaciones donde el suscriptor o usuario manifiesta que no tiene disponibilidad de ese servicio. No debe confundirse con las reclamaciones por suspensión o corte del servicio generadas por incumplimiento del contrato de condiciones uniformes.                   |
| FACTURACIÓN | 106              | Datos generales incorrectos                          | 1         | 1              | 1    | 1       | 1           | 0   | Desacuerdo con la información correspondiente a los datos generales de la facturación diferentes a costos.  |
| FACTURACIÓN | 107              | Cobro múltiple y/o acumulado                         | 1         | 1              | 1    | 1       | 1           | 0   | Desacuerdo con la empresa porque emite más de una factura para un mismo periodo a un mismo usuario o varias veces el mismo cobro o acumulación de varios períodos, en la misma factura.   |
| FACTURACIÓN | 108              | Entrega inoportuna o no entrega de la factura        | 1         | 1              | 1    | 1       | 1           | 1   | Cuando la factura no llega al suscriptor o usuario o cuando no cumple con los cinco días de antelación a que está obligada la empresa.  |
| FACTURACIÓN | 109              | Cobros por conexión, reconexión, reinstalación.      | 1         | 1              | 0    | 1       | 1           | 0   | Desacuerdo con los valores facturados por conectar, suspender, reconectar o reinstalar el servicio.   |
| FACTURACIÓN | 110              | Cobro de medidor                                     | 1         | 1              | 0    | 1       | 1           | 0   | Desacuerdo con el cobro o el valor del medidor.   |
| FACTURACIÓN | 111              | Cobro de cargos relacionados con el servicio público | 1         | 1              | 1    | 1       | 1           | 0   | Desacuerdo con el cobro de otros cargos relacionados con el servicio público, como por ejemplo: Intereses de mora, refinanciación, cartera, acuerdos de pago, tasas e impuestos (diferentes al subsidio y a la contribución).   |

| CAUSAL      | CODIGO DE CAUSAL | DETALLE DE CAUSAL                                      | SERVICIO  |                |      |         |             |     | DESCRIPCIÓN DEL DETALLE DE CAUSAL   |
|-------------|------------------|--|-----------|----------------|------|---------|-------------|-----|---|
|             |                  |  | ACUEDUCTO | ALCANTARILLADO | ASEO | ENERGIA | GAS NATURAL | GLP |   |
| FACTURACIÓN | 112              | Subsidios y contribuciones                             | 1         | 1              | 1    | 1       | 1           | 1   | Desacuerdo en la aplicación del subsidio o contribución.  |
| FACTURACIÓN | 113              | Cobro de otros bienes o servicios en la factura.       | 1         | 1              | 1    | 1       | 1           | 0   | Relacionada con el cobro de otros bienes o servicios en la factura diferentes a la prestación del servicio público como electrodomésticos, seguros, clasificados, avisos, u otros bien o servicios, se incluyen tasas o impuestos que no correspondan a la prestación del servicio. |
| FACTURACIÓN | 114              | Descuento por predio desocupado                        | 1         | 1              | 1    | 1       | 1           | 0   | Reclamación relacionada con el acceso al descuento por predio desocupado, de conformidad con la normativa vigente.  |
| FACTURACIÓN | 115              | Suspensión por mutuo acuerdo                           | 1         | 1              | 0    | 1       | 1           | 0   | Cuando existiendo acuerdo de suspensión se cobra el servicio fuera de las condiciones pactadas.   |
| FACTURACIÓN | 116              | Cobro por número de unidades independientes            | 0         | 0              | 1    | 0       | 0           | 0   | Desacuerdo con el número de unidades independientes, cobradas en la factura de acuerdo a las metodologías tarifarias vigentes.  |
| FACTURACIÓN | 117              | Estrato incorrecto                                     | 1         | 1              | 1    | 1       | 1           | 0   | Cuando el usuario cuestiona el estrato que le está aplicando la empresa por no corresponder con el definido por el municipio. (Suscriptores Residenciales)  |
| FACTURACIÓN | 118              | Clase de uso incorrecto                                | 1         | 1              | 1    | 1       | 1           | 0   | Cuando el usuario cuestiona la clase de uso que le está aplicando la empresa por no corresponder con el uso asignado al predio.   |
| FACTURACIÓN | 119              | Tarifa incorrecta                                      | 1         | 1              | 1    | 1       | 1           | 1   | Cuando se cuestiona el valor de la tarifa aplicada en la factura.   |
| FACTURACIÓN | 120              | Cobros por promedio                                    | 1         | 1              | 1    | 1       | 1           | 0   | Cuando se cuestiona la facturación por el cobro del consumo estimado o promedio y no por diferencia de lecturas.  |
| FACTURACIÓN | 121              | Cobro de consumo registrado por medidor de otro predio | 1         | 1              | 1    | 1       | 1           | 0   | Cuando la factura no corresponde con el número de medidor o el número de cuenta del suscriptor.   |
| FACTURACIÓN | 122              | Pago sin abono a cuenta                                | 1         | 1              | 1    | 1       | 1           | 0   | Pago efectuado por el suscriptor o usuario pero no reconocido por la empresa en la factura.   |
| FACTURACIÓN | 123              | Solicitud de rompimiento de Solidaridad                | 1         | 1              | 0    | 1       | 1           | 0   | Cuando el propietario manifiesta no estar obligado a realizar los pagos del servicio, consumido por un tercero (arrendatario, poseedor, tenedor, etc).  |
| FACTURACIÓN | 124              | Cobro de revisiones                                    | 1         | 0              | 0    | 1       | 1           | 0   | Cuando el usuario reclama o se queja por el cobro de las revisiones realizadas por el prestador.  |
| FACTURACIÓN | 125              | Multiusuario del servicio de aseo                      | 0         | 0              | 1    | 0       | 0           | 0   | Reclamación relacionada con el acceso a la opción tarifaria de multiusuario, en el servicio de aseo.  |

| CAUSAL      | CODIGO DE CAUSAL | DETALLE DE CAUSAL  | SERVICIO  |                |      |         |             |     | DESCRIPCIÓN DEL DETALLE DE CAUSAL  |
|-------------|------------------|--|-----------|----------------|------|---------|-------------|-----|--|
|             |                  |  | ACUEDUCTO | ALCANTARILLADO | ASEO | ENERGIA | GAS NATURAL | GLP |  |
| FACTURACIÓN | 126              | Lectura incorrecta   | 1         | 0              | 0    | 1       | 1           | 0   | Cuando la lectura presentada en la factura, no coincide con la registrada por el medidor o con el histórico de lecturas.   |
| FACTURACIÓN | 127              | Inconformidad por desviación significativa                       | 1         | 1              | 0    | 1       | 1           | 0   | Inconformidad por desviaciones significativas frente a consumos anteriores.  |
| FACTURACIÓN | 128              | Cobro por la Instalación del servicio no solicitado              | 0         | 0              | 0    | 0       | 1           | 0   | Reclamo por el cobro de una conexión no solicitada.  |
| FACTURACIÓN | 129              | Cobro por consumos dejados de facturar o recuperación de energía | 1         | 1              | 0    | 1       | 1           | 0   | Reclamo por el cobro de consumos prestados y no facturados.  |
| FACTURACIÓN | 130              | Cobro de acuerdo de pago o financiación                          | 1         | 1              | 0    | 1       | 1           | 0   | Reclamo por el cobro de una financiación o acuerdo de pago, en la factura.   |
| FACTURACIÓN | 131              | Inconformidad por cobros por normalización del servicio          | 1         | 0              | 0    | 1       | 0           | 0   | Inconformidad por el cobro asociado a la normalización del servicio.   |
| FACTURACIÓN | 132              | Descuento por no recolección puerta a puerta                     | 0         | 0              | 1    | 0       | 0           | 0   | Reclamación relacionada con el acceso al descuento por no recolección en el andén de la vía pública frente al predio del usuario, de conformidad con lo dispuesto en la respectiva regulación tarifaria. |
| FACTURACIÓN | 133              | Cobro por reconexión no autorizada                               | 1         | 1              | 0    | 1       | 1           | 0   | Inconformidad por cobro de la reconexión que efectúa el usuario o un funcionario o contratista de la prestadora, no autorizado por esta para realizarlo.   |
| FACTURACIÓN | 134              | Inconformidad con el servicio a usuarios CICLO I                 | 1         | 1              | 0    | 0       | 0           | 0   | Cobros a usuarios del servicio con redes provisionales.  |
| PRESTACIÓN  | 301              | Negación de la solicitud de suspensión                           | 1         | 0              | 0    | 1       | 1           | 0   | Inconformidad por negación de la solicitud de suspensión o incumplimiento del acuerdo de suspensión del servicio.  |
| PRESTACIÓN  | 302              | Oportunidad de las revisiones                                    | 1         | 1              | 0    | 0       | 1           | 0   | Cuando el usuario reclama o se queja por la oportunidad o frecuencia de las revisiones realizadas por el prestador.  |
| PRESTACIÓN  | 303              | Falla en la prestación del servicio por continuidad              | 1         | 1              | 1    | 1       | 1           | 1   | Desacuerdo porque el servicio no se presta de forma continua, en los términos del artículo 136 de la Ley 142 de 1994, la respectiva regulación, y el contrato de condiciones uniformes.                  |

| CAUSAL     | CODIGO DE CAUSAL | DETALLE DE CAUSAL   | SERVICIO  |                |      |         |             |     | DESCRIPCIÓN DEL DETALLE DE CAUSAL |  |
|------------|------------------|---|-----------|----------------|------|---------|-------------|-----|-----------------------------------|--|
|            |                  |   | ACUEDUCTO | ALCANTARILLADO | ASEO | ENERGIA | GAS NATURAL | GLP |                                   |  |
| PRESTACIÓN | 304              | Falla en la prestación del servicio por calidad                   | 1         | 1              | 1    | 1       | 1           | 1   | 1                                 | Cuando el servicio prestado presenta deficiencias cualitativa en los términos del Art. 136 de la Ley 142 y la respectiva regulación.   |
| PRESTACIÓN | 305              | Negativa de prestación de un servicio especial                    | 0         | 0              | 1    | 0       | 0           | 0   | 0                                 | Reclamación relacionada con la prestación de servicios especiales tales como la recolección de escombros, recolección de colchones ; en zonas rurales también se consideran servicios especiales el corte de césped, la poda de árboles, el lavado de áreas públicas, etc. |
| PRESTACIÓN | 306              | Inconformidad en la atención de condiciones de seguridad o riesgo | 1         | 1              | 1    | 1       | 1           | 1   | 1                                 | Cuando el usuario se encuentra en desacuerdo con la gestión realizada ante las situaciones informadas, que puedan atentar contra la seguridad o poner en riesgo la vida, la infraestructura, condiciones de salud pública y/o la prestación del servicio.                  |
| PRESTACIÓN | 307              | Cambio de medidor o equipo de medida                              | 1         | 0              | 0    | 1       | 1           | 1   | 0                                 | Reclamo o queja por inconformidad con el cambio del equipo de medida.  |
| PRESTACIÓN | 308              | Terminación del contrato  | 1         | 1              | 1    | 1       | 1           | 1   | 1                                 | Inconformidad por la negación a la solicitud del suscriptor o usuario para la terminación del contrato del servicio público.   |
| PRESTACIÓN | 309              | Suspensión o corte del servicio                                   | 1         | 1              | 0    | 1       | 1           | 1   | 0                                 | Desacuerdo con la suspensión o corte del servicio, sin previo aviso y sin causal aparente.   |
| PRESTACIÓN | 310              | Frecuencias adicionales de barrido                                | 0         | 0              | 1    | 0       | 0           | 0   | 0                                 | Incumplimiento de las frecuencias adicionales de barrido y limpieza de vías y áreas públicas solicitadas.  |
| PRESTACIÓN | 311              | Frecuencias adicionales de recolección                            | 0         | 0              | 1    | 0       | 0           | 0   | 0                                 | Incumplimiento de las frecuencias adicionales de recolección y transporte de residuos sólidos solicitadas.   |
| PRESTACIÓN | 312              | Inconformidad con el servicio a usuarios CICLO I                  | 1         | 1              | 0    | 0       | 0           | 0   | 0                                 | Quejas de usuarios del servicio con redes provisionales.   |
| PRESTACIÓN | 313              | Daño a electrodomésticos  | 0         | 0              | 0    | 1       | 0           | 0   | 0                                 | Corresponde a los daños de electrodomesticos relacionados con fallas en la prestación del servicio de energía  |
| PRESTACIÓN | 314              | Afectación Ambiental  | 1         | 1              | 1    | 1       | 1           | 1   | 1                                 | Hace referencia a todas las quejas y reclamaciones relacionadas con los daños ambientales relacionados con la prestación del servicio público.   |
| PRESTACIÓN | 315              | Quejas Administrativas  | 1         | 1              | 1    | 1       | 1           | 1   | 1                                 | Inconformidad por parte de los usuarios, por actos u omisiones en la atención o prestación del servicios.  |
| PRESTACIÓN | 316              | Estado de las Infraestructura                                     | 1         | 1              | 0    | 1       | 1           | 1   | 0                                 | Queja del usuario relacionada con las condiciones de la infraestructura relacionada con la prestación del servicio ( Redes, Tanques, etc)  |

| CAUSAL      | CODIGO DE CAUSAL | DETALLE DE CAUSAL                    | SERVICIO  |                |      |         |             |     | DESCRIPCIÓN DEL DETALLE DE CAUSAL                                      |
|-------------|------------------|--------------------------------------|-----------|----------------|------|---------|-------------|-----|--|
|             |                  |                                      | ACUEDUCTO | ALCANTARILLADO | ASEO | ENERGIA | GAS NATURAL | GLP |  |
| INSTALACIÓN | 401              | Fallas en la conexión del servicio   | 1         | 1              | 0    | 1       | 1           | 0   | Reclamación por indebida instalación o fallas en la misma.             |
| INSTALACIÓN | 402              | No conexión del servicio             | 1         | 1              | 0    | 1       | 1           | 0   | No atención oportuna o negación de la solicitud de instalación.        |
| INSTALACIÓN | 403              | Instalación de instrumento de medida | 1         | 1              | 0    | 1       | 1           | 0   | Inconformidad del suscriptor por instalación del instrumento de medida |