



Ministerio de Minas y Energía

**COMISIÓN DE REGULACIÓN DE ENERGÍA Y GAS**

**RESOLUCIÓN No. 001 DE 2013**

**( Ene. 10 - 2013 )**

Por la cual se establece el Reglamento Interno aplicable a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que se presenten ante la Comisión de Regulación de Energía y Gas.

**EL DIRECTOR EJECUTIVO**

en ejercicio de sus facultades legales, y en especial las que le confieren los artículos 10 de la Ley 58 de 1982, 22 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, 55 de la Ley 190 de 1995, y 3º. del Decreto 1894 de 1999, y

**CONSIDERANDO:**

Que la Constitución Política, artículos 23 y 74, y el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, consagran el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución, así mismo a acceder a documentos públicos, salvo los casos que establezca la Ley.

Que de conformidad con lo dispuesto en los artículos primero de la Ley 58 de 1982 y 22 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, las autoridades deberán reglamentar la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver.

Que la Ley 190 de 1995 en su artículo 55 establece la obligación de resolver las quejas y reclamos siguiendo los principios, términos y procedimientos descritos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo para los derechos de petición.

Que la Ley Disciplinaria establece como deber de los servidores públicos competentes, dictar los reglamentos internos sobre el trámite del derecho de petición.

Que la Constitución Política en los artículos 83 y 209, y el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo en el artículo 3º., establecen como principios de las actuaciones administrativas los siguientes: debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad.

Por la cual se establece el Reglamento Interno aplicable a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que se presenten ante la Comisión de Regulación de Energía y Gas

Que según lo dispuesto en el Artículo 3 del Decreto 1894 de 1999, le corresponde al Director Ejecutivo de la Comisión de Regulación de Energía y Gas, *"fijar las políticas y procedimientos para la atención de peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias y recepción de información que los ciudadanos formulen en relación con la misión y desempeño de la Comisión"*.

Que el Comité de Expertos Comisionados, en sesión del día once (11) de enero de 2002, definió el procedimiento y el número de votos favorables o visto bueno de sus miembros requeridos para la aprobación de las respuestas a las consultas y peticiones que se presenten ante la Comisión, cuando legalmente no se requiera expedir, derogar, modificar o aclarar una resolución, de conformidad con lo establecido en el Artículo 2o. del Decreto 1894 de 1999.

Que de acuerdo con la anterior normatividad, es indispensable reglamentar el trámite interno de las peticiones, consultas, quejas y reclamos formulados ante la Comisión de Regulación de Energía y Gas.

#### **RESUELVE:**

#### **CAPÍTULO I. PRINCIPIOS GENERALES**

**ARTÍCULO 1.** Ámbito de aplicación. La presente resolución establece el reglamento interno de la Comisión de Regulación de Energía y Gas, aplicable a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que sean presentadas ante esta entidad.

Este reglamento no comprende los procedimientos especiales señalados en las leyes 142 y 143 de 1994 y demás normas que las adicionen, modifiquen o sustituyan, en lo relacionado con la aprobación, revisión y modificación de fórmulas tarifarias y tarifas, imposición de servidumbres, solución de conflictos entre agentes de los sectores eléctrico y de gas combustible, y demás aspectos relacionados con el ejercicio de la función de Regulación de los servicios públicos domiciliarios de conformidad con lo definido en el Artículo 14.18 de la Ley 142 de 1994.

**ARTÍCULO 2. Principios.** El trámite de las peticiones, quejas y reclamos se hará con estricta observancia de los principios constitucionales del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad.

**ARTÍCULO 3. Normatividad complementaria.** En todos aquellos aspectos no previstos en esta resolución se aplicarán, para efecto de resolver las peticiones, quejas y reclamos de que trata este reglamento, en primer lugar, las normas del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, o en la Ley estatutaria del derecho de petición, y en todo lo que no regule este Código o la Ley Estatutaria, se aplicarán las normas del Código de Procedimiento Civil, sin perjuicio de las demás normas legales que sean aplicables a la materia.

Por la cual se establece el Reglamento Interno aplicable a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que se presenten ante la Comisión de Regulación de Energía y Gas

## CAPÍTULO II. PETICIÓN Y CONSULTA DE DOCUMENTOS

**ARTÍCULO 4. Derecho de petición.** De conformidad con el artículo 23 de la Constitución Política y los artículos 13 y siguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas, en forma verbal o escrita, ya sea en interés general o particular, y a formular consultas a la Comisión de Regulación de Energía y Gas, sobre las materias de su competencia.

Igualmente, de conformidad con el artículo 74 de la Constitución Política y los artículos 13 y 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, podrán solicitar información, consultar y obtener copias de los documentos públicos, siempre y cuando éstos no tengan el carácter reservado conforme a la constitución o la Ley, o no hagan relación a la defensa o seguridad nacional.

La Comisión de Regulación de Energía y Gas dará respuesta de conformidad con el trámite dispuesto para cada asunto y dentro de los términos que se indican en esta resolución.

**ARTÍCULO 5. Peticiones.** Para los efectos de este reglamento, se entiende por petición toda solicitud en interés general o particular, consulta, y requerimiento de información y de consulta de documentos, sobre asuntos de competencia de la Comisión de Regulación de Energía y Gas.

**ARTÍCULO 6. Procedencia y contenido.** Las peticiones presentadas ante la Comisión de Regulación de Energía y Gas se tramitarán en los términos de la presente resolución, sin que se requiera invocar de manera expresa el derecho de petición en su texto. Lo anterior siempre y cuando su trámite no esté previsto o reglamentado en forma diferente en la Ley.

Toda petición deberá contener, por lo menos, la siguiente información:

- a) La designación de la autoridad a la que se dirige.
- b) Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. 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.
- c) El objeto de la petición
- d) Las razones en las que fundamenta su petición
- e) La relación de los requisitos exigidos por la ley de los documentos que deseé presentar para iniciar el trámite.
- f) La firma del peticionario cuando fuere el caso.

Por la cual se establece el Reglamento Interno aplicable a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que se presenten ante la Comisión de Regulación de Energía y Gas

La petición podrá ser presentada directamente por el interesado o mediante apoderado, caso en el cual se deberá anexar el poder debidamente otorgado.

Cuando la petición sea presentada por una persona jurídica, deberá estar suscrita por una persona que tenga facultad para representarla, y se deberá allegar el Certificado de Existencia y Representación Legal vigente, expedido por la Cámara de Comercio respectiva, de conformidad con las disposiciones legales vigentes, salvo que en los archivos de la Comisión de Regulación de Energía y Gas exista el mismo.

Si el peticionario tiene conocimiento acerca de la existencia de terceros determinados que tengan interés en la petición elevada, deberán manifestarlo, informando su dirección o el lugar donde puedan ser citados, sin perjuicio de que el funcionario establezca si la petición afecta intereses de terceros determinados o indeterminados, con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 37 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**ARTÍCULO 7. Trámite de peticiones.** Las peticiones serán recibidas y tramitadas siguiendo las siguientes reglas:

**7.1 Peticiones escritas.** Las peticiones escritas podrán ser presentadas personalmente, por correo o servicio de mensajería, mediante fax, o a través de correo electrónico a la dirección [creg@creg.gov.co](mailto:creg@creg.gov.co), o a través de las formas que para el efecto disponga la Dirección Ejecutiva en el sitio de Internet de la CREG [www.creg.gov.co](http://www.creg.gov.co).

Toda petición escrita que se presente ante la Comisión de Regulación de Energía y Gas deberá ser radicada en la recepción de la entidad, en horario de atención al público, de acuerdo con el siguiente procedimiento:

- Si la petición es entregada personalmente por el remitente o a la mano por su mensajero, será radicada inmediatamente y se le devolverá la copia, cuando así se requiera, con el respectivo número de radicación.
- Si la petición es recibida vía fax, o a través de correo electrónico, deberá ser radicada a más tardar dentro de las cuatro (4) horas hábiles siguientes al recibo del fax o de la impresión del respectivo mensaje electrónico. Para el efecto, el buzón del correo electrónico deberá revisarse por lo menos una vez al día.
- Si la petición es entregada a través de correo o servicio de mensajería, la persona encargada de la recepción de peticiones deberá firmar el respectivo recibo; en este caso, la petición deberá ser radicada a más tardar dentro de las cuatro (4) horas hábiles siguientes al recibo de la misma, previa verificación de que la misma petición no haya sido recibida vía fax o a través de correo electrónico. En caso de que la petición ya ha sido recibida por otros medios, se colocará manualmente el mismo número con el que fue radicada, indicando la fecha en que se radicó.

Por radicación se entiende el procedimiento mediante el cual se asigna, a través de reloj electrónico o de cualquier otro mecanismo automatizado, un número consecutivo de recibido, y la fecha y la hora en que se hace tal asignación.

Por la cual se establece el Reglamento Interno aplicable a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que se presenten ante la Comisión de Regulación de Energía y Gas

Radicada la petición, su trámite se surtirá mediante el cumplimiento de los siguientes pasos:

- a) **Ingreso al Sistema Electrónico de Gestión Documental.** Una vez radicada la petición, el documento que la contiene se deberá ingresar al Sistema Electrónico de Gestión Documental de la Comisión de Regulación de Energía y Gas, para lo cual se diligenciará la respectiva hoja electrónica de captura de datos, a más tardar dentro de las cuatro horas hábiles siguientes a la radicación. En el Sistema Electrónico deberá quedar disponible esta petición para su seguimiento y trámite, como un proceso que se identificará con el mismo número con que fue radicada la petición.

Los documentos que no alcancen a ser ingresados al Sistema el mismo día de su radicación, deberán ser procesados a más tardar en las cuatro (4) primeras horas del día hábil siguiente.

- b) **Asignación de la petición.** Inmediatamente se haya ingresado el documento al Sistema, el proceso deberá ser enviado electrónicamente al funcionario encargado de asignar la petición de acuerdo con su objeto, o a la persona que el Director Ejecutivo haya designado para el efecto de conformidad con el Decreto 1894 de 1999, quien designará, mediante envío electrónico, el proceso al respectivo funcionario que, de acuerdo con las instrucciones previas del Comité de Expertos Comisionados, tenga a su cargo el análisis y estudio de los temas relacionados con la materia objeto de la petición. En este paso se deberá señalar el Experto Comisionado responsable del seguimiento del proceso.

En caso de que no exista un funcionario encargado de los temas relacionados con el objeto de la petición, el proceso será enviado a la persona que haya sido designada por el Director Ejecutivo para repartir internamente el trabajo en las áreas de electricidad, gas, administrativa o jurídica, quien deberá hacer la respectiva asignación.

- c) **Elaboración de proyecto de respuesta.** La persona a la cual haya sido asignado el proceso deberá elaborar el proyecto de respuesta para revisión de expertos y firma del Director Ejecutivo, previos los análisis técnicos y jurídicos a que haya lugar, para lo cual podrá solicitar la colaboración a los Expertos Comisionados y demás funcionarios de la Comisión que conozcan del tema. El asesor deberá elaborar y tramitar el proyecto de respuesta en los siguientes plazos:

- a. Si la petición es de entrega de documentos en cinco días hábiles
- b. Si la petición es de interés general o particular, en ocho días hábiles
- c. Si la petición es de consulta, en 15 días hábiles
- d. La quejas y reclamos en ocho días hábiles

Si la persona a quien se le asigna una petición considera que otro funcionario debe elaborar o revisar el proyecto de respuesta, deberá enviarle el proceso oportunamente.

Por la cual se establece el Reglamento Interno aplicable a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que se presenten ante la Comisión de Regulación de Energía y Gas

El proyecto de respuesta será incluido en el respectivo proceso, por la persona que lo tiene a su cargo, mediante el diligenciamiento de la correspondiente hoja electrónica de captura de datos.

- d) **Visto bueno de asesor jurídico.** Si el proyecto se asigna a un asesor técnico y contiene consideraciones que ameritan una revisión jurídica, aquel lo enviará a éste para su revisión y visto bueno.

En este caso, el asesor jurídico contará con los siguientes plazos para hacer la revisión y tramitar el proyecto:

- a) Si la petición es de entrega o de documentos o de interés general o particular, en dos días hábiles
  - b) Si la petición es de consulta, en cinco hábiles
  - c) La quejas y reclamos en dos días hábiles
- e) **Visto bueno del Comité de Expertos.** Cumplido el paso señalado en el literal anterior, el proceso deberá ser enviado electrónicamente para visto bueno del Experto Comisionado responsable de su seguimiento.

Las respuestas a peticiones de entrega de documentos, las de interés general o particular que no contengan decisiones sobre la regulación de los servicios públicos domiciliarios y sus actividades complementarias, y a quejas y reclamos, serán expedidas por el Director Ejecutivo, previa revisión de un experto comisionado.

Las respuestas a consultas y a peticiones de interés general o particular relacionadas con la regulación de los servicios públicos, requieren la aprobación de tres expertos comisionados, incluido en Director Ejecutivo como uno de ellos.

En el caso de que por cualquier situación administrativa solamente se encuentren cuatro (4) Expertos Comisionados, o un número inferior, únicamente se requerirá el visto bueno de un Experto, distinto del Director Ejecutivo.

Cuando se trate de peticiones sobre temas respecto de los cuales ya se ha dado respuesta a peticiones anteriores y se reitere lo dicho en ellas, no se requerirá el procedimiento señalado en este literal. El asesor asignado proyectará la respuesta y la remitirá al Director Ejecutivo. En el proyecto de respuesta se relacionarán los conceptos precedentes

- f) **Firma del Director Ejecutivo.** Las respuestas a todas las peticiones que se presenten ante la Comisión de Regulación de Energía y Gas serán suscritas por el Director Ejecutivo. Para el efecto, una vez cumplido el trámite señalado en los literales anteriores, el proceso deberá ser enviado al Director Ejecutivo para su revisión y firma electrónica.
- g) **Impresión y envío.** Aprobado el proyecto, el Director Ejecutivo lo enviará a la persona encargada de la impresión y el envío de la respuesta. Una vez firmada físicamente la respuesta por el Director Ejecutivo, deberá ser enviada a la dirección indicada por el peticionario a través del medio más expedito, dentro de

Por la cual se establece el Reglamento Interno aplicable a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que se presenten ante la Comisión de Regulación de Energía y Gas

los términos señalados en el Artículo 9 de la presente Resolución. En todo caso, el original de toda respuesta deberá ser enviado al peticionario por correo o servicio especializado de mensajería, salvo que el peticionario haya indicado solamente una dirección electrónica o un número de fax.

- h) **Archivo y fin del proceso.** Cumplido el paso señalado en el literal anterior, el proceso deberá ser enviado electrónicamente al archivo, salvo que internamente se haya dispuesto su utilización para fines adicionales, tales como su inclusión en la página Web de la Comisión, o cualquier otro tipo de publicaciones autorizadas por la Dirección Ejecutiva.

Los documentos físicos que contienen las peticiones y las respuestas correspondientes deberán reposar en el Centro de Documentación de la Comisión, archivado en la respectiva carpeta de acuerdo con la clasificación que para el efecto se haya dispuesto, donde permanecerá por el tiempo que determinen las disposiciones legales. Tales documentos sólo podrán ser retirados temporalmente de este lugar, previo el cumplimiento del procedimiento autorizado para tal fin.

Cuando se requiera de información para resolver la petición, que no rebose en los archivos de la Comisión, o cuando se trate de peticiones sobre asuntos que no son de su competencia, se dará aplicación a lo previsto en los artículos 8, 18 Y 20 de esta resolución, en lo pertinente.

**7.2 Peticiones verbales.** La petición verbal sólo procederá cuando el peticionario manifieste no saber o no poder escribir. En este caso, la persona que desee presentar la petición verbal deberá manifestarlo ante el funcionario encargado de la recepción de peticiones quien deberá acudir al funcionario disponible de la respectiva área, para que se encargue de atender al peticionario. Si la petición está relacionada con información u orientación sobre normas regulatorias expedidas por la Comisión, el funcionario dará la información pertinente o, en su defecto, fijará la fecha y hora en que atenderá al peticionario, a más tardar dentro de los dos (2) días hábiles siguientes.

Cuando la petición verbal tenga por objeto consultar la opinión de la CREG sobre un tema determinado, respecto del cual haya emitido concepto, el funcionario lo pondrá en conocimiento del peticionario. Si sobre el tema objeto de consulta no existe concepto de la CREG, el peticionario que manifieste no saber leer o no poder escribir, podrá presentarse ante el funcionario que lo haya atendido, con el fin de que este le elabore el escrito correspondiente, el cual contendrá una descripción de la petición, la huella dactilar del peticionario, su nombre e identificación, y la dirección en la que recibirá respuesta. Una vez surtido este procedimiento, el peticionario deberá presentar el escrito en la recepción de la entidad, donde se iniciará el trámite establecido en el numeral 7.1 de este artículo.

Cuando la petición verbal verse sobre asuntos que no son de competencia de la CREG, así se le manifestará al peticionario.

**ARTÍCULO 8. Peticiones Incompletas.** Si en una petición falta información o se encuentra incompleta, según lo previsto en esta resolución o en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se le advertirá y solicitará al peticionario, por una sola vez, que allegue la información faltante. En el

Por la cual se establece el Reglamento Interno aplicable a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que se presenten ante la Comisión de Regulación de Energía y Gas

evento que el peticionario insista en que sea recibida la petición, ésta se radicará dejando constancia expresa de las advertencias efectuadas, con firma del peticionario. Cuando la petición no reúna los requisitos señalados en el Artículo 6°. de esta Resolución, o no contenga la información necesaria para iniciar la actuación administrativa y ésta no se encuentre en poder de la entidad, se requerirá, de manera escrita y por una sola vez al interesado para que subsane el requisito faltante o allegue la información requerida, salvo lo dispuesto en el artículo 19 de esta Resolución. Desde el momento en que el interesado subsane los requisitos o aporte nuevos documentos o informaciones con el propósito de satisfacer el requerimiento, comenzarán otra vez a correr los términos pero, en adelante, no se podrán pedir más complementos, y se decidirá con base en aquello de que disponga la Comisión.

**Parágrafo:** En caso que el peticionario no subsane los requisitos faltantes o no complemente la información en un término de dos (2) meses, se entenderá que desistió de la misma y se ordenará su archivo, sin perjuicio de que presente una nueva petición sobre el mismo asunto.

#### **ARTÍCULO 9. Términos para Resolver las distintas modalidades de Peticiones.** Las peticiones serán respondidas dentro de los siguientes términos:

- a) La petición en interés general o particular se deberá resolver dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su radicación en la Entidad.
- b) Las consultas se deberán resolver dentro de un plazo máximo de treinta (30) días hábiles, contados a partir de la fecha de su recibo en la Entidad.
- c) La petición de información, solicitud de copia de documentos o autenticación de documentos, se deberá resolver dentro de un término máximo de diez (10) días hábiles, contados a partir de la fecha de su recibo en la Entidad. La entrega de las copias solicitadas se efectuará dentro de los tres (3) días siguientes al recibo de la copia de la consignación de su valor.
- d) Las peticiones que se reciban del Congreso de la República y de los organismos de control, se responderán dentro de los cinco (5) días siguientes a su recibo en la entidad.
- f) Cuando la petición verse sobre solicitud de cumplimiento de normas aplicables con fuerza material de ley o de actos administrativos se deberá resolver dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud de conformidad con el artículo 80. de la Ley 393 de 1997.
- g) Cuando un mismo escrito contenga petición de información o solicitud de copias y consulta, se resolverá la petición en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles.

**PARÁGRAFO 1.** Una petición se tratará como consulta cuando la misma tenga como objeto obtener el concepto o la opinión de la CREG, sobre un aspecto relacionado con la aplicación de normas regulatorias que rijan para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica o de gas combustible, aunque la petición esté planteada como solicitud de información o como petición en interés general o particular.

Por la cual se establece el Reglamento Interno aplicable a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que se presenten ante la Comisión de Regulación de Energía y Gas

**PARÁGRAFO 2.** Cuando más de diez (10) ciudadanos formulen peticiones de información análogas, la entidad podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.

**ARTÍCULO 10. Citación de terceros.** Cuando el funcionario a quien se le asignó resolver la petición determine que existen terceros determinados o indeterminados que tengan interés en la petición, se procederá a su citación o a la publicación de un extracto de la petición, según sea el caso, de conformidad con lo establecido en el artículo 37 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo o en la norma que lo modifique, aclare o adicione.

Cuando se trate de terceros determinados, se procederá a citar por medio de correo, servicio de mensajería o fax, o podrá solicitarse la colaboración a otras autoridades, a fin de que participen dentro del proceso.

Cuando no resulte posible hacer la citación, o a juicio de la Dirección Ejecutiva resulte demasiado costosa o demorada, o se trate de terceros indeterminados, se procederá a ordenar la publicación de un extracto de la petición en un diario de amplia circulación nacional o local, según sea el caso, o en el Diario Oficial y en la página web de la entidad.

**ARTÍCULO 11. Imposibilidad de contestar la petición dentro del término.** Cuando no fuere posible resolver las peticiones presentadas a la Entidad dentro del término señalado en el artículo 9°. de la presente Resolución, se deberá informar al interesado por escrito dentro del término otorgado por la ley para dar respuesta, expresando los motivos y señalando la fecha en que se resolverá.

**ARTÍCULO 12. Consulta de documentos.** Cuando en el derecho de petición se solicite la consulta de los documentos a que se refieren el artículo 12 de la Ley 57 de 1985 y los artículos 24 a 31 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, así como la expedición de copias simples que no tengan el carácter de reservadas de conformidad con la Constitución Política o la ley, la consulta o expedición de copias procederá en horas de despacho al público y en el caso de las consultas de documentos, si fuere necesario, se realizarán en presencia de un funcionario asignado para el efecto.

Si los documentos que desea consultar el peticionario se encuentran publicados en la página Web de la CREG, así se le hará saber al interesado.

**ARTÍCULO 13. Reserva de documentos.** La reserva legal sobre cualquier documento cesará a los treinta (30) años de su expedición. Una vez cumplido este término podrá ser consultado por cualquier ciudadano y la autoridad que esté en su posesión adquiere la obligación de expedir a quien lo solicite, copias o fotocopias del mismo.

**ARTÍCULO 14. Negación de petición de información.** La administración sólo podrá negar la consulta de determinados documentos o la copia o fotocopias de los mismos, mediante decisión motivada que señale su carácter reservado, indicando las disposiciones constitucionales o legales pertinentes.

Por la cual se establece el Reglamento Interno aplicable a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que se presenten ante la Comisión de Regulación de Energía y Gas

Si la persona interesada insiste en la solicitud de información, la Dirección Ejecutiva enviará al Tribunal de lo Contencioso Administrativo competente la documentación correspondiente para que esta Entidad decida de conformidad con los artículos 12 al 25 de la Ley 57 de 1985.

**ARTÍCULO 15. Documentos publicados.** Cuando la solicitud de consulta o de expedición de copias verse sobre documentos que oportunamente fueron publicados, así lo informará la administración, indicando el número y la fecha del Diario, Boletín o Gaceta en que se hizo la publicación. Si este último se encontrare agotado, se deberá atender la petición formulada como si el documento no hubiere sido publicado.

En tratándose de documentos distintos de Resoluciones, se informará el sitio en Internet en el que se hizo la divulgación, en caso de que se hubiere publicado en este medio.

**ARTÍCULO 16. Alcance de los conceptos.** Las respuestas a las consultas elevadas no comprometen la responsabilidad de la Comisión, ni son de obligatorio cumplimiento o ejecución, de conformidad con lo consagrado en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo o la norma que lo sustituya.

**ARTÍCULO 17. Certificaciones.** En lo que sea pertinente, las normas consignadas en los artículos anteriores serán aplicables a las peticiones que formulen los particulares para que se les expidan certificaciones de carácter general o particular sobre documentos que reposen en las oficinas públicas o sobre hechos o documentos que el jefe de la respectiva dependencia deba certificar de conformidad con la Ley.

**ARTÍCULO 18. De la suspensión de los términos para resolver.** Los términos señalados en el artículo 9. Se suspenderán en los siguientes casos:

1. Cuando este en trámite un impedimento, el cual se resolverá de acuerdo con el procedimiento establecido en el Código de Procedimiento Civil, según lo dispuesto en el artículo 12 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
2. Cuando sea necesaria la práctica de pruebas para resolver la petición, o la solicitud de información a otras entidades públicas, caso en el cual los términos se suspenderán por el término que dure la práctica de las pruebas, o el suministro de la información.

**ARTÍCULO 19. Del rechazo de la petición.** Habrá lugar a rechazar la petición cuando siendo presentada por una persona jurídica esté suscrita por quien no tenga facultad para representarla; o habiéndose presentado en forma escrita, por un medio distinto del correo electrónico, no esté firmada por el destinatario.

El rechazo de la petición deberá comunicarse por el escrito al peticionario, indicando la causa del mismo, a más tardar dentro de los ocho (8) días siguientes a la fecha de radicación.

**ARTÍCULO 20. De las peticiones sobre materia que no son de competencia de la CREG.** Si la petición presentada ante la CREG versa sobre materias o funciones que no son de su competencia, se deberá informar en el acto al interesado, si éste actúa

Por la cual se establece el Reglamento Interno aplicable a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que se presenten ante la Comisión de Regulación de Energía y Gas

verbalmente; o dentro del término de diez (10) días, a partir de la recepción si obró por escrito; en este último caso se deberá enviar el escrito, dentro del mismo término, al competente.

**ARTÍCULO 21. De las solicitudes de las entidades públicas.** Las solicitudes hechas a la Comisión por otra Entidad Pública para corroborar la existencia de hechos o circunstancias necesarias para la solución de un procedimiento o petición ciudadana, serán atendidas en un término no superior a diez (10) días.

**ARTÍCULO 22. Valor de las Copias.** De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 17 de la Ley 57 de 1985, el suministro de copias o fotocopias de resoluciones o documentos de la Comisión, cuando haya lugar a expedirlas conforme a la Constitución Política y a las leyes, dará lugar al pago de ciento cincuenta pesos (\$150) por cada copia. Si la información es requerida en medios magnéticos, CD o DVD, el peticionario pagará cinco mil pesos por cada unidad de CD o DVD. Dicho valor deberá ser consignado previamente por el interesado en la cuenta que para el efecto se maneje en la Fiduciaria que administra los recursos de la Comisión, y el correspondiente recibo de consignación se utilizará para solicitar la expedición de las fotocopias respectivas. Este valor se actualizará de conformidad con el artículo 3º. de la Ley 242 de 1995.

El pago de esta suma se causará cuando la solicitud tenga por objeto obtener copias de más de diez (10) folios.

Para las entidades reguladas por la Comisión, el valor de las copias solicitadas se entenderá incorporado en el pago de la contribución de regulación a su cargo.

El suministro de copias de las resoluciones o documentos a las entidades públicas para el ejercicio de sus funciones, no causará costo para ellas.

Cuando no sea posible reproducir los documentos en las dependencias de la Comisión o el peticionario considere que la tarifa es elevada, un empleado de la Comisión, autorizado por el Director Ejecutivo, sacará las copias a que hubiere lugar y, en este caso, los gastos serán cubiertos en su totalidad por el solicitante.

**PARÁGRAFO 1.** El interesado podrá solicitar copias de las resoluciones de la Comisión en medio magnético, para tal fin podrá aportar los CD que sean necesarios, los cuales podrá reclamar dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha en que los entregue a la Comisión.

**PARÁGRAFO 2.** Las resoluciones de la CREG podrán ser consultadas vía internet, en la dirección [www.creg.gov.co](http://www.creg.gov.co).

### CAPITULO III. QUEJAS, RECLAMOS y SUGERENCIAS

**ARTÍCULO 23. Quejas y reclamos.** De conformidad con la Ley 190 de 1995, toda persona tendrá derecho a presentar quejas o reclamos ante las entidades públicas o particulares que presten servicios públicos.

Por la cual se establece el Reglamento Interno aplicable a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que se presenten ante la Comisión de Regulación de Energía y Gas

Se entiende por queja y reclamo toda manifestación o reclamación que se haga ante la Comisión de Regulación de Energía y Gas, relacionada con el mal funcionamiento de los servicios a su cargo.

Así mismo, la Comisión tratará las sugerencias que reciba de los ciudadanos y clientes sobre los servicios que presta.

**PARÁGRAFO.** Las quejas y reclamos relacionados con la prestación de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas combustible, así como relacionados otros servicios públicos domiciliarios, deberán ser remitidos a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, de conformidad con lo establecido en la Ley 142 de 1994.

**ARTÍCULO 24. Oficina de atención al ciudadano y al cliente.** La Oficina de Atención al Ciudadano y al Cliente funcionará bajo la dirección de la Coordinación Ejecutiva de la Comisión de Regulación de Energía y Gas, y cumplirá las funciones establecidas para dicha oficina en el artículo 8o. del Decreto 2232 de 1995, reglamentario de la Ley 190 de 1995, a saber:

- Las contempladas en los artículos 49 y 54 de la Ley 190 de 1995.
- Tramitar las sugerencias que se reciban
- La de ser centro de información de los ciudadanos sobre los siguientes temas de La Entidad:
  - a. Organización de la Entidad
  - b. Misión que cumple
  - c. Funciones, procesos y procedimientos, según los manuales
  - d. Normatividad de la Entidad
  - e. Mecanismos de Participación Ciudadana
  - f. Informar sobre los contratos que celebre la Entidad según las normas vigentes
  - g. Informar y orientar sobre la estructura y funciones generales del Estado.

**ARTÍCULO 25. Procedencia y contenido.** Las quejas, reclamos y sugerencias se recibirán por escrito o verbalmente, mediante la línea de atención al ciudadano, línea gratuita 018000-512734 o por cualquiera de los medios señalados en el numeral 7.1 de esta resolución.

En relación con las quejas o reclamos éstas deberán contener los siguientes datos:

- Nombre, identificación y dirección de correspondencia del quejoso;
- Nombre de la entidad y/o del funcionario contra quien se dirige;
- Queja o reclamo y motivos en que se sustenta; y
- Documentos o pruebas que sustenten la queja o reclamo.

Por la cual se establece el Reglamento Interno aplicable a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que se presenten ante la Comisión de Regulación de Energía y Gas

El funcionario responsable de la Oficina de Atención al Ciudadano y al Cliente, deberá diligenciar un formato para las quejas que se formulen verbalmente o a través de la línea telefónica, el cual contendrá como mínimo los datos especificados en el presente artículo.

A las quejas anónimas se les dará igual tratamiento, siempre que se les acompañe de medios probatorios suficientes que en principio den cuenta de que se trata de un hecho presuntamente irregular, o cuando de los datos ofrecidos, o del señalamiento de las pruebas se permita inferir su seriedad.

**ARTÍCULO 26. Trámite.** Toda queja, reclamo o sugerencia deberá ser recibida por la Oficina de Atención al Ciudadano y al Cliente, donde se le dará el trámite respectivo. Todo conforme al procedimiento señalado en el Numeral 7.1 de esta resolución.

Para efectos de lo dispuesto en los literales b) y c) del Numeral 7.1 de esta resolución, la asignación del respectivo proceso para la elaboración del proyecto de respuesta, deberá hacerse a un colaborador del Grupo de Atención al Ciudadano y al Cliente, quien además deberá investigar la queja o reclamo y recomendar la adopción de los correctivos que sean necesarios.

Las sugerencias se remitirán al responsable del proceso de gestión al que correspondan.

**ARTÍCULO 27. Término.** Las quejas y reclamos se deberán resolver dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo, excepto aquellas que requieran adelantar un proceso disciplinario, caso en el cual, se atenderán los términos previstos en la Ley.

En este último evento se informará al quejoso, de la actuación disciplinaria iniciada, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo.

**ARTÍCULO 28. Presentación de informes.** El Grupo de Atención al Ciudadano y al Cliente presentará al Comité de Expertos Comisionados, un informe trimestral sobre el comportamiento de la entidad frente a las quejas y reclamos, los servicios sobre los que se presenta el mayor número de quejas y reclamos y las principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio.

#### CAPITULO IV. DISPOSICIONES GENERALES

**ARTÍCULO 29. Horario de atención.** El horario de atención al público será de lunes a viernes, desde las 8:00 a.m. hasta las 5:00 p.m., en jornada continua.

**ARTÍCULO 30. Publicidad del reglamento.** La Coordinación Administrativa de la Comisión de Regulación de Energía y Gas deberá dar a conocer a los funcionarios de la entidad el presente reglamento.



Por la cual se establece el Reglamento Interno aplicable a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que se presenten ante la Comisión de Regulación de Energía y Gas

**ARTÍCULO 31. Vigencia y Derogatorias.** La presente resolución comenzará a regir el día siguiente a su publicación en el *Diario Oficial* y deroga la Resolución 002 del 21 de enero de 2003.

**COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dada en Bogotá, D.C., **Ene. 10-2013**

**GERMAN CASTRO FERREIRA**  
Director Ejecutivo