

No sufra más: así le devolverán plata por servicios públicos que llegaron más caros



2 junio 2020 / **Noticias de Popayán**

Por: **James Arles Ruiz Medina**

Se parte de nuestra comunidad, recibe y envianos las noticias más importantes del día en tu celular via WhatsApp 

Superservicios
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

Te RESUELVO
Trabajamos para ti

Hola, ¿Cuál es tu primer nombre?
Escribe tu nombre aquí

Presiona la tecla Enter para confirmar tu primer nombre, ejemplo: María. Luego presiona la tecla Enter.

[Instructivo \(PQR\)](#) [Instructivo \(SAP\)](#) [Instructivo \(REQ\)](#) [Consulta de Trámites](#)

El paso a paso es de gran utilidad para aquellas familias a las que les aumentó la factura de agua, gas o energía en medio de la pandemia por COVID-19

Algunas de esas empresas han reconocido que, por error, emitieron recibos con unos costos mayores e, incluso, se guiaron por el promedio mensual y no por el consumo real registrado en medio de la crisis sanitaria en el país.

En ese sentido, si usted quiere que le devuelvan el dinero que pagó de más, debe tener en cuenta estos procesos:

- **Poner la queja formal ante la empresa del servicio público respectivo.**

Según Blu Radio, este proceso se puede hacer a través de las páginas web de cada compañía para evitar comunicarse telefónicamente porque las líneas pueden estar colapsadas. La recomendación es tomar siempre el número del radicado de la queja.

“Si la empresa no le responde nada en 15 días hábiles tiene que darle la razón de forma automática (eso se llama silencio administrativo)”, explica ese medio radial.

- En caso de que le den una respuesta negativa, puede poner la queja ante la Superintendencia de Servicios Públicos. No tiene que llamar, solo debe entrar y hacer la denuncia en **este enlace**.

El sitio web **Ámbito Jurídico** da por hecho que la Superservicios puede ordenar la devolución de dineros cobrados en exceso en los servicios públicos. Además, imponer sanciones a las empresas que incumplan con las normas en la prestación del mismo.

También aclara que, de acuerdo con el artículo 148 de la Ley 142 de 1994, en las facturas no es posible cobrar servicios públicos no prestados, tarifas o conceptos que no estén acordados previamente con los usuarios.

Nota tomada de: <https://www.pulzo.com/>