Así puede presentar quejas por cobros excesivos e inconsistencias en los servicios públicos

En NoticiasRCN.com le explicamos qué pueden hacer los usuarios que se encuentran inconformes con las tarifas o la calidad de los servicios públicos en todo el país.

3 Sep 2020 8:29 | Por: Noticias.canalrcn.com

En el marco de la pandemia por coronavirus, miles de personas alrededor de todo el país denunciaron cobros excesivos en las tarifas de los servicios públicos, además, en los últimos días, Electricaribe se encuentra en el ojo del huracán por cuenta de la mala prestación del servicio, fallas, e incluso dos casos de personas fallecidas, una de ellas electrocutada por un cable en mal estado y otra a quien cortaron la energía y dependía de un respirador.

Vea también: **“Los derechos de los usuarios de servicios públicos hay que respetarlos”: Juan Lozano**

Con motivo de estos casos, en NoticiasRCN.com le contamos **cómo puede denunciar cobros excesivos en las facturas y a quién acudir para resolver cualquier inconveniente con las compañías prestadoras de servicios públicos a nivel nacional.**

Lo que se puede hacer para presentar una queja es reclamar directamente a la empresa prestadora del servicio por el que tenemos el inconveniente, se puede realizar a través de cualquiera de sus canales de atención.

Para **presentar derechos de petición (quejas, reclamos o recursos)** debe suministrar la siguiente información:

- Nombre del prestador a quien se dirige.
- Cuál es el objeto de la petición.
- Descripción clara de los motivos de la petición, queja o reclamo.
- Relación de los documentos que anexa, si los hubiese, nombre, firma e identificación de quien presenta la petición, queja o reclamo.
- Indicar claramente la dirección para notificación de la respuesta y en lo posible número telefónico y correo electrónico.
- Firma del peticionario cuando fuere el caso.

Además, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios **ofrece a los usuarios su plataforma de trámites Teresuelvo**, desde la que podrá interponer sus peticiones, quejas y reclamaciones dirigidas a las empresas de servicios públicos vigiladas o la propia entidad.

En este servicio puede presentar trámites como: peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, silencio administrativo (SAP), recursos de reposición, apelación, de queja y de reposición contra fallo de SAP.

¿Qué se debe hacer cuando una prestadora no recibe un derecho de petición?

Debe informar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para que verifique la situación, pues es obligación legal de las prestadoras recibirlas.

Es importante resaltar que, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios vigila la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía y gas. Los reclamos contra una empresa de telefonía o internet, deben presentarse ante la Superintendencia de Industria y Comercio, mientras que, contra una empresa de televisión, deben presentarse ante la Autoridad Nacional de Televisión.

Le puede interesar: El drama de habitantes de la Costa Caribe por un servicio de energía deficiente

¿Cuál es la diferencia entre corte y suspensión del servicio?

Corte: la empresa da por terminado el contrato y para volver a disfrutar del servicio, se debe hacer una nueva solicitud de conexión y pagar los costos de esa nueva conexión.

Suspensión: la empresa suspende el servicio y el usuario queda imposibilitado temporalmente para disfrutar de mismo.

¿Por qué puede suspenderse el servicio?

Debemos saber en qué casos pueden suspender los servicios públicos, duda que resuelve nuestro editor de seguridad y defensa nacional, Jairo Libreros.

“El régimen legal de los servicios públicos en Colombia establece tres causales para realizar un corte: en primer lugar, tenemos el atraso en el pago de facturas, en segundo lugar, la demolición del inmueble, y en tercer y último puesto, acometidas fraudulentas”.

“Sin embargo nuestra carta política establece que el derecho a la vida es inviolable. Es la esencia, el núcleo fundamental de los derechos humanos”, explicó.

¿En qué casos no puede suspenderse el servicio?

- Cuando se ha cancelado oportunamente la factura.
- Cuando se encuentren peticiones, quejas o recursos en trámite, respecto de la factura pendiente de pago.
- Cuando se han cancelado los valores que no están en reclamación.
- Cuando existan deudas diferentes al costo de la prestación del servicio público domiciliario que se facture.

Noticias RCN
@NoticiasRCN

¿En qué casos una empresa puede llegar a su casa a suspenderle los servicios públicos? noticiasrcn.com

Participe en el tema del día con el hashtag #MiProblemaConLosServiciosEs

7:11 a. m. · 3 sept. 2020

7 Ver los otros Tweets de Noticias RCN

Lea también: Por corte de luz, murió médico que estaba conectado a un respirador

¿La prestadora debe avisarle previamente que va a suspender el servicio?

Sí, la empresa debe informarle al usuario sobre la suspensión del servicio.

Cuando se trata de una suspensión por falta de pago, en las facturas se anuncia la fecha a partir de la cual procede la suspensión del servicio.

Cuando se trata de una suspensión por incumplimiento a lo previsto en el Contrato de Condiciones Uniformes, la prestadora debe adelantar una actuación administrativa en la cual se le avise al usuario que si se encuentra probada la anomalía se suspenderá el servicio, permitiéndole defenderse y evitar la suspensión.

¿Durante el trámite de los recursos, pueden cobrarle el valor de la factura reclamada?

No, según la Superservicios, la empresa no puede cobrarle los valores que se encuentran en reclamación, pero el usuario tiene la obligación legal de pagar las sumas que no son objeto de reclamo.

Carlos Valencia - NoticiasRCN.com

TAGS:

Servicios Públicos | Superservicios | Quejas Por Servicios En Colombia

Te puede interesar

NOTICIAS

La vida de una madre está en riesgo en Cartagena ante fallas de energía

Tania Garrido afirma que la inestabilidad en el servicio eléctrico le podría generar daños a los dispositivos médicos que usa su

2020-09-03 19:05:14

NOTICIAS

Entre polémicas, Electricaribe tiene demandadas a varias ciudades del país

Las demandas se multiplican en ciudades como Santa Marta, Cartagena, Valledupar y Montería, incluyendo a Barranquilla. La

2020-09-03 18:23:54

NOTICIAS

Estos son los cortes d agua programados pa septiembre en Bogotá

Puente Aranda, Usaquén, T Suba son las localidades d adelantarán las obras de m

2020-09-03 16:36:09

EN VIVO

SÍGUENOS EN

Un producto de RCN TELEVISIÓN 2020

Secciones

Home
Programación
Señal en vivo
Producciones
Noticias RCN
Deportes RCN
SuperLike
TodoGamers

Corporativo

Responsabilidad Social
Atención al televidente
Atención al inversionista
Informe de sostenibilidad
Código de autorregulación
Ventas Internacionales
Correo Empresarial
Línea Ética
Prensa RCN
OBA

Visita también

Fácil Aviso
RCN Radio
La República
RCN Comerciales
Nuestra Tele Internacional
NTN24
Novelas
Fides
TDT

Protección de datos pesonales Canal RCN
Protección de datos pesonales NTN24
Código de autorregulación
Política de cookies