

# El Nuevo Día

## Empresas de servicios públicos domiciliarios, ¿oídos sordos con los usuarios?

Las ausencias se percibieron como una evidencia del poco interés que tienen dichas empresas por atender las inquietudes de los ciudadanos, que deben pagar, eso sí, cumplidamente sus recibos, sin que sus reclamos obtengan respuesta.

La deficiente prestación de los servicios de agua, aseo y energía es un motivo frecuente de quejas de los usuarios en Ibagué. Así se confirmó durante la reunión convocada por la directora territorial suroriente de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, Patricia Almario, a la que fueron invitados presidentes de Juntas de Acción Comunal (JAC), comunidad y prestadores de servicios.

En el encuentro, los usuarios de los servicios dieron a conocer las inconformidades con el Ibal e Interaseo, principalmente, aunque también se quejaron de Celsia por los frecuentes e inesperados cortes de luz.

El servicio de acueducto es el que mayor preocupación causa entre los ibaguereños y por eso en la reunión pidieron que no se concedan más licencias de construcción, pues consideran que es una estafa que se vendan nuevas viviendas sin que esté garantizado el suministro de agua potable. El mejor ejemplo que se expuso fue el de La Arboleda del Campestre, sector que ha padecido por años serios problemas, y aunque desde noviembre la Alcaldía asegura que estos fueron superados, el agua llega solo unas horas al día y algunos residentes señalan que no es de la mejor calidad.

Los voceros de los acueductos comunitarios, por su parte, indicaron que hacen el tratamiento para potabilizar el agua, pero las autoridades ambientales deben vigilar que no se contaminen las fuentes hídricas.

Además del acercamiento entre usuarios y prestadores, otro propósito de la Superintendencia es que, a través de la casa del consumidor, los usuarios reciban capacitación sobre las obligaciones y las funciones de las empresas

prestadoras de servicios, conozcan los cobros que vienen en las facturas y la forma en que deben tramitar sus reclamaciones.

Sin embargo, en el espacio creado para que las empresas escucharan las quejas de los usuarios, no hubo presencia de funcionarios de Celsia ni de Interaseo y, por parte del Ibal, asistió la directora comercial y de servicio al cliente, quien, según dijeron los asistentes, no tenía el poder para brindar soluciones. Las ausencias se percibieron como una evidencia del poco interés que tienen dichas empresas por atender las inquietudes de los ciudadanos, que deben pagar, eso sí, cumplidamente sus recibos, sin que sus reclamos obtengan respuest