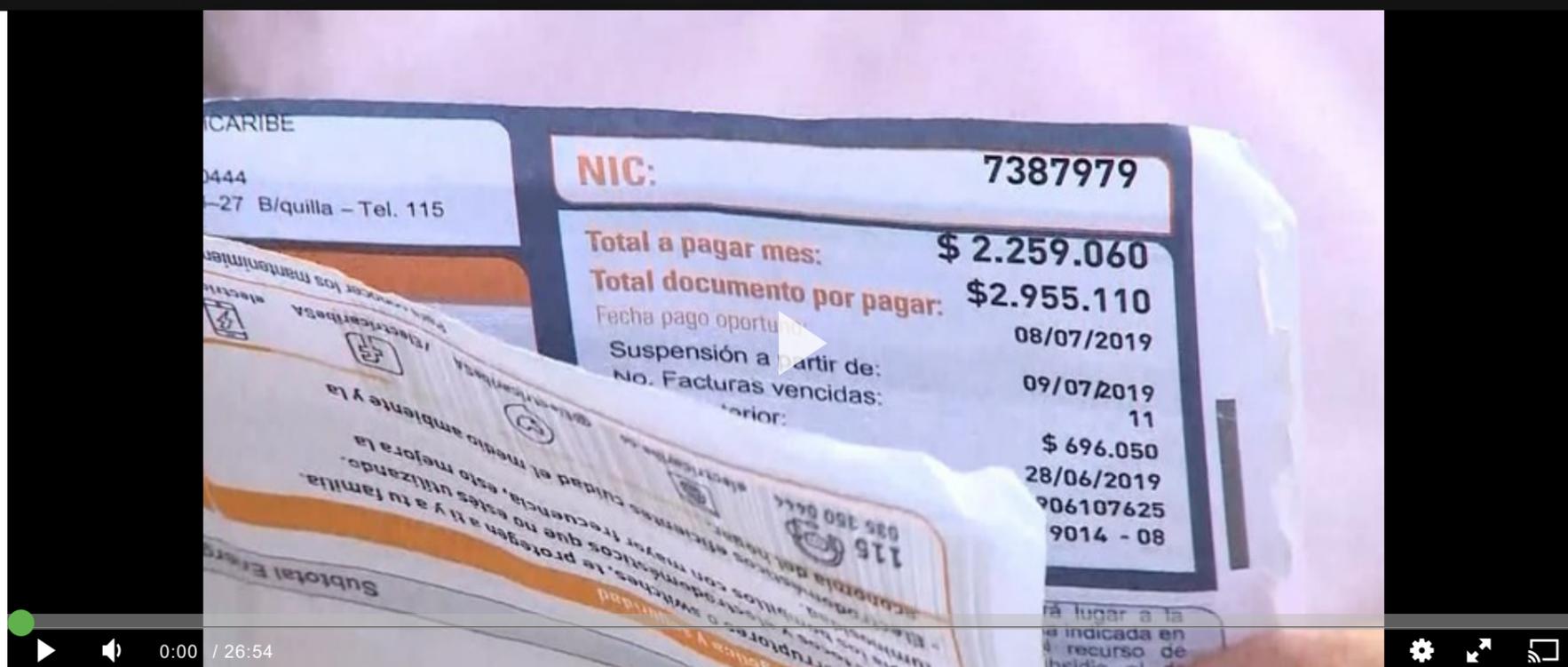




EN VIVO



f Empresas de servicios públicos no pueden facturar por promedio: Superservicios



En Noticias RCN, la superintendente de Servicios, Natasha Avendaño, explicó qué deben hacer los usuarios cuando consideran que los servicios tienen un cobro excesivo.



14 May 2020 8:49 | Por: canalrcn.com

En diálogo con el director de Noticias RCN, Juan Lozano, la **superintendente de Servicios Públicos se refirió a las quejas que usuarios de todo el país** tienen por el alto costo de los recibos en medio de la pandemia por coronavirus.

Varias personas aseguran que aunque sus comercios están cerrados, los servicios siguen llegando con cobros promediados. Ante esto, la superintendente señaló que no está permitido que las empresas hagan este tipo de facturación.

"Ninguna empresa de servicios públicos está autorizada para facturar por promedio como una decisión unilateral de la empresa. La única manera en la que puede llegar a facturar por promedio es que demuestre que efectivamente tuvo imposibilidad de acceder al predio donde está el medidor", dijo Natasha Avendaño, superintendente de Servicios.

Vea también: [Lo que debe saber del plazo para el pago de servicios públicos](#)

Sobre la suspensión reiteró que **no está permitido que las empresas corten el servicio por no pago**. Explicó las medidas de alivio tomadas por el Gobierno para los estratos.

Estratos 1 y 2: se difiere el pago con tasa cero de interés y hasta por 36 meses

Estratos 4 y 5: se difiere el pago a 24 meses

Estratos 5, 6 y usuarios no residenciales: Antes de la suspensión las empresas deberán ofrecerles líneas de financiación y condiciones de pago. Si el usuario no acepta las alternativas podrán proceder a la desconexión.

Aclaró que el servicio de **acueducto y alcantarillado bajo ninguna circunstancia puede proceder al corte**.

"Hay un periodo de gracia de dos meses antes de que la empresa pueda cargarle mensualmente en su factura el diferido de 36 meses si es de estrato 1 y 2 o de 24 si es de 3 y 4", añadió Avendaño.

Le puede interesar: [Consejos para entender las alzas en su recibo de servicios públicos](#)

¿Cómo pueden reclamar los usuarios?

Lo primero es contactar a la empresa de servicios públicos y hacer la reclamación.

Si la empresa no responde durante el tiempo que debe responder o la respuesta no es de fondo o no soluciona la petición, el usuario puede interponer un recurso ante la empresa y un subsidio de apelación a la Superintendencia.



También puede comunicarse con la Superservicios:

EN VIVO



Línea gratuita nacional 01800910305

Bogotá 6913006

Plataforma o chat de [Te resuelvo](#)

Redes sociales @superservicios

Superservicios.gov.co

Tenga en cuenta que los **servicios de telefonía e internet no son vigilados por la Superintendencia de Servicios Públicos**, para esas reclamaciones los usuarios deben dirigirse a la Superintendencia de Industria y Comercio.

[NoticiasRCN.com](#)

TAGS:

[Coronavirus](#)

[Servicios Públicos](#)

[Colombia](#)

Ver más



[Desde este viernes en el metro de Medellín tomarán la temperatura a usuarios](#)



[Estados Unidos reporta cerca de 1.800 nuevas muertes por coronavirus](#)



[Corte suprema inadmitió denuncia contra Angelica Lozano](#)

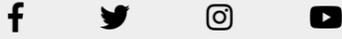


EN VIVO



canalrcn.com

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 personales Canal RCN](#)

[Protección de datos personales NTN24](#)

[Código de autorregulación](#)

[Política de cookies](#)

