

"Hay que aprender a leer las facturas": Director en el suroccidente de la Superservicios

Martes, Junio 28, 2016 | Autor: Luz Jenny Aguirre, editora de Cali.



David Andrade, director en el suroccidente de la Superservicios.
Archivo de El País.

Facturas de servicios públicos que llegan más caras de lo habitual, cobros por daños en las redes, arrendadores que se ‘encartan’ con recibos que no pagaron sus inquilinos. Sobre asuntos como estos asesora a los usuarios la Superintendencia de Servicios Públicos Dirección Territorial Suroccidente, que también toma decisiones definitivas cuando las compañía y los ciudadanos están en conflicto y estos últimos invocan su intervención. Su titular, David Andrade, habló con El País y explicó cómo un usuario puede hacer uso de sus servicios.

¿De qué es lo que más se quejan los usuarios de servicios públicos en Cali?

De Emcali, que es el prestador más grande, tenemos a la fecha cerca de 800 reclamaciones. El año pasado fueron 1700. Lo más común es alto consumo, tarifas, desviaciones significativas (cuando el consumo se afecta o disminuye de manera alarmante) y cambios de equipos de medida. La persona debe presentar primero la reclamación ante la empresa, después tiene la posibilidad de presentar recurso de reposición ante la misma empresa (para que reconsidere el caso) y luego, si no está conforme, pide que revisemos nosotros. Somos una segunda instancia.

Si la queja común es el alto consumo ¿qué está pasando? ¿hay problemas de facturación o medición?

Pasa mucho que el usuario no se fija en su factura, solo en el valor final. En Cali, en la factura llegan muchos cobros: energía; acueducto y alcantarillado; aseo. En muchas de las reclamaciones solo se dice: “eso me llegó caro”. Es muy importante aprender a leer la factura, que se sepa que hay unos consumos históricos y uno promedio para comprender por qué se afecta el valor final. Puede haber muchos problemas, como desviaciones significativas, fugas imperceptibles y esto tiene una complejidad que el usuario no maneja ni entiende.

¿Qué es eso de las desviaciones significativas?

Pasa cuando el consumo se aumenta o disminuye de manera alarmante. Venía consumiendo 110kw/ hora y pasó a 400 kw/hora. Cuando se da esa gran desviación del consumo la ley obliga a que antes de sacar la factura la empresa vaya a ver qué pasó, no puede emitir factura sin hacer la revisión y la gente no sabe eso. Por eso después hay líos. Deben ir, hacer un acta, ver por qué aumentó tanto el consumo, entran a revisar si hay fugas perceptibles, si se dañó un lavamanos, el inodoro, si hay una humedad grandísima. Si son fugas perceptibles el usuario es responsable por no haber contenido esa fuga, pero si son imperceptibles, si no se ve nada de eso, la empresa lleva unos aparatos para revisar, resulta que es un tubo que está partido y por eso se está botando el agua. Ahí la empresa debe cobrar por promedio ese mes e invitar al usuario para que arregle rápidamente ese tema.

Otro caso común son los daños en medidores...

Si el medidor deja de correr es responsabilidad de la empresa ir a verificar qué pasó y si el medidor está malo, perderle al usuario que lo envíe al laboratorio o cambie y mientras tanto cobrarle el promedio.

¿Qué tan frecuente es que lleguen quejas por demoras en la atención de los daños?

Esas quejas llegan y son muy comunes. El mito es que al que llama le cobran el arreglo. Lo cierto es que los usuarios son dueños de la acometida, desde el tubo principal hasta la casa. Si el daño está allí, el usuario asume la responsabilidad. Pero si el daño está en el tubo principal, la empresa lo hace.

De los casos que reciben ¿en qué tantos resulta con la razón el usuario y en qué tantos la empresa?

A nivel nacional generalmente cuando tomamos decisiones el 60 % es favor de los usuarios. En la territorial tenemos un indicador que es un poco diferente y es una de las preocupaciones que me tiene inquieto. Una explicación que tenemos es que los usuarios no están sabiendo reclamar sus derechos. La territorial es Valle, Cauca, Nariño y Putumayo. En esta zona la proporción es: 50 % tiene la razón el usuario y 50 % confirmamos las decisiones de las empresas.

¿Las decisiones que tome la Superintendencia son de obligatorio cumplimiento?

Son actos administrativos con decisiones de obligatorio cumplimiento.

¿Cuando alguien quiere poner un caso en manos de ustedes debe asesorarse de algún profesional?

El usuario debe acercarse solo, no necesita mayor asesoría, no debe pagar intermediarios. Lo que ocurre es que primero debería ir a la empresa prestadora del servicio. Nosotros podemos apoyarlos también en eso.

¿Cuánto tiempo tienen ustedes para contestarle al usuario?

60 días desde que nos radican el caso y la empresa nos envía todo el expediente. Hay que tener en cuenta que el usuario presenta su reclamación, la empresa cuenta con 15 días hábiles para responder más 5 días de notificación. El usuario recibe su respuesta y si no está conforme presenta su recurso de reposición y cuenta la empresa con otros 15 días hábiles para responder y tiene 3 días hábiles para enviarnos el expediente a la Superintendencia. De allí contamos los 60 días que le señalo, pero la Superintendencia está trabajando mucho en sacarlos antes.

El usuario tiene un reclamo por un cobro que considera indebido, pero pasa mucho tiempo hasta que haya una decisión sobre eso. ¿Tiene que pagar el recibo de todos modos?

A veces escuchamos “pague y después reclame”, eso no es verdad. A lo que sí está obligado el usuario es a pagar su consumo promedio. Un ejemplo, el usuario viene pagando \$45.000 en promedio cada mes por energía y de la noche a la mañana le llega un recibo por \$400.000. No los debe pagar, debe reclamar y pagar sus \$45.000 de promedio, porque sino los paga, se le acumulan dos facturas. La empresa debe emitirle el recibo con el promedio y sale como “en reclamación”, así queda el ítem consignado en el recibo.

Una duda frecuente es qué hacer cuando alquilé un bien y mi inquilino se va dejando deudas ¿las tengo que pagar yo?

El usuario es el inquilino y existe un tema que se llama rompimiento de la solidaridad, el dueño no tiene porqué pagar lo que ha consumido el usuario del servicio. Cuando arrienda usted debería informar a la empresa de servicios públicos que hay un nuevo usuario y responsable. Avise por medio de una carta o por correo electrónico. El recibo debería llegar a nombre del usuario, pero normalmente no llega ni a nombre de los propietarios, a veces llega a nombre de la constructora. Eso habría que corregirlo.

¿Y si no informé sobre el inquilino?

Usted puede entrar a demostrar que tenía el apartamento arrendado, muestra el contrato. Ocurrió hace poco, una señora arrendó un local y esa persona lo subarrendó, nunca le pagaron, los sacó con la Policía y le llegó recibo por millones de pesos. Ella pidió rompimiento de solidaridad porque la empresa está obligada a si el usuario no paga en dos meses, cortar el servicio. No sabemos porqué el usuario siguió contando con el servicio a pesar de no pagar por 30 meses. Se acumuló una deuda gigantesca. Nuestra decisión fue: la señora responde hasta por las dos primeras facturas y en adelante no, la empresa debió haber suspendido.

La sede principal es en Cali en la Calle 26 norte 6 bis 19. Los teléfonos son 6530022 y 6530058. Atienden de 7:00 a.m. 4:00 p.m. en jornada continua. También hay puntos de atención en Popayán (Unicomfacauca y Casa del Consumidor) y en Pasto (casa Sarama). Línea gratuita nacional: 018000910305. Hay un chat de atención al ciudadano por la página www.superservicios.gov.co. Por ahí se pueden radicar las quejas. Atienden asesores, no es una respuesta automática (de 7:00 a.m. a 4:00 p.m).