Economía

Inconformidades con energía eléctrica representan 46% de reclamaciones ante SuperServicios

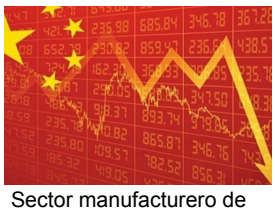
Martes, Mayo 2, 2017 - 08:54

Entre enero y marzo de 2017 la **Superintendencia de Servicios Públicos** recibió 45.182 reclamaciones, lo que significó un incremento de 29,3% respecto al mismo periodo del año anterior, cuando se alcanzaron las 34.944. Por servicios, Energía eléctrica fue el sector del que más se quejaron los usuarios con 46% de los procesos, seguido por **acueducto (22%), gas natural (14%) y aseo (6%).**

En el balance presentado por la Superintendencia de Servicios Públicos se destaca Santander como el departamento que más aumento tuvo en el número de reclamaciones en los tres primeros meses del año, con un incremento de 81% respecto al mismo periodo de 2016. Dicha tendencia fue jalonada por el sector de aseo, siendo la mayor causal, la terminación del contrato. Entre las empresas prestadoras con mayores reclamaciones están la Empresa de Aseo de Bucaramanga, Rediba y Caralimpia.

Entre tanto, el suroccidente fue la zona del país donde más se disminuyeron las reclamaciones con un 27,15% de reducción respecto al mismo periodo del año pasado.

RECOMENDADO



Sector manufacturero de China se debilita en Abril a mínimo en siete meses

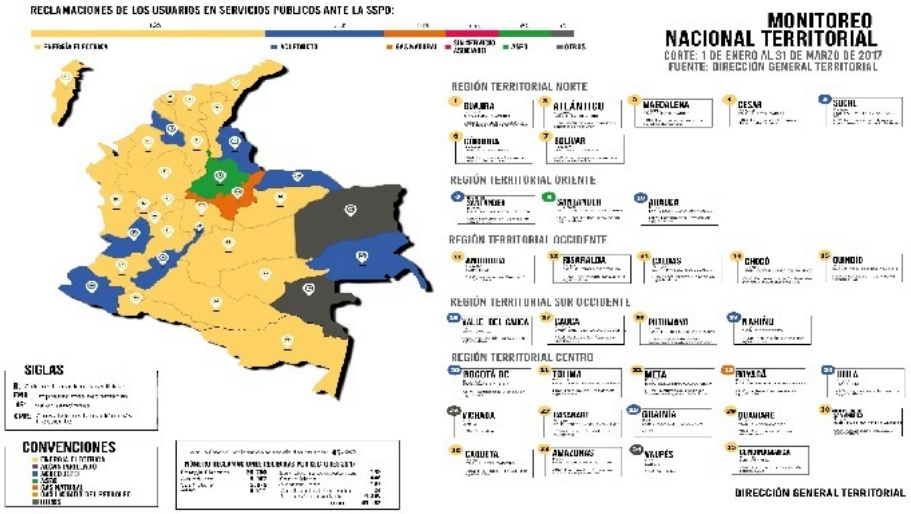
A nivel nacional, las empresas que más recibieron quejas en los tres primeros meses del año por parte de los usuarios fueron Electricaribe(16.718), Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá (7.924), Empresa de Aseo de Bucaramanga (6.348), Empresas Públicas de **Medellín (1.425) y Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado (1.424).**

Entre las novedades de este informe, se destaca que tres departamentos que durante el 2015 y 2016 registraban al sector de energía como el más reclamado por sus usuarios, este año cambiaron su comportamiento. Sucre, Arauca y Nariño ahora hacen parte de los más reclamados por acueducto, siendo las mayores causales de inconformidad el consumo facturado a los ciudadanos y la desviación significativa. La Empresa Municipal de Servicios Públicos de Arauca, Aguas de la Sabana y Empopasto son las prestadoras con más quejas.

Así mismo, Quindío inició el primer trimestre del año con el sector de energía como el más reclamado con la Empresa Energía del Quindío, siendo la mayor causal desviación significativa. En la vigencia anterior este departamento se ubicó en los territorios que más reclamó por la prestación del servicio de gas.

Entre las principales causas por las que se reclama ante la Superservicios están la facturación y fallas en la prestación en el servicio. Los recursos de apelación, la queja y las solicitudes de investigación por silencio administrativo positivo son los procesos que más están usando los colombianos para manifestarse por las inconformidades de las empresas.

En su gran mayoría la Superservicios está resolviendo las situaciones de los usuarios el mismo día, es decir, en el primer contacto. Sin embargo, cuando los casos son más complejos, la entidad tarda entre dos y seis meses.



Etiquetas: Inconformidades, Energía Eléctrica, Representan, 46%, Reclamaciones, Superservicios, Servicios Públicos

Inicie sesión o regístrese para comentar 1767 lecturas

∇ Visite también...

LEA TAMBIÉN: