



Superintendencia de servicios públicos ha recibido más de 2 mil quejas de usuarios en el Tolima

La empresa que más quejas ha recibido ha sido Celsia

Durante la reunión virtual que se adelantó en la tarde de este jueves entre los voceros de las empresas de servicios públicos de la ciudad de Ibagué, el alcalde local Andrés Hurtado y la superintendente de servicios públicos domiciliarios **Natasha Avendaño**, se ventilaron varias cifras sobre la **calidad del servicio que presta estas empresas en la capital del Tolima.**

Leer: [Lo que está permitido y no se puede hacer durante la nueva cuarentena en Colombia](#)

De acuerdo a la funcionaria del Gobierno Nacional, en lo corrido del presente año, la **Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios ha recibido 2.416 quejas de usuarios del departamento del Tolima.**

Según Avendaño el 50% de estas quejas se han radicado en contra de la empresa de **energía del departamento, Celsia; seguida de Alcanos con 564 reclamaciones, Ibal con 350 y finalmente Interaseo con 54 quejas.**

Durante los meses de abril y mayo, la superintendencia dio a conocer que el número de quejas se incrementaron de manera considerada, registrándose para el mes de abril 345 casos **de usuarios insatisfechos con el servicio y, para lo corrido de los 25 días del mes de mayo, fueron radicados 1.445 quejas.**

Asimismo, se conoció que la mayores causales de las quejas está relacionado con la facturación, **en este ítem se reportaron 1.141, mientras que por la calidad del servicio de energía eléctrica se reportaron 112.**

“La primera queja o la de mayor inconformidad es por la medición del consumo o producción facturado, y los cobros por promedio, esas dos son las que lideran Las quejas de los usuarios contra las empresas de servicios públicos en el departamento”, explicó Avendaño

Qué deben hacer los usuarios

La superintendente de servicios públicos, explicó que antes de interponer una queja ante la Super, se debe cumplir con una serie de pasos

“Lo primero que debe hacer todo usuario residencial o comercial es dirigir su queja inicialmente a la empresa prestadora del servicio, la empresa debe garantizar tener los canales de atención no presenciales debido a la emergencia para que el usuario presente su queja, posteriormente la entidad está en la obligación de **responderle al usuario dentro de los primeros 15 días de haberse radicado la misma, darle una solución o indicarle cuál es el procedimiento para que el requerimiento sea solucionado**”, indicó

El segundo paso, si el anterior no satisface al usuario, este podrá interponer un recurso de reposición.

En el caso de que la empresa no responda pasados los 15 días, se configura de manera automática un silencio administrativo positivo y en menos de **72 horas la empresa deberá concederle al usuario su petición.**

Si ninguna de las anteriores rutas se cumple, la superintendencia inicia un proceso de investigación hasta llevar a una posible sanción a la entidad.