

Superservicios en el Cauca adelanta investigaciones por tarifas de servicios públicos

09:32 am 10-julio

La entidad abrió indagación preliminar por las quejas que manifestaron los usuarios de gas domiciliario.



La inconformidad por el alza de los servicios públicos durante la emergencia por corona virus no es exclusiva del Cauca sino en todo el país, lo que encendió las alertas de la Superservicios. / Alexander Paloma-El Nuevo Liberal.

El director territorial sur occidente de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, David Alfonso Andrade Córdoba, habló con ***El Nuevo Liberal*** acerca del trabajo que adelanta esa dependencia en el departamento del Cauca y la ciudad de Popayán.

La territorial se encarga de la inspección, vigilancia y control en los departamentos del Cauca, Valle, Nariño y Putumayo. De acuerdo con Andrade la principal misión es la defensa de los derechos de los usuarios y la promoción de sus deberes.

La primera línea de acción, la ejercen como segunda instancia en las reclamaciones de los usuarios que pueden hacerlas mediante un debido proceso regulado por la ley. La persona presenta su queja a la empresa y ésta debe contestarla dentro de los 15 días hábiles siguientes. Una vez notificado el usuario, puede interponer recurso de

reposición en subsidio de apelación ante la misma empresa, que lo revisa e informa al quejoso y envía el expediente a la Superservicios territorial.



David Alfonso Andrade, Director territorial sur occidente de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

“Nosotros revisamos de manera integral el expediente, la petición del usuario, las actuaciones de la empresa y decidimos si ésta actuó bien o no. En caso que no, le revocamos o modificamos su decisión, si actuó bien le confirmamos la determinación”, explica el director.

Otra de las líneas de trabajo en la Superservicios es la de participación ciudadana, promoción del control social, difusión de derechos, elección de vocales de control, propiciar espacios de concertación, diálogo y búsqueda de soluciones a las problemáticas y fallas que se puedan generar en la prestación de los servicios.

En el departamento del Cauca trabajan tres gestores profesionales encargados de orientar y acompañar a los usuarios. Dos ubicados en la Casa del Consumidor de Popayán y otro en Santander de Quilichao en tiempos de normalidad. *“Ahora con la pandemia han habilitado sus números celulares personales para que la gente se comuniquen, también mediante video-llamada, Whatsapp y hay un sistema llamado ‘Te resuelvo’ que funciona en cualquier dispositivo conectado a internet. Se accede en teresuelvosuperservicios.gov.co, llega a una página que funciona con inteligencia artificial para orientar al usuario”,* expone el funcionario.

Quejas por incremento de tarifas

Según David Alfonso Andrade, la inconformidad por el alza de los servicios durante la emergencia por corona virus no es exclusiva del Cauca sino en todo el país, lo que encendió las alarmas de la entidad.

Por ejemplo, participaron hace unas semanas de una sesión en el Concejo Municipal de Popayán, donde Andrade destacó el control social en el departamento con la Fundación Casa del Vocal *“porque ha colocado en evidencia las actuaciones que son irregulares y no se ajustan a regulación y a la norma, lo que nos ha facilitado encontrar que deficiencias ha tenido la empresa y nos ha permitido comenzar la investigación”*, indica.

En el caso de Alcanos de Colombia, se abrió indagación preliminar por los cobros en la facturación realizados durante la emergencia sanitaria. *“Reconocen que hicieron un cobro por promedio pero dentro de las explicaciones no queda claro que hicieron los ajustes, ni la justificación que hayan facturado por promedio fuese la adecuada, incluso los usuarios dicen que fue un cobro por estimación mucho más alta de lo que consumían”*.

Lo anterior sirvió a la Superservicios para conformar un expediente que le permitió a la delegada de Energía y Gas abrir una investigación que está en proceso.

En el caso de las tarifas de aseo también está en etapa de indagación preliminar y con la Compañía Energética de Occidente todavía no se llega a esa instancia, sin embargo, se sigue en el trabajo con espacios como la Asamblea del Cauca para conocer la información de primera mano, por eso es importante que la ciudadanía adelante las reclamaciones ante las empresas.

Por último, el director territorial de la Superservicios dice que están vigilantes para que las empresas cumplan con los decretos nacionales de congelar las tarifas debido a la pandemia. Para ello se han adelantado mesas de trabajo y verificado que efectivamente se ofrezcan los alivios a los usuarios. Se trata de reconexiones sin costo, no suspensión y diferimiento de pagos a 24 o 36 meses y acuerdos según los estratos, además de supervisión en la activación de canales virtuales para la atención.