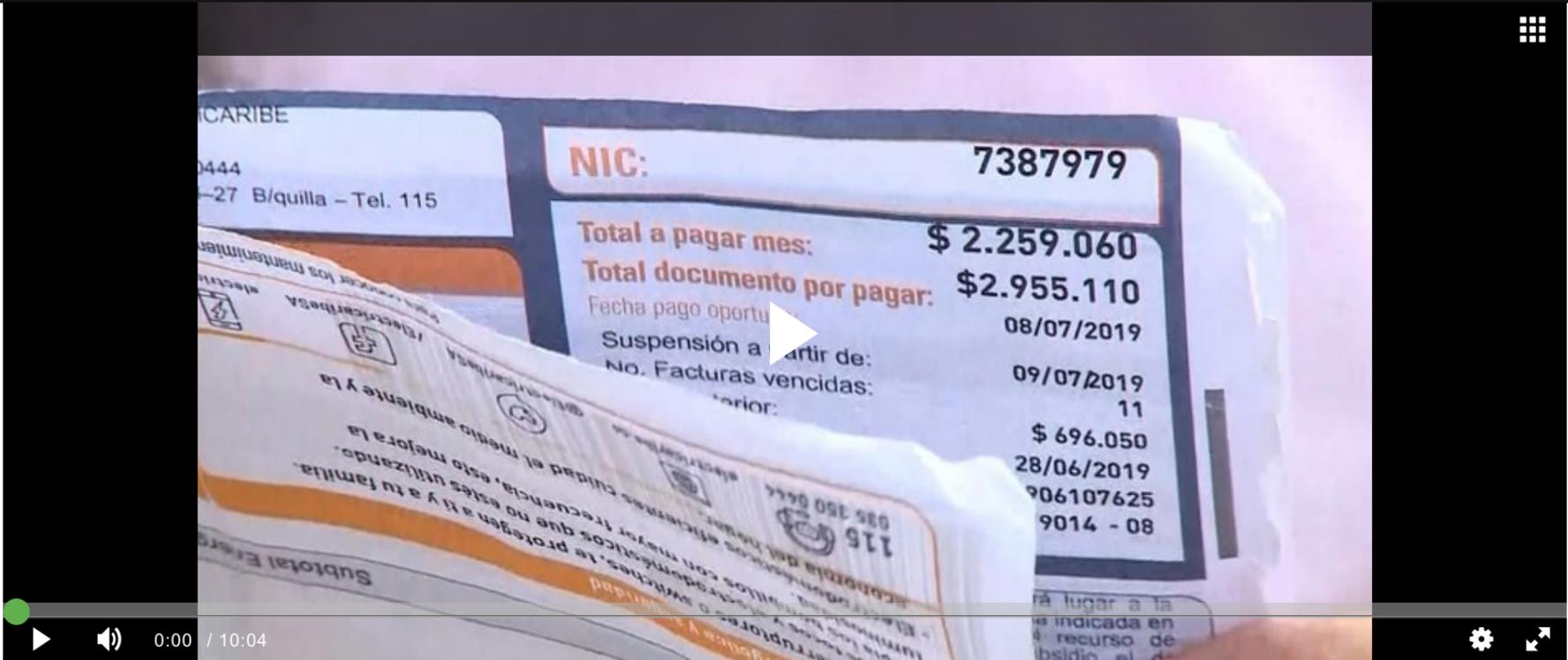




EN VIVO



f Superservicios ha recibido 110.000 quejas por fallas en facturación



En Noticias RCN la superintendente de Servicios Públicos aseguró que de las 154.000 quejas o trámites recibidos, 110.000 son por temas de facturación.



4 Ago 2020 9:48 | [Por: Noticias.canalrcn.com](https://noticias.canalrcn.com)

En diálogo con Noticias RCN, la superintendente Natasha Avendaño se refirió a las seis empresas de energía y gas que son investigadas por la entidad debido a presuntas irregularidades en el cobro de facturas.

Las principales razones por las que son investigadas Gases del Caribe, Vanti, Alcanos, Gas Cundiboyacense, Codensa y Cedenar son:

- No haber evidenciado si estas empresas recurrieron o no a la facturación por consumos estimados.
- Tres presuntos incumplimientos regulatorios al no haber aplicado en el caso de las empresas de gas la opción tarifaria transitoria.
- Presuntamente no haber, en consumos que se facturaron por promedio, aplicado una tarifa más provechosa para el usuario.
- En el caso particular de la empresa Cedenar haber utilizado un mecanismo de facturación denominado normalización de consumos que no está prevista en la regulación.

La funcionaria además reveló que hay 29 indagaciones preliminares. “Aparte de las seis investigaciones que se notificaron empresas de energía y gas, tenemos 29 indagaciones preliminares abiertas a empresas de acueducto y alcantarillado en todo el país precisamente por problemas con la facturación reportados por quejas de los usuarios”.

Vea también: [Investigan a seis empresas de servicios públicos por presuntos cobros irregulares](#)

¿Cómo instaurar una queja?

La funcionaria explicó que la primera instancia para interponer una queja es directamente a la empresa prestadora del servicio.

Para ello el usuario puede utilizar cualquier mecanismo de atención presencial o no presencial e incluso usar la plataforma [te resuelvo de la Superintendencia de Servicios](#) que redirecciona las quejas. La empresa cuanta con 15 días para responder.

Si responde, pero no soluciona el caso. “El usuario tiene cinco días para interponer un recurso de reposición en subsidio de apelación a la Superintendencia. La empresa tiene otros 15 días para responderle y una vez le responde debe enviar todo el expediente a la Superintendencia para nosotros modificar, confirmar o revocar la respuesta de la empresa”.

En el caso que la empresa no emita ninguna respuesta, el usuario debe comunicarse con la Superintendencia de Servicios Públicos. “Ahí se configura un silencio administrativo positivo que obliga a la empresa que en menos de 72 horas le otorga al usuario lo que había solicitado”.



TAGS:

Servicios Públicos En Colombia

Ver más



[Investigan a seis empresas de servicios públicos por presuntos cobros irregulares](#)



[¿Qué pasará con los subsidios para servicios públicos que tumbó la Corte?](#)



[Pago de servicios de gas y energía de julio se podrá diferir a cuotas](#)



Logo CanalRCN

EN VIVO



Secciones

- Home
- Programación
- Señal en vivo
- Producciones
- Noticias RCN
- Deportes RCN
- SuperLike
- TodoGamers

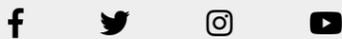
Corporativo

- 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

SÍGUENOS EN



Un producto de RCN TELEVISIÓN 2020

[Protección de datos personales Canal RCN](#)

[Protección de datos personales NTN24](#)

[Código de autorregulación](#)

[Política de cookies](#)

