



Superservicios reconoció aumentó en el costo de las facturas de energía en Colombia

Las quejas de los usuarios aumentaron por el incremento del servicio de luz.

La superintendente de Servicios Públicos, Natasha Avendaño, reconoció el **aumento del servicio de energía en el país, por un cambio de las metodologías de las tarifas**, a propósito de la emergencia derivada por la propagación del coronavirus.

La funcionaria explicó en diálogo con RCN Radio, que estos cambios ocurrieron antes de iniciar la cuarentena, **por lo que ya se está sintiendo el aumento en el valor de los recibos**.

“Casi que a lo largo y ancho del país las facturas que recibimos al principio del aislamiento preventivo obligatorio, demuestran los consumos de un mes

y medio antes de la emergencia, ahí se vio reflejado el valor del componente 'G', que es el de generación, **dado el nivel de los embalses y que el valor del kilovatio estuvo por encima de los 600 pesos**", dijo.

Lea también: [Recursos para cubrir los subsidios a los estratos 1,2 y 3 saldrán de las rentas del municipio](#)

La superintendente de Servicios Públicos agregó que en el aumento de las tarifas confluyeron varios factores que hicieron que **"se recibieran facturas con valores muy altos** por ese componente 'G'. Varias compañías empezaron a aplicar la nueva metodología de distribución y **hubo un cambio tarifario**".

Play Video

Avendaño explicó que ante esta situación, **el Gobierno lanzó un plan de mitigación del impacto** que quedó plasmado a través de la expedición de decretos y resoluciones de la Comisión de Regulación de Energía y Gas, para suspender y congelar cualquier aumento tarifario que se iba a dar, no solamente por la entrada de las nuevas metodologías de distribución, sino en cualquier componente de la factura.

"Desde la semana pasada que se expidió la resolución que congela esos aumentos, no podrá haber ningún incremento en ninguno de los elementos de la factura de energía de ahora en adelante".

La funcionaria también se refirió a las múltiples quejas de los usuarios que recibieron los recibos con un significativo aumento, pero que a raíz de la cuarentena no cuentan con recursos para poder pagar.

Lea también: [Gobernadores y Alcaldes respaldaron ampliación de aislamiento social obligatorio](#)

"El Gobierno nacional sacó varios decretos en los **que se establecieron los alivios para poder diferir los pagos de los servicios públicos hasta en 36 meses para el caso de los estratos 1 y 2,** que además son obligatorios para las empresas de servicios públicos", puntualizó.

Agregó que "en los casos de **los estratos 3 y 4 también se podrán realizar esos ajustes hasta en 24 meses,** después de levantadas las medidas".

Finalmente, Natasha Avendaño recalcó que las empresas de distribución deben estar ofreciendo este tipo de alivios a los usuarios y agregó que **para**

los estratos 5 y 6 también se puede ofrecer financiación de pagos, aunque no son de obligatoria aplicación.

Reconexión

La superintendente de Servicios Públicos aseguró que las empresas que también distribuyen los servicios de acueducto y alcantarillado, han cumplido con la reconexión a las familias que antes de iniciar la cuarentena, se vieron afectadas por la suspensión debido al no pago de las facturas.

“Con la resolución 911 de la CRA del 17 de marzo se empezaron a hacer esas reconexiones. **Ya tenemos más de 270 mil en el país** y efectivamente estas otras medidas complementarias de energía, gas y acueducto y alcantarillado, **lo que han generado es que se prohíba el corte por el no pago**”, señaló.

En ese sentido, la funcionaria insistió en que las empresas de servicios públicos **no pueden suspender ninguno de los servicios públicos**.

Diariamente las empresas de distribución **deben reportar a la Superintendencia de Servicios Públicos, cómo están garantizando que los usuarios cuenten con agua, luz y gas**.

“Eso nos garantiza que nosotros **podamos hacerle un seguimiento diario y detallado a la caja de las empresas**,. Esto es muy importante porque los servicios son regulados y se prestan de acuerdo a los recaudos que reciben. En ese sentido, hemos estado elevando las alertas al Gobierno para complementar las otras medidas frente a la cuarentena”, agregó.

Para recibir las quejas de los usuarios en Colombia, se habilitaron las líneas de atención nacional **01 8000 91 03 05** y en Bogotá el número **6 91 30 06**, entre las 7 de la mañana hasta las 5 de la tarde, además de la página web www.superservicios.gov.co y la **plataforma 'Te resuelvo'**.