**TRANSCRIPCIÓN AUDIO**

# **En primer semestre de 2022 aumentaron las quejas de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios: Superservicios**

**Declaraciones:** Lorenzo Castillo Barvo, superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios (e)

**Fecha**: 3de agosto de 2022

**Texto del audio:**

En el primer semestre de 2022 en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios recibimos 135 mil trámites y solicitudes de atención personalizada sobre la prestación y facturación de los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía, gas natural y gas licuado del petróleo. Esta cifra representa un incremento del 35% en comparación al mismo periodo del año anterior.

De estos 135 mil trámites que fueron recibidos en los diferentes canales de atención de la Superservicios, casi 54 mil fueron recursos de apelación, 50 mil peticiones, quejas y reclamos, y más de 11 mil fueron recursos de reposición, de queja y revocatorias. Además de 13 mil solicitudes de atención presencial en los

Puntos de Atención Superservicios.

Encontramos que las empresas con mayor número de reclamos son Air-e, Vanti, Enel Colombia y Afinia. El 29 % de estos trámites se registraron en el centro del país, incluyendo a Bogotá. En la Territorial Noroccidente que cubre los departamentos de Atlántico, Magdalena, Guajira y el archipiélago de San Andrés, recibimos el 22 % y a la Territorial Nororiente que atiende a Bolívar, Córdoba, Sucre y Cesar, llegó el 12 %. El servicio de energía eléctrica concentró el mayor porcentaje de los trámites con el 46 %, seguido por gas natural con el 17 %, acueducto con el 16 % y aseo con el 7 %.

Las principales causas de estos reclamos están en la facturación con el 73 % de los casos, como la inconformidad con la medición del consumo o producción facturada, por cobros de conexión, reconexión o reinstalación, y el cobro de recuperación de consumos.

Debido al aumento de los trámites este año ya iniciamos investigaciones administrativas por presuntas vulneraciones a los derechos de los usuarios, entre las superintendencias delegadas para la Protección al Usuario y Gestión en Territorio; para Acueducto, Alcantarillado y Aseo; y para Energía y Gas Combustible. Entre las acciones están las evaluaciones integrales a Empresas Públicas de Medellín (EPM) y a Empresas Municipales de Cali (Emcali); también suscribimos programa de gestión con la empresa de energía del Chocó (Dispac).

Desde la superintendencia recordamos a los usuarios que tienen a su disposición

44 Puntos de Atención Superservicios, PAS, y 32 oficinas digitales en todo el país

para recibir peticiones, quejas y reclamos, sin costo y sin necesidad de

intermediarios.

FIN