



Libertad y Orden

Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios  
República de Colombia

# COMUNICADO



Por deficiencias en la prestación del servicio de energía

## Sanciones por \$795 millones impuso la Superservicios a Electricaribe durante el 2009

*Bogotá, D.C. Febrero 09 de 2010.* Por irregularidades y deficiencias en la prestación del servicio de energía la Superintendencia de Servicios Públicos impuso 13 sanciones por \$795.610.800 millones de pesos a la empresa Electricaribe durante el año 2009. La Superintendencia detectó un aumento preocupante en el número de quejas de los usuarios en los siete departamentos de la Costa Atlántica, las cuales ascendieron a 20.597 en sede de la empresa durante el año anterior.

En segunda instancia ante la Superservicios llegaron el año pasado 13.282 de estas quejas, lo que representa un incremento del 35% frente al año 2008, cuando los reclamos ascendieron a 9.478. Las mayores inconformidades expresadas por los usuarios de Electricaribe son por cobros indebidos, violación al debido proceso, indebida aplicación del régimen tarifario, incumplimiento del contrato de condiciones uniformes y no contestar los requerimientos. La Superintendencia también ha sancionado a Electricaribe por mala calidad de reportes al Sistema Único de Información en servicios públicos –SUI–.

Algunas de las sanciones se encuentran en término para presentar y decidir el recurso de reposición.

### Vigilancia preventiva

Para contrarrestar los problemas que se están presentando, en cumplimiento de sus funciones de vigilancia y control, la Superintendencia ha hecho múltiples requerimientos a Electricaribe por las diferentes situaciones descritas en las quejas de los usuarios y se adelantan visitas técnicas al prestador y a los usuarios del servicio. Así mismo, la Superservicios ejecuta un programa de seguimiento en las zonas consideradas de difícil gestión, a las que realiza visitas para analizar la información sobre el estado de las mismas y su facturación.

A lo anterior se suma el seguimiento permanente al *acuerdo de mejoramiento* que la empresa tiene firmado con la Superservicios y donde se destaca las mejoras considerables que Electricaribe tiene en el tema de atención a los usuarios y la parte comercial, que le han permitido cumplir en este punto con los indicadores propuestos en el acuerdo.

### Visitas Itinerantes

Otra de las estrategias utilizada por la Superservicios para contribuir a asegurar la prestación y continuidad en la prestación de mejores servicios públicos, son las Vigilancias Itinerantes que hace alrededor del país, 65 en los últimos tres años, donde en compañía de las empresas prestadoras y las autoridades locales escucha todas las quejas y reclamos de los usuarios asistentes, al tiempo que se firman compromisos con las empresas para resolver los problemas a los cuales se les hace estricto seguimiento.

Durante los últimos tres años la Superintendencia ha realizado 15 visitas itinerantes a la Costa Atlántica, las cuales han tenido lugar en los municipios de Curumaní, Fundación, Manaure, Tolú, Fonseca, Santa Marta, Aguachica, Baranoa, Corozal, Montería, Barranquilla, Turbaco, Zona bananera, Riohacha y Villanueva.

La Superintendencia continuará realizando visitas técnicas e itinerantes a todos los departamentos de la Costa Atlántica para verificar la correcta prestación de todos los servicios públicos en esta región del país. **FGO.**

Mayor información: Comunicaciones Externas, Bogotá D.C.  
Cra. 18 No 84-35 P. 7. Tel: 691-3005 Exts. 2313, 2364.

[www.superservicios.gov.co](http://www.superservicios.gov.co) E-mail: [comunicaciones\\_externas@superservicios.gov.co](mailto:comunicaciones_externas@superservicios.gov.co)

Call Center: 01-8000-910305. Bogotá: 691-3006. Sistema Único de Información – SUI - de servicios públicos: [www.sui.gov.co](http://www.sui.gov.co)

