

11 DE JULIO DIA NACIONAL DEL USUARIO Y VOCAL DE CONTROL

En reconocimiento al importante rol de los ciudadanos en la gestión y vigilancia de la prestación de los servicios públicos domiciliarios en el país, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios ha proclamado el día 11 de julio como el Día Nacional del Usuario y del Vocal de Control, mediante la Resolución 20141300003295 del 13 de febrero del 2014.

La finalidad de este día es concientizar a la ciudadanía de su papel en la gestión y vigilancia para la adecuada prestación de los servicios públicos domiciliarios, así como también, divulgar los diferentes mecanismos de que disponen los ciudadanos para ejercer sus derechos ante las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios y autoridades estatales, fortalecer la capacidad de gestión de los vocales de control y consolidar los comités de desarrollo y control social.

DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS:

DERECHOS:

Además de los consagrados en el Estatuto Nacional del Usuario y otras Normas que consagran derechos a su favor, los usuarios de los servicios públicos tienen derechos:

- Obtener de las empresas la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de plazos y términos que para los efectos fije la comisión reguladora, con atención a la capacidad técnica y financiera de las empresas o a las categorías de los municipios establecidas por la ley.
- Recibir copia del contrato de condiciones uniformes.
- Elegir libremente el prestador del servicio y el proveedor de los bienes necesarios para su obtención y utilización.
- Presentar derechos de petición (consultas, solicitudes, reclamos y recursos) ante las prestadoras.
- Obtener los bienes y servicios ofrecidos en calidad o cantidad superior a las proporcionadas de manera masiva, siempre que ello no perjudique a terceros y que el usuario asuma los costos correspondientes.
- Recibir un servicio continuo, oportuno y con calidad.
- Solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna sobre todas las actividades y operaciones directas o indirectas que se realicen para la prestación de los servicios públicos,

siempre y cuando no se trate de información calificada como reservada por la ley, y se cumplan los requisitos y condiciones que señale la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

- Recibir la facturación correcta de la tarifa del servicio, de acuerdo con el estrato asignado por el municipio.

DEBERES:

- Hacer buen uso del servicio, de manera racional y responsable.
- Permitir la toma de la lectura del medidor que registra los consumos reales.
- Separar adecuadamente los residuos sólidos para que se pueda hacer una recolección selectiva (reciclaje).
- Informar al prestador los cambios en el uso del predio y por ende de la prestación del servicio. Ejemplo, cambio de residencial a comercial.
- Pagar oportunamente el servicio recibido o los valores que no se encuentren en reclamación.
- No permitir que se manipule el equipo de medida o las acometidas, sin autorización de la prestadora.
- No conectarse o reconectar el servicio, sin autorización de la prestadora.
- Participar activamente en los Comités de Desarrollo y Control Social y elegir a los vocales de control que los representarán ante las prestadoras de los servicios públicos domiciliarios.

¡Felicidades en su día!