



20248705570261

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20248705570261

Fecha: 05/12/2024 12:43:14

Página 1 de 3

GD-F-007 V.25

Neiva, Huila

Señor(a)

YEIDI YANETH ECHEVERRY CALDERON

Colombia, Tolima, Melga

Asunto: Respuesta a los radicados SSPD No. 20245295174262 y 20245295172182 de 22/11/2024

Respetado(a) señor(a).

En atención a la comunicación del asunto, mediante el cual manifiesta inconformidad con su petición, se le informa que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios no puede resolver su solicitud, hasta cuando la empresa contra la cual presenta su inconformidad, conozca su reclamo y la resuelva en primera instancia.

Lo anterior, de conformidad con el artículo 152 de la ley 142 de 1994 que establece, que hasta tanto la prestadora no resuelva primero su reclamo, esta superintendencia no puede revisar, si el actuar del prestador, es o no correcto.

Por tanto, se realiza traslado a la prestadora **ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P.** mediante el oficio No. 20248705570231 de fecha 05/12/2024.

Teniendo en cuenta su inconformidad, me permito informarle el proceso de reclamación en materia de servicios públicos domiciliarios, así:

1. La empresa de servicios públicos domiciliarios cuenta con un término de 15 días hábiles contados a partir de la fecha de la presentación de su petición, queja o recurso para darle respuesta. Para efectos de la notificación de dicha respuesta la entidad prestadora tendrá un término de 5 días hábiles siguientes a la expedición del acto, para enviarle citación con el fin de que se acerque a sus instalaciones, para que se notifique personalmente de la respuesta. Si el usuario no acude a la empresa dentro de los cinco días hábiles contados a partir del envío de la citación, ésta notificará la decisión por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente acompañado

La Superservicios comprometida con el Sistema de Gestión Antisoborno los invita a conocer los lineamientos, directrices y el canal de denuncias en el siguiente link: <https://www.superservicios.gov.co/Atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-denuncias-y-felicitaciones>

Sede principal.

Bogotá D.C. Carrera 18 nro. 84-35

Código postal: 110221

PBX 60 (1) 691 3005. Fax 60 (1) 691 3059

sspd@superservicios.gov.co

Línea de atención 60 (1) 691 3006 Bogotá.

Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05

NIT: 800.250.984.6

www.superservicios.gov.co

Dirección Territoriales

Diagonal 92 # 17A – 42, Edificio Brickell Center, piso 3.

Código postal: 110221

Barranquilla. Carrera 59 nro. 75 -134. Código postal: 080001

Bucaramanga. Carrera 34 No. 54 – 92. Código postal: 680003

Cali. Calle 21 Norte N° 6N-14 EDIF. PORVENIR 2do piso. Código postal: 760046

Medellín. Avenida calle 33 nro. 74 B – 253. Código postal: 050031

Montería. Carrera 7 nro. 43-25. Código postal: 230002

Neiva. Calle 11 nro. 5 – 62. Código postal: 410010

de copia íntegra del acto administrativo. Notificación que se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino de conformidad con lo previsto en el Artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

2. El término para dar respuesta puede ser ampliado por el prestador, cuando requiera practicar pruebas o se presente alguna otra circunstancia que de motivo a ello. En este caso se le deberá enviar una comunicación por parte del prestador en el que se informe los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta definitiva.

3. Si la empresa no le contesta dentro del término señalado, usted podrá dirigirse a esta Superintendencia mediante un oficio solicitando se abra investigación por presunto Silencio Administrativo Positivo (SAP), anexando copia de la petición, queja o reclamo debidamente radicada ante la empresa, junto con las pruebas que desee adicionar.

4. En caso de recibir una respuesta no favorable por parte de la empresa se podrá interponer en un mismo escrito, el Recurso de Reposición y Subsidiariamente el de Apelación ante el gerente o representante legal de la empresa, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión, quien después de responderlo remitirá el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a fin de que se surta el recurso de apelación. Si usted deja vencer los términos para interponer tales recursos, queda en firme la decisión tomada por la empresa.

5. En caso de que interponga los recursos dentro del término legal y la empresa rechace el recurso subsidiario de apelación; con fundamento en el artículo 74.3 de la Ley 1437 de 2011, el usuario podrá interponer Recurso de Queja directamente ante la Superintendencia dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes a la notificación de dicho acto, solicitando se revise la decisión de la empresa, que niega el recurso de apelación, para lo cual deberá adjuntar copia de dicha decisión.

Frente al cargo por reconexión y el valor de la misma, tenga en cuenta lo señalado en el Concepto 128 de 2020 de la Oficina Jurídica de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios:

“De acuerdo con lo dispuesto en el inciso primero del artículo 96 de la Ley 142 de 1994, quienes presten los servicios públicos domiciliarios podrán cobrar un cargo por concepto de reconexión y reinstalación, para recuperar los costos en los que incurran en el desarrollo de dicha actividad.

Lo anterior, concuerda con lo dispuesto en el artículo 142 ibídem, que señala:

“ARTÍCULO 142. REESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO. Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario, éste debe eliminar su causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la empresa incurra, y satisfacer las demás sanciones previstas, todo de acuerdo a las condiciones uniformes del contrato.

Si el restablecimiento no se hace en un plazo razonable después de que el suscriptor o usuario cumpla con las obligaciones que prevé el inciso anterior, habrá falla del servicio. De manera que, si la suspensión o corte del servicio se ocasionaron por una conducta imputable al suscriptor o usuario, éste debe eliminar su causa pagando todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que el prestador incurra, de acuerdo con lo establecido en el contrato de servicios públicos.

En igual medida conforme al inciso segundo, es preciso mencionar que el término o plazo para el restablecimiento del servicio, se estableció de forma posterior en el artículo 42 del Decreto 19 de 2012, el cual señala:

“ARTICULO 42. RECONEXIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS.

Resuelta favorablemente una solicitud de reconexión de un servicio público a un usuario, o desaparecida la causa que dio origen a la suspensión del servicio, la reconexión deberá producirse dentro de las 24 horas siguientes.”

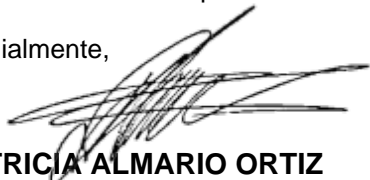
Ahora bien, es necesario señalar que el cobro de dichos gastos sólo procede en aquellos casos en donde: (i) el servicio efectivamente haya sido suspendido y (ii) siempre que se haya incurrido en costos para garantizar su reconexión. Lo anterior, teniendo en cuenta que el fundamento legal del cobro por reconexión no es el de enriquecer a las empresas, sino el de permitir que éstas recuperen los costos en que hubieren incurrido por causa de la reconexión.

*Para terminar y en punto a la proporción entre el valor de la factura y **el valor de la reconexión** o reinstalación del servicio, debe indicarse que la Ley guardó silencio sobre el particular, toda vez que, tal como fue señalado el artículo 96 de la Ley 142 de 1994, el costo de reconexión obedece a la recuperación de los costos en que incurrió el prestador; por lo que en la actualidad y sin consideración a cuál haya sido el valor en mora que dio lugar a la interrupción del suministro, el prestador tiene el derecho de cobrar los costos involucrados en la labor de reconexión.”*

Se le invita a consultar la herramienta virtual “Te Resuelvo” en el link <https://teresuelvo.superservicios.gov.co/>, donde podrá encontrar información sobre el estado de sus trámites y la radicación de peticiones, quejas y reclamos, habilitado por esta entidad para los usuarios de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía, gas natural y gas licuado de petróleo (GLP).

Por último, se le informa que esta entidad cuenta con la página web www.superservicios.gov.co, en donde encontrará información del sector de los mencionados servicios públicos domiciliarios y además podrá seguir a esta superintendencia en Facebook como Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y en Twitter como @Superservicios.

Cordialmente,



PATRICIA ALMARIO ORTIZ
Directora Territorial Suroriente

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 20201000057315 de 09 de diciembre del 2020 y modificada parcialmente mediante resolución 20201000057965 del 14/12/2020.

Proyectó: DANIELA YULISA IZQUIERDO HOYOS. – Profesional Universitaria
Revisó: LUISA FERNANDA DIAZ LAVAO. – Profesional Universitaria