



20248706102181

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: **20248706102181**

Fecha: **27/12/2024 15:46:48**

GD-F-007 V.25

Página 1 de 2

Neiva, Huila

Señor (a)

NICOLE DAHANA RAMIREZ

Colombia, Tolima, Ibagué

Asunto: Respuesta al radicado SSPD No. 20245295380882 del 06/12/2024

Respetados señores:

En atención a la comunicación del asunto, mediante la cual manifiesta inconformidad en 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.

De otra parte, verificada la información allegada, se evidencia que la empresa prestadora **ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P.:**

- Ha concedido mediante Acto administrativo No. 12673229 del 20 de noviembre de 2024 el recurso de QUEJA en contra del citado pronunciamiento.
- Ha concedido mediante Acto administrativo No. 12487463 del 26 de septiembre de 2024 los recursos de REPOSICIÓN y en subsidio APELACIÓN en contra del citado pronunciamiento,

Se le sugiere verificar si usted presentó el Recurso de Queja contra el Acto administrativo No. 12673229 del 20 de noviembre de 2024 y los recursos de REPOSICIÓN y en subsidio APELACIÓN contra el Acto administrativo No. 12487463 del 26 de septiembre de 2024 dentro del término de los cinco (5) días siguientes al conocimiento de la decisión, de no haberlos interpuesto en debida forma y en el término estipulado pierde la oportunidad, de que esta Superintendencia, se pronuncie de fondo sobre su caso particular y concreto, dejando en firme al acto empresarial aludido, conforme lo indicado en el Artículo 87 del Código de Procedimiento administrativo y De lo Contencioso Administrativo.

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 lo anterior, los recursos son un medio de impugnación, a través del cual los usuarios de servicios públicos domiciliarios pueden manifestar su oposición o desacuerdo frente a las decisiones del prestador que afecten la prestación del servicio o la ejecución del contrato, solicitando que esas decisiones sean revisadas, modificadas o revocadas por el mismo prestador o por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Los recursos deben presentarse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha en que el usuario tuvo conocimiento de la decisión de la empresa y para presentarlos no se requiere intervención de un abogado; lo anterior quiere decir que no se requiere de tramitadores para su presentación, razón por la cual el propietario, suscriptor o usuario los puede presentar directamente.

“Artículo 154. Ley 142 de 1994. De los recursos. El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley.

No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.

El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.

De los recursos de reposición y apelación contra los demás actos de la empresa que enumera el inciso primero de este artículo debe hacerse uso dentro de los cinco días siguientes a aquel en que la empresa ponga el acto en conocimiento del suscriptor o usuario, en la forma prevista en las condiciones uniformes del contrato.

Ahora bien, si usted considera que los hechos materia de su queja se encuentran referidos a situaciones posteriores a la anterior reclamación, deberá iniciar un nuevo proceso de reclamación ante la prestadora conforme a los artículos 152 y ss. de la Ley 142 de 1994.

Finalmente, se le recuerda que la Petición, Queja o Reclamo, así como el Recurso de Reposición y Subsidiariamente el de Apelación, se interponen directamente ante el prestador del servicio (no ante la Superintendencia) quien después de responderlo remitirá el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para que confirme o modifique la decisión tomada por la empresa.

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