



20258701057451

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: **20258701057451**

Fecha: **31/03/2025 7:40:59**

GD-F-007 V.26

Página 1 de 2

Neiva, Huila

Señor (a):

ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P.

alcanos@alcanosesp.com

CARRERA 9 N° 7 - 25

Colombia, Huila, Neiva

Asunto: Traslado por competencia radicado SSPD No. 20255291172322 De 21/03/2025

Respetados señores:

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (Superservicios), mediante radicado del asunto, recibió comunicación, sobre la petición allegada por el usuario(a) **LUZ ANGELA RIVEROS PULECIO** donde por medio del cual manifiesta Inconformidad con la empresa prestadora, al no aplicar en el sistema el pago realizado en la facturación del servicio de Gas.

Teniendo en cuenta que, con fundamento en los artículos 152 y siguientes de la Ley 142 de 1994, esa empresa es la autoridad competente para resolver, en primera instancia, la petición del(a) usuario(a) se le traslada por competencia, de acuerdo con lo previsto en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2021.

Es importante recordarle que, como prestador, debe emitir respuesta a la petición dentro de los 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de radicación de la petición, de acuerdo con lo previsto en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, subrogado por el artículo 123 del Decreto Ley 2150 de 1995, so pena de que se configure el Silencio Administrativo Positivo.

El término para dar respuesta a la petición puede ser ampliado, cuando (i) requiera practicar pruebas o (ii) se presente alguna otra circunstancia que requiera de su ampliación, en todo caso, deberá informarle al usuario sobre los motivos de la demora y señalarle cuándo dará respuesta definitiva.

De igual manera, si la petición se encuentra relacionada con: (i) facturación (ii) suspensión del servicio (iii) corte del servicio (iv) terminación del contrato y (v) negativa en la prestación del servicio y el usuario no

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

está de acuerdo con la respuesta, como prestador deberá informarle al usuario sobre los recursos que proceden en contra de sus decisiones, es decir, que el usuario puede hacer uso del recurso de reposición y en subsidio el de apelación y radicarlo en esa prestadora y NO ante esta entidad.

Que el término para que el usuario interponga los recursos citados, es de 5 días hábiles, contados a partir del día siguiente a su notificación, tal como lo prevé el inciso segundo del artículo 154 de la Ley 142 de 1994, siempre y cuando no se pretenda discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno y también se le debe informar al usuario, que si no interpone estos recursos, la decisión con la que emita respuesta a su petición, queja o reclamo, quedará en firme y deberá ser cumplida.

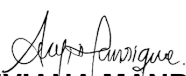
Por otro lado, sí como prestador, al resolver el recurso de reposición concede el recurso de apelación, debe remitir el expediente a esta Superintendencia, a más tardar dentro de los 3 días siguientes a la fecha en la cual se notifique la decisión del recurso de reposición de conformidad con la Circular externa SSPD No. 2022100000364 de junio 29 de 2022.

Así mismo, si rechaza el recurso de apelación, debe informarle al usuario que procede el recurso de queja, y que debe radicarse ante esta superintendencia, dentro de los 5 días hábiles siguientes, a la fecha en la que se le notificó del rechazo del recurso de apelación.

Señor Prestador, recuerde que NO es procedente cobrarle al usuario los valores que se encuentren en reclamación o en el trámite de los recursos citados, tal y como lo dispone el artículo 155 de la Ley 142 de 1994 y por ende no procede la suspensión del servicio, por el no pago de estos valores.

De igual modo, se le informa que la presente comunicación **NO requiere de contestación**, toda vez que se conocerá de la respuesta a la petición, en segunda instancia, al conceder el recurso de apelación como subsidiario al de reposición. **Se informa que para acceder a los anexos .eml, se sugiere usar el navegador Mozilla o por el aplicativo Outlook, los cuales permiten el ingreso a la petición enviada por el usuario.**

Cordialmente,



ANYI VIVIANA MÁNRIQUE AMAYA.

Director(a) Territorial Suroriente de la

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

Este documento está suscrito con firma mecánica, autorizada mediante Resoluciones Nos. 20201000057315 y 20201000057305 del 09 de diciembre y modificada parcialmente mediante Resolución No.20201000057965 del 14 de diciembre de 2020, por las cuales se adopta y autoriza el uso de la firma digital y mecánica, respectivamente, para la expedición de resoluciones, memorandos, comunicaciones, oficios y documentos relacionados con el trámite de notificaciones.

Copia: USUARIO LUZ ANGELA RIVEROS PULECIO — NO@APORTA.COM - KR 8 13 04 de Tolima, Ibagué

Proyectó: Stephany Julieth Bocanegra Gutierrez. – Profesional Universitario

Revisó: FARLEY ANDRES SALDAÑA ORTIZ. – Profesional Especializado