



20268700182531

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20268700182531

Fecha: 22/01/2026 13:35:50

GD-F-007 V.27

Página 1 de 2

Neiva, Huila

Señores

ALCANOS DE COLOMBIA S.A. – E.S.P.

████████████████████

Asunto: traslado por competencia del radicado SSPD No. 20255294859252 del 20/11/2025

Respetados señores:

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios recibió Derecho de Petición del asunto allegado por la **DEFENSORÍA DEL PUEBLO – REGIONAL TOLIMA**, a favor de la señora: **HELENA VILLARRAGA**, en la cual se indica:

La usuaria menciona que solicito a ALCANOS cambiar el medidor de gas de lugar, por un costo de \$ 1.843.976, diferido a cuota, pero según ella, la empresa le esta cobrando por una revisión que no se debe realizar, debido a que el medidor lleva poco tiempo, un valor de \$ 108.307. Por lo tanto, solicita la intervención y revisión de las entidades competentes.

Por tanto, se remite para su competencia el presente derecho de petición para que usted proceda a resolver de fondo la petición presentada por la usuaria y se garantice el debido proceso dentro del proceso administrativo.

Una vez revisado el contenido del escrito del asunto, encuentra esta entidad que la empresa prestadora ESP es la competente para contestar la petición elevada por la usuaria: **HELENA VILLARRAGA**; por tanto, con fundamento en el artículo 21 de la Ley

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>

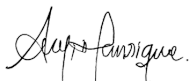
Sede principal.
Bogotá D.C. Carrera 18 nro. 84-35
Código postal: 110221
PBX 60 (1) 691 3005. Fax 60 (1) 691 3059
sspd@superservicios.gov.co
Línea de atención 60 (1) 691 3006 Bogotá.
Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
NIT: 800.250.984.6
www.superservicios.gov.co

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

1755 de 2015, se traslada por competencia la petición de la usuaria, toda vez que, de conformidad con lo previsto en el artículo 370 de la Constitución Política de Colombia, en concordancia con el tercer inciso del artículo 3.9 y el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, a esta Superintendencia le corresponde inspeccionar, vigilar y controlar, únicamente, a los prestadores de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía y gas combustible y conocer en sede de apelación, exclusivamente por asuntos relacionados con (i) facturación (ii) suspensión del servicio (iii) corte del servicio (iv) terminación del contrato y (v) negativa en la prestación del servicio.

Es importante advertirle al prestador que debe emitir la respuesta al peticionario, dentro de los términos establecidos en la ley. **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 MANRIQUE AMAYA.
Directora Territorial Suroriental 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.

Proyectó: Marcial Alejandro Argoty Garcia. – Profesional universitario DT SOR
Revisó: JAMES CASAS ZAMORA. – Profesional Universitario