



20268700574041

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: **20268700574041**

Fecha: **17/02/2026 13:27:30**

GD-F-007 V.27

Página **1** de **3**

Neiva, Huila

Señor:

JOAN SEBASTIAN LOZADA BARRIOS



Asunto: Respuesta derecho de petición - Radicado SSPD No. 20258704911002 del 24/11/2025

Respetado señor:

De acuerdo con la comunicación del asunto, mediante el cual solicita “*dividir la factura de las ceibas*”, le informamos que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (Superservicios) actúa en segunda instancia frente a los reclamos de los usuarios en lo que se refiere a las reclamaciones individuales realizadas por los usuarios, por violación de la Ley o de las condiciones uniformes del contrato, por las siguientes causas:

1. Actos de facturación.
2. Suspensión 3. Corte.
4. Resolución del Contrato.
5. Negativa del Contrato.
6. Decisiones que afectan la prestación del servicio y la ejecución del contrato de condiciones uniformes

Por lo anterior, se debe tener en cuenta que esta Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios no puede resolver las peticiones, quejas o reclamos en contra de un prestador de servicios públicos domiciliarios, hasta cuando la empresa contra la cual presenta su inconformidad conozca su reclamo y la resuelva en primera instancia.

Así mismo, le informo que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios SSPD, de acuerdo con el artículo 79 de la ley 142 de 1994, tiene la función de vigilar y controlar el cumplimiento de las leyes y actos administrativos a lo que estén sujetos las empresas de servicios públicos domiciliarios, es decir, esta Superintendencia ejerce inspección, vigilancia y control frente a las prestadoras de servicios públicos, como

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-reclamossugerencias-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

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

mecanismo por medio del cual el Estado interviene a fin de que se respeten las disposiciones del régimen de servicios públicos y especialmente para garantizar la protección de los derechos de los usuarios.

Ahora bien, frente a su solicitud no es comprensible el objeto de la petición, de conformidad con el artículo 16 y 17 de la ley 1755 de 2015, me permito solicitar a usted la aclaración de su solicitud con el fin de darle el trámite correspondiente.

“Artículo 16. Contenido de las peticiones. Toda petición deberá contener, por lo menos:

- 1. La designación de la autoridad a la que se dirige.*
- 2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.*
- 3. El objeto de la petición.*
- 4. Las razones en las que fundamenta su petición.*
- 5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.*
- 6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.*

Parágrafo 1°. La autoridad tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos.

Parágrafo 2°. En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

Artículo 17. Peticiones incompletas y desistimiento tácito. En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición. Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

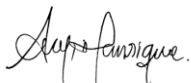
Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.”

Es importante mencionar que según el artículo 1 de la Ley 142 de 1994 es prioridad para la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios resolver las quejas relacionadas con la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica y distribución de gas combustible.

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,



ANYI VIVIANA MANRIQUE AMAYA.
Directora 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.

Proyectó: JAMES CASAS ZAMORA. – Profesional Universitario

Revisó: PAULA ANDREA MALDONADO TIQUE. – Contratista REVISOR DTSOR

