

**\*20212316313181\***

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: **20212316313181**

Fecha: **28-12-2021**

GD-F-007 V.16

Página 1 de 3

Bogotá, D.C.

Señor

**DANIEL EDUARDO BLANCO CAICEDO**

Correo: [danielblancodim@gmail.com](mailto:danielblancodim@gmail.com)

Cúcuta – Norte de Santander

Asunto: Solicitud de información - Radicado SSPD No. 20215003741182 del 29 de noviembre de 2021.

Respetado señor Blanco:

Esta Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible -DTGGC recibió comunicado con número de radicado del asunto, mediante el cual usted manifiesta no disponer del servicio de gas ya que la empresa prestadora de este servicio no lo ha instalado en su lugar de residencia.

Ahora bien, es importante informarle el procedimiento que debe agotar cualquier reclamación en materia de servicios públicos domiciliarios conforme al artículo 154 de la Ley 142 de 1994, 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 contados a partir de la expedición del acto para enviarle citación con el fin de que se acerque a sus instalaciones a notificarse 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, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente acompañado de copia íntegra del acto administrativo conforme a los artículos 67 y siguientes de la ley 1437 de 2011.

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 en el que se informe los motivos de la demora y la fecha en que se le 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 podrán interponer en un mismo escrito, el Recurso de Reposición y Subsidiariamente el de Apelación ante el gerente o representante legal, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión; quien después de responder la reposición la empresa remitirá el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para que se tramite la 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 los niegue; con fundamento en el artículo 74.3 de la Ley 1437 de 2011, el usuario podrá interponer Recurso de Queja directamente ante la Superintendencia, solicitando se revise la decisión de la empresa, que niega el recurso de apelación, para lo cual deberá adjuntar copia de dicha decisión. De este recurso se podrá hacer uso dentro de los cinco días siguientes a la notificación de la decisión de la empresa que niega el recurso.

Claro el anterior procedimiento, reiteramos que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios frente a casos puntuales, solo puede resolver de fondo inconformidades frente a las decisiones de sus vigiladas, cuando los usuarios agotan el procedimiento señalado y este se encuentra en instancias de apelación en esta Entidad.

En este orden, y en caso que Usted desee que esta Dirección Técnica adelante acciones de inspección sobre el cumplimiento a las obligaciones del prestador, respecto del suministro del servicio de gas sólo a las instalaciones, solicitamos nos allegue los siguientes datos, así:

- Dirección completa del predio, incluyendo nomenclatura.
- Datos del titular del predio.
- Nombre de la empresa prestadora del servicio de gas.
- Definir si el servicio es gas combustible por redes o GLP desde tanque estacionario.

Respetuosamente le señalamos que, en caso que Usted desee continuar el trámite descrito anteriormente, es necesario que aporte la información solicitada. Para esto pedimos que su respuesta sea dirigida al correo electrónico [sspd@superservicios.gov.co](mailto:sspd@superservicios.gov.co); Por favor tenga en consideración que al remitir la información, en el asunto de su respuesta, deberá hacer referencia al número de radicado que aparece en el encabezado de esta comunicación.

Finalmente, le informamos que el artículo 17 del Código de Procedimiento Administrativo, y de lo Contencioso Administrativo, modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, señala:

*“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.*

*(...)*

*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”.*

Cordialmente,



**LUZ MERY TRIANA ROCHA**

Directora Técnica de Gestión de Gas Combustible

Anexo: Radicado SSPD No. 20215003741182 del 29 de noviembre de 2021.

Proyectó: Tatiana Alejandra Quintero Barrera – Profesional del grupo de Gas Combustible por Redes de Tubería.

Revisó: Eliana Paola Bohórquez – Coordinadora del grupo de Gas por Redes de Tubería.

Aprobó: Luz Mery Triana Rocha – Directora Técnica de Gestión de Gas Combustible