



20238703555101

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20238703555101

Fecha: 21/09/2023

GD-F-007 V.22

Página 1 de 2

Neiva, Huila

Señores  
**AQUALIA FLANDES S.A.S**  
[pqr.flandes@aqualia.com](mailto:pqr.flandes@aqualia.com)  
[suiflandes@aqualia.com](mailto:suiflandes@aqualia.com)

**Asunto:** Traslado por competencia del radicado SSPD No. 20235292441222 del 10/07/2023

Respetados señores:

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios recibió el Derecho de Petición del asunto, trasladado por el Concejo de Flandes, allegado por el (la) usuario(a) **DIANA PATRICIA HIGUITA**, mediante el cual manifiesta inconformidad por el valor facturado del servicio de acueducto.

Teniendo en cuenta que, con fundamento en los artículos 152 y siguientes de la Ley 142 de 1994, su empresa prestadora ESP es la 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 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.**

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.

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](http://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  
Medellín. Avenida calle 33 nro. 74 B – 253. Código postal: 050031  
Montería. Carrera 7 nro. 43-25. Código postal: 050031  
Neiva. Calle 11 nro. 5 – 62. Código postal: 230001

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.

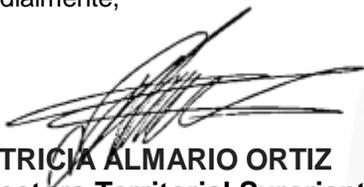
Por otro lado, sí como prestador, al resolver el recurso de reposición concede el recurso de apelación, debe remitir el expediente a esta Superintendencia, a más tardar dentro de los 3 días siguientes a la fecha en la cual se notifique la decisión del recurso de reposición de conformidad con la Circular externa SSPD No. 20221000000364 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 radicarlo 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 comunica que la presente **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,



**PATRICIA ALMARIO ORTIZ**  
**Directora Territorial Suroriente**

Proyectó: Shirley Cecilia Salcedo Rodríguez - Profesional Universitaria.  
Revisó: María Paula Ortega Cuellar - Profesional Universitaria.

Anexos: Cuatro (04) folios  
Copia: (Usuaría) - DIANA PATRICIA HIGUITA – Flandes Tolima.