



20248701100161

Radicado No.: **20248701100161**

Fecha: **03/04/2024**

Página 1 de 3

GD-F-007 V.23

Neiva, Huila

Señor (a)  
**LILY FLOREZ BORRERO**  
Calle 20 A No. 50 - 71 Barrio La Pradera  
Neiva, Huila

**Asunto:** Respuesta al radicado SSPD No. 20248701184392 de fecha 19/03/2024

Respetados señores:

En atención a la comunicación del asunto, mediante la cual manifiesta inconformidad por el valor facturado del servicio de acueducto, se le informa que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios no puede resolver su solicitud, hasta cuando la empresa contra la cual presenta su inconformidad, conozca su reclamo y la resuelva en primera instancia.

Lo anterior, de conformidad con el artículo 152 de la ley 142 de 1994 que establece, que hasta tanto la prestadora no resuelva primero su reclamo, esta superintendencia no puede revisar, si el actuar del prestador, es o no correcto.

De otra parte, Verificada la información allegada, se evidencia que la empresa prestadora **LAS CEIBAS EMPRESAS PUBLICAS DE NEIVA ESP**, ha concedido mediante acto administrativo No. RE-0000010934 de fecha 13 de febrero de 2024, los recursos de REPOSICIÓN y en subsidio APELACIÓN en contra del citado pronunciamiento, se sugiere verificar si usted presentó el recurso de reposición y en subsidio apelación ante la empresa dentro del término de los cinco (5) días siguientes al conocimiento de la decisión, de no haberlo interpuesto en debida forma y en el término estipulado pierde la oportunidad, de que esta Superintendencia, se pronuncie de fondo sobre su caso particular y concreto, dejando en firme al acto empresarial aludido, conforme lo indicado en el Artículo 87 del Código de Procedimiento administrativo y De lo Contencioso Administrativo.

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

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

Sin embargo, su escrito se trasladó a la empresa prestadora **LAS CEIBAS EMPRESAS PUBLICAS DE NEIVA ESP** con oficio radicado No. 20248701100071 de fecha 03/04/2024.

De lo anterior, los recursos son un medio de impugnación, a través del cual los usuarios de servicios públicos domiciliarios pueden manifestar su oposición o desacuerdo frente a las decisiones del prestador que afecten la prestación del servicio o la ejecución del contrato, solicitando que esas decisiones sean revisadas, modificadas o revocadas por el mismo prestador o por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Los recursos deben presentarse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha en que el usuario tuvo conocimiento de la decisión de la empresa y para presentarlos no se requiere intervención de un abogado; lo anterior quiere decir que no se requiere de tramitadores para su presentación, razón por la cual el propietario, suscriptor o usuario los puede presentar directamente.

“Artículo 154. Ley 142 de 1994. De los recursos. El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley.

No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.

El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.

De los recursos de reposición y apelación contra los demás actos de la empresa que enumera el inciso primero de este artículo debe hacerse uso dentro de los cinco días siguientes a aquel en que la empresa ponga el acto en conocimiento del suscriptor o usuario, en la forma prevista en las condiciones uniformes del contrato.

Por otro lado, respecto a la celebración de acuerdo de pago, el hecho de celebrar convenios, financiamiento y/o acuerdos de pago con los usuarios que adeudan facturas es completamente facultativo de la empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios. Lo anterior, teniendo en cuenta que es deber de todas ellas contar con mecanismos propios tendientes a la recuperación de recursos, aplicando principios de gestión gerencial y recaudo de cartera como índice de eficiencia.

Los acuerdos de pago o conciliaciones realizados entre el usuario y la empresa prestadora de servicios públicos son válidos por cuanto nacen en virtud de un acuerdo de voluntades, esto siempre y cuando se enmarquen dentro del contrato de condiciones uniformes y dentro de límites fijados por la constitución y la ley.

Una vez celebrado el acuerdo, este será el que regule las relaciones entre las empresas y los usuarios frente a las obligaciones que de él se deriven, todo esto en virtud de lo expuesto por el artículo 1602 del Código Civil, según el cual el contrato es ley para las partes, este artículo se complementa con lo preceptuado por el artículo 1494 de la misma norma, que señala que los contratos constituyen fuente de obligaciones entre las partes. De tal forma que el acuerdo de pago sólo obliga a quien lo suscribe, independiente de la calidad que ostente bien sea usuario, suscriptor o propietario.

Ahora bien, teniendo en cuenta los conceptos emitidos por la Oficina Jurídica de esta Entidad, los acuerdos celebrados entre las empresas prestadoras de servicios públicos y los deudores morosos de las mismas, constituyen nuevos títulos a partir de los cuales la empresa puede hacer exigibles estas obligaciones, estableciendo con la parte deudora unas condiciones de pago de las sumas adeudas por incumplimiento de los valores cobrados a través de la factura. De todo lo anterior se entiende que estamos frente a un nuevo contrato completamente distinto al contrato de condiciones uniformes, razón por la cual esta Superintendencia carece de competencia para conocer del tema.

*Ahora bien, si usted considera que los hechos materia de su queja se encuentran referidos a situaciones posteriores a la anterior reclamación, deberá iniciar un nuevo proceso de reclamación ante la prestadora conforme a los artículos 152 y ss. de la Ley 142 de 1994.*

*Finalmente, se le recuerda que la Petición, Queja o Reclamo, así como el Recurso de Reposición y Subsidiariamente el de Apelación, se interponen directamente ante el prestador del servicio (no ante la Superintendencia) quien después de responderlo remitirá el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para que confirme o modifique la decisión tomada por la empresa.*

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](http://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,



**PATRICIA ALMARIO ORTIZ**  
**Directora Territorial Surorient**

Proyectó: Shirley Cecilia Salcedo Rodríguez - Profesional Universitaria.  
Revisó: Camilo Andrés Muñoz Gutiérrez - Profesional Universitario.