



20248702498051

Radicado No.: **20248702498051**

Fecha: **12/07/2024**

Página 1 de 2

GD-F-007 V.23

Neiva, Huila.

Señores

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE VILLAVICENCIO E.S.P.

notificacionesosc@eaav.gov.co

Colombia, Meta, Villavicencio

Asunto: Respuesta Rad SSPD N° 20248702501742 de 13/06/2024

Expediente 2024870420102259E

Respetados señores, cordial saludo

Por medio del radicado de la referencia la señora **ISABEL RUBIO**, usuario del servicio público de acueducto domiciliario con cuenta contrato No. 083403, allegó escrito ante esta Superintendencia informando lo siguiente:

“...Teniendo en cuenta que ante la Súper Intendencia de Servicios Públicos cursa tramite de Recurso de Apelación se requiere a la empresa proceda a dejar valores en reclamación y solicito el cumplimiento del artículo 155 de la ley 142...”

Como quiera que actualmente cursa trámite del recurso de apelación con radicados 20248702120432 del 20/05/2024, solicitamos a **EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE VILLAVICENCIO E.S.P.**, separar de la facturación las sumas que se encuentra en reclamación y no adelantar gestión alguna sobre el cobro de las mismas hasta tanto no se resuelva el recurso de queja, como tampoco suspender la prestación del servicio en virtud del artículo 155 de la Ley 142 de 1994, que reza así:

“Ninguna empresa de servicios públicos podrá exigir la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con ésta. Salvo en los casos de suspensión en interés del

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

sspdp@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

servicio, o cuando esta pueda hacerse sin que sea falla del servicio, tampoco podrá suspender, terminar o cortar el servicio, hasta tanto haya notificado al suscriptor o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna (...) (énfasis fuera de texto).

Por lo anterior, se otorga el término de cinco (05) días hábiles al recibo de este oficio para que el ente prestador se pronuncie frente a lo solicitado.

Atentamente,



PATRICIA ALMARIO ORTIZ
Directora Territorial Suroriente

Copia (Usuario) ISABEL RUBIO - CASA 138 A MALVINAS, Villavicencio - Meta

Proyectó: Laura Stephany Tejada Gutierrez – Contratista DTSOR
Revisó: Camilo Andrés Muñoz Gutierrez – Profesional universitario