

JUZGADO PRIMERO CIVIL MUNICIPAL DE IBAGUE  
Ibagué (Tol), Diecisiete (17) de Junio de dos mil veintiuno (2021).

INCID. DESAC. 2021-00195 DE JOSE OLVES GUTIERREZ GOMEZ contra  
ALCANOS DE COLOMBIA S.A.

Comoquiera que al parecer la entidad accionada ALCANOS DE COLOMBIA, no ha cumplido escrupulosamente lo dispuesto lo dispuesto en la sentencia de tutela fechada el 14 de mayo de 2021, proferida por este Juzgado, por lo que en consecuencia.

DISPONE:

ADMITIR el incidente de desacato promovido por JOSE OLVES GUTIERREZ GOMEZ actuando en causa propia contra ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P.

Notifíquese por el medio más expedito a la Dra. FLORALBA MENJURA JARA, en su calidad de representante legal Suplente de ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P, o a quien haga sus veces de la citada entidad, y córrasele traslado por el término de tres (3) días, para que se pronuncie y pida pruebas al respecto, de conformidad con lo previsto por el artículo 129 Inciso 3º del C. G. P.

Por secretaria, notifíquese la presente decisión a las partes por el medio más expedito, adjuntando fotocopia del escrito de incidente y sus anexos.

NOTIFÍQUESE,

La Juez,

  
MARIA HILDA VARGAS LOPEZ

**RE: INCIDENTE DE DESACATO notifica auto pone en conocimiento escrito allegado desacato 2021-195**

JOSE OLVES GUTIERREZ GOMEZ <joseolves@hotmail.com>

Mar 15/06/2021 19:40

Para: Juzgado 01 Civil Municipal - Tolima - Ibagué <j01cmpaliba@cendoj.ramajudicial.gov.co>

📎 2 archivos adjuntos (40 KB)

\_INCIDENTE\_DE\_DESACATO ALCANOS 2.pdf; TUTELAALCANOS.docx;

Cordial saludo, adjunto incidente en respuesta a esta notificación.

---

**De:** Juzgado 01 Civil Municipal - Tolima - Ibagué <j01cmpaliba@cendoj.ramajudicial.gov.co>

**Enviado:** miércoles, 9 de junio de 2021 3:37 p. m.

**Para:** JOSEOLVES@HOTMAIL.COM <JOSEOLVES@HOTMAIL.COM>

**Asunto:** notifica auto pone en conocimiento escrito allegado desacato 2021-195



Rama Judicial  
Consejo Superior de la Judicatura  
República de Colombia

**JUZGADO PRIMERO CIVIL MUNICIPAL IBAGUE - TOLIMA**

OFICIO No. 1552  
Junio 09 de 2021

Señor

**JOSE OLVES GUTIERREZ GOMES**

[joseolves@hotmail.com](mailto:joseolves@hotmail.com)

Ibagué - Tolima

**ASUNTO: ACCION DE TUTELA 2021-195-00**

**ACCIONANTE: JOSE OLVES GUTIERREZ GOMEZ**

**ACCIONADO: ALCANOS DE COLOMBIA S.A.**

*Comedidamente me permito notificarle el contenido del auto de fecha 04 de junio de 2021, proferido dentro del incidente de desacato de la referencia, mediante el cual se ordenó ponerle en conocimiento el escrito presentado por la parte incidentada, para que en el término de 3 días manifieste lo que a bien tenga al respecto.*

*Teniendo en cuenta las medidas adoptadas por el Consejo Superior de la Judicatura, toda documentación será recibida únicamente al correo electrónico [j01cmpaliba@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:j01cmpaliba@cendoj.ramajudicial.gov.co) en razón a que no está permitido el ingreso de personal al palacio de justicia*

*Lo anterior para su conocimiento y fines pertinentes.*

Cordialmente,

Juzgado Primero Civil Municipal  
Juez: María Hilda Vargas Lopez  
Secretario: Diego Alexander Urueña Chica

**viernes de 8:00 AM a 12:00 M y de 1:00 PM a 5:00 PM. Cualquier documento recibido posterior a esta última hora, será radicado con fecha del siguiente día hábil. FAVOR NO ENVIAR FUERA DE ESTE HORARIO.**

---

AVISO DE CONFIDENCIALIDAD: Este correo electrónico contiene información de la Rama Judicial de Colombia. Si no es el destinatario de este correo y lo recibió por error comuníquelo de inmediato, respondiendo al remitente y eliminando cualquier copia que pueda tener del mismo. Si no es el destinatario, no podrá usar su contenido, de hacerlo podría tener consecuencias legales como las contenidas en la Ley 1273 del 5 de enero de 2009 y todas las que le apliquen. Si es el destinatario, le corresponde mantener reserva en general sobre la información de este mensaje, sus documentos y/o archivos adjuntos, a no ser que exista una autorización explícita. Antes de imprimir este correo, considere si es realmente necesario hacerlo, recuerde que puede guardarlo como un archivo digital.

### INCIDENTE DE DESACATO

Señor.

Juez Primero civil Municipal.  
E.S.D.

**REF:** Incidente de Desacato  
Acción de Tutela Rad No 73001-40-03-001-2021-00195-00

JOSE OLVES GUTIERREZ GOMEZ identificada con la cédula de ciudadanía No 93.392.414 residente en la ciudad de Ibagué, en nombre propio por medio del presente escrito propongo respetuosamente, ante usted, incidente de desacato, contra la entidad ALCANOS DE COLOMBIA domiciliada en Ibague, a causa de los siguientes

#### HECHOS.

1. El 9 de junio de 2021 se recibe correo electrónico de conocimiento del incidente de desacato radicado el 30 de mayo del presente año con la respuesta dada por la empresa ALCANOS.
2. Llama la atención la serie de inconsistencias que el señor Diego Camargo afirma.
3. En la queja realizada a la superservicios del 30 de marzo ver anexo, la cual se dio traslado inmediatamente a la empresa ALCANOS, se informo que la persona dueña del inmueble y solicitante del servicio es una persona EN CONDICION DE DISCAPACIDAD, por tal razón no se puede trasladar a las instalaciones de la empresa y por ello se hizo la solicitud telefónicamente desde el 8 de febrero.
4. Además de ello e irresponsablemente ALCANOS contesta a la superservicios que al no poderse comunicar con el señor JOSE OLVES GUTIERREZ, situación que es totalmente falsa, emiten a el 6 de mayo (ver anexo) un memorial de desistimiento de la misma queja.
5. El 18 de mayo de 2021, se notifico el fallo de tutela con rad 73001-40-03-001-2021-00195-00, en donde su sentencia fue muy clara en informar que a partir de la notificación del accionado la empresa ALCANOS DE COLOMBIA contaba con cinco días para iniciar los procedimientos administrativos para instalar el servicio de gas domiciliario al accionante.
6. El miércoles 19 de mayo se recibió la visita de un supervisor el cual hizo firmar una constancia de visita, el 21 de mayo unos operarios constataron la caja de conexión ubicada frente a la vivienda del accionante.
7. Ahora bien el señor CAMARGO afirma que el 24 de mayo por correo electrónico se informa al tutelante los procedimientos que se debe hacer, desconociendo totalmente el proceso que desde el 30 de marzo se venia dando por la superservicios.

8. Además el señor CAMARGO parece desconocer que la visita hecha por los operarios el 21 de mayo informaron al señor JOSE OLVES GUTIERREZ, de manera presencial en su domicilio que solo faltaba la inspección interna y se contactarían telefónicamente para hacerla.
9. También desconoce el señor DIEGO CAMARGO, que el mismo 21 de mayo en ningún momento informaron al señor GUTIERREZ, que después de este procedimiento se debía acercarse a las instalaciones de la empresa, por lo que el correo del 24 de mayo no se tuvo en cuenta por las razones antes expuestas,
10. El señor DIEGO CAMARGO, debería estar informado del proceso que se lleva antes de emitir juicios mentirosos y calumniosos.
11. A la fecha del radicado de este incidente los señores de ALCANOS DE COLOMBIA no han iniciado la instalación del servicio que fue solicitada DESDE EL 8 DE FEBRERO DEL AÑO EN CURSO.
12. Así pues las cosas, es evidente la manera dilatoria y negligente con que la empresa ALCANOS DE COLOMBIA está actuando desconociendo la sentencia de un JUEZ de la república.

### **PRETENSIONES**

Con fundamento en lo dispuesto en el artículo 52 y 53 del Decreto 2591/91 solicito de manera respetuosa, señor Juez se sirva:

1. Ordenar el arresto del representante legal de ALCANOS DE COLOMBIA.
2. Multar hasta con 20 SMLV a la Entidad mencionada
3. Compulsar copias a la fiscalía general de la nación para que investigue la posible comisión del delito de FRAUDE A RESOLUCION JUDICIAL o la que hubiere lugar, por parte del director de la entidad ALCANOS DE COLOMBIA  
Condenar en costas y perjuicios al director de ALCANOS DE COLOMBIA

### **FUNDAMENTOS DE DERECHO**

En derecho fundamento como aplicable el Art. 86 de la C. N., el Art. 52 del Decreto 2191 de 1991 y el Art. 9 del Decreto 306 de 1992.

**PETICIÓN.**

Solicito que se disponga en término inmediato a la entidad demandada el cumplimiento y el acatamiento de lo ordenado por su Despacho en la Tutela de la referencia.

**PRUEBAS**

Solicito señor juez, se decreten, practiquen y tengan como pruebas las siguientes:

1. Documentales

Copia del Fallo de Tutela emitido por su despacho en donde está el resuelve de la acción tutelada.

**NOTIFICACIONES**

El suscrito recibirá notificaciones personales en la secretaría del juzgado o en la Calle 33 No 6-111 b/ San Simón Parte alta, Celular 3125887544, de esta ciudad.

Atentamente,

JOSE OLVES GUTIERREZ GOMEZ  
C.C. 93.392.414

Ibagué 26 de mar. de 2021

REF. ACCION DE TUTELA PARA PROTEGER EL DERECHO A RECIBIR LOS  
DERECHOS PUBLICOS DOMICILIARIOS

ACCIONANTE: JOSE OLVES GUTIERREZ GOMEZ  
ACCIONADO: ALCANOS

**JOSE OLVES GUTIERREZ GOMEZ**, mayor de edad, vecino de Ibagué, identificado con cédula de ciudadanía No. 93.392.414 de la misma ciudad, haciendo uso del derecho consagrado en el artículo 86 de la Constitución Política de Colombia, reglamentado por el decreto 2591 de 1991, respetuosamente me permito presentar **ACCIÓN DE TUTELA** en contra de ALCANOS, con base en los siguientes,

HECHOS

1. El tutelante en mención dueño de la casa ubicada en la ciudadela Comfenalco tercera etapa mz3 cs2 es una persona que forma parte de la comunidad vulnerable ya que es una persona en condición de discapacidad.
2. Por su condición y estado de salud es imprescindible el servicio público domiciliario de gas para preparar sus alimentos y no cuenta con los recursos para estar comprando cada mes una pipeta de gas cuyo costo es de aproximadamente \$67.000.00
3. Además de acuerdo al art 134 de la ley 142 de 1994, todo ciudadano tiene derecho a recibir los servicios públicos domiciliarios entre ellos el gas
4. Esta persona solicito el servicio de gas domiciliario desde el 8 de febrero del año en curso para acceder al mismo, aprovechando que la instalación interna ya se encuentra hecha, por tanto, solo se necesita que la empresa en mención (ALCANOS), realice la conexión a la red externa y pagar el derecho al servicio.
5. A la fecha la empresa alcanos no ha dado ninguna respuesta ni comunicación alguna con el tutelante.
6. El 6 de marzo de 2021, se radico de manera virtual la queja respectiva a la superservicios, de la cual tampoco han dado respuesta ni solución a este problema.

## DERECHOS VULNERADOS

Derecho fundamental de cualquier ciudadano de contar con sus servicios públicos domiciliarios.

## FUNDAMENTOS JURIDICOS

De acuerdo con el artículo 134 de la ley 142 de 1994, toda persona o núcleo familiar que viva, habite de manera permanente un inmueble, a cualquier título, se le otorga el **derecho** a recibir los servicios públicos domiciliarios de energía y/o **gas** por red de ductos, al hacerse parte de un contrato de servicios públicos.

## PRETENSIONES

Con fundamento en los hechos relacionados, solicitud del señor Juez disponer y ordenar a la parte accionada y a favor mío, lo siguiente.

Tutelar mi derecho fundamental a recibir los servicios públicos domiciliarios, en consecuencia, ordenar que en un término no mayor a 48 Horas se dé respuesta.

## PRUEBAS

Anexo copia del correo y queja a la superservicios

## COMPETENCIA

Es usted, señor Juez, competente, para conocer del asunto, por la naturaleza de los hechos, por tener jurisdicción en el domicilio de la entidad Accionada y de conformidad con lo dispuesto en el decreto 1382 de 2000.

## JURAMENTO

Manifiesto señor Juez, bajo la gravedad del juramento, que no he interpuesto otra acción e Tutela por los mismos hechos y derechos aquí relacionados, ni contra la misma autoridad.

Los documentos que relaciono como pruebas, en \_\_\_\_\_(número)\_\_\_\_folios.

**NOTIFICACIONES**

La parte accionante recibirá Notificaciones en: Ibagué Calle 33 No 6-111 B/ san simón parte alta

Del señor Juez atentamente,

JOSE OLVES GUTIERREZ GOMEZ  
C.C. 93.392.414 de Ibagué



**\*20218120399101\***

**Al contestar por favor cite estos datos:**

**Radicado No.: 20218120399101**

**Fecha: 30/03/2021**

GD-F-007 V.14

Página 1 de 2

Bogotá, D.C.,

Señor(a)  
**JOSE OLVES GUTIERREZ GOMEZ**  
 joseolves@hotmail.com  lbagué,  
 Tolima

Asunto: Radicado SSPD 20215290410642 del 8 de marzo de 2021

Respetado(a) señor(a).

En atención a la comunicación del asunto, mediante la cual presenta reclamación en contra de ALCANOS DE COLOMBIA, por la falta de conexión efectiva para la prestación del servicio de gas natural, 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.

Por lo anterior, su escrito se trasladó a la prestadora ALCANOS DE COLOMBIA S.A. ESP, con el oficio No. 20218120399091 del 30 de marzo de 2021.

Teniendo en cuenta su inconformidad, me permito informarle el proceso de reclamación en materia de servicios públicos domiciliarios, así:

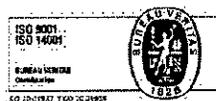
1. La empresa de servicios públicos domiciliarios cuenta con un término de 15 días hábiles contados a partir de la fecha de la presentación de su petición, queja o recurso para darle respuesta. Para efectos de la notificación de dicha respuesta la entidad prestadora tendrá un término de 5 días hábiles siguientes a

la expedición del acto, para enviarse citación con el fin de que se acerque a sus instalaciones, para que se notifique 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, ésta notificará la decisión 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. Notificación que se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino de conformidad con lo previsto en el Artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resoluciones Nos. 20201000057315 del 09 de diciembre y 20201000057965 del 14 de diciembre de 2020.

Sede principal. Carrera 18 nro. 84-35, Bogotá D.C. Código postal: 110221

PBX (1) 691 3005. Fax (1) 691 3059 - [sspd@superservicios.gov.co](mailto:sspd@superservicios.gov.co)



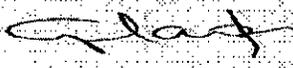
2. El término para dar respuesta puede ser ampliado por el prestador, cuando requiera practicar pruebas o se presente alguna otra circunstancia que requiera de su ampliación. En este caso se le deberá enviar una comunicación por parte del prestador en el que se informe los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o 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 podrá interponer en un mismo escrito, el Recurso de Reposición y Subsidiariamente el de Apelación ante el gerente o representante legal de la empresa, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión, quien después de responderlo remitirá el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a fin de que se surta el recurso de 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 rechace el recurso subsidiario de apelación; con fundamento en el artículo 74.3 de la Ley 1437 de 2011, el usuario podrá interponer Recurso de Queja directamente ante la Superintendencia dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes a la notificación de dicho acto, solicitando se revise la decisión de la empresa, que niega el recurso de apelación, para lo cual deberá adjuntar copia de dicha decisión.

Una vez la Superservicios reciba el expediente por parte del prestador, se le informara de tal circunstancia oportunamente.

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,



GLADYS C. SANTISTEBAN D.  
Coordinadora Participación Ciudadana y Grupo PQR de la Dirección Territorial Centro

Copia: Oficio No. 20218120399091 del 30 de marzo de 2021

Preparó: Gladys C. Santisteban D.  
Revisó: Gladys C. Santisteban D.  
Aprobó: Gladys C. Santisteban D.

---

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios  
www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

**\*20218120399091\***

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: **20218120399091**

Fecha: **30/03/2021**

GD-F-007 V.14

Página 1 de 3

Bogotá, D.C.

Señores  
ALCANOS DE COLOMBIA S.A. ESP.  
[alcanos@alcanosesp.com](mailto:alcanos@alcanosesp.com)  
Neiva, Huila

Respetados Señores.

ASUNTO: Traslado por competencia del(os) radicado(s) 20215290410642 del 8 de marzo de 2021

Respetados señores.

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios recibió la reclamación, radicado(s) con el(os) número(s) del asunto, presentada por el(la) señor(a) JOSÉ OLVES GUTIÉRREZ GÓMEZ, cuya inconformidad es la falta de prestación efectiva del servicio de gas natural, para el inmueble ubicado en la Casa 2 Manzana 3 del Barrio Comfenalco de Ibagué, Tolima.

Teniendo en cuenta lo anterior y con fundamento en los artículos 152 y siguientes de la Ley 142 de 1994, la empresa es la autoridad competente para resolver la reclamación del usuario e informarle sobre la procedencia de los recursos de reposición y en subsidio de apelación y el término dentro del cual se deben interponer y dónde deben radicarse.

Es importante advertir que el prestador debe emitir respuesta a la reclamación presentada por el usuario y/o suscriptor, dentro de los términos de ley previstos en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, subrogado por el artículo 123 del Decreto Ley 2150 de 1995, es decir, dentro de los 15 días hábiles contados a partir de la fecha de radicación de la petición, reclamo, queja o recurso de reposición.

Si el usuario hace uso del recurso de apelación, de manera subsidiaria al de reposición, y el prestador lo concede, debe remitir el expediente a la Superservicios o en su defecto, cuando se le haya negado el recurso de apelación, se le debe informar que procede el recurso de queja, el cual deberá radicar ante esta superintendencia, dentro de los 5 días siguientes, a la fecha en la que se le notificó del rechazo del recurso de apelación.

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resoluciones Nos. 20201000057315 del 09 de diciembre y 20201000057965 del 14 de diciembre de 2020.

Sede principal. Carrera 18 nro. 84-35, Bogotá D.C. Código postal: 110221

PBX (1) 691 3005. Fax (1) 691 3059 - [sspd@superservicios.gov.co](mailto:sspd@superservicios.gov.co)

Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá. Línea gratuita nacional 01 800091 03 05

NIT: 800.250.984.6

Dirección Territorial Centro

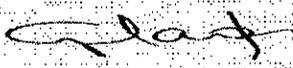
Señor prestador no olvide que los recursos de reposición y en subsidio el de apelación, resultan procedentes contra los actos de **negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación** tal como lo prevé el inciso segundo del artículo 154 ibidem, siempre y cuando no se pretenda discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.

**Así mismo, recuerde que NO es procedente cobrar 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.**

Por último, se le comunica que la presente comunicación **NO requiere respuesta** por parte del prestador a esta entidad, toda vez que se conocerá de la respuesta a la petición, queja o recurso de reposición, en segunda instancia.

Por último, si usted NO es la persona competente para dar trámite a la petición, de conformidad con lo previsto en el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011, por favor trasladarlo al competente.

Cordialmente,



GLADYS C. SANTISTEBAN D.  
Coordinadora Participación Ciudadana y Grupo PQR de la Dirección Territorial Centro

Anexo: 1 folio

Preparó: Gladys C. Santisteban D.  
Revisó: Gladys C. Santisteban D.  
Aprobó: Gladys C. Santisteban D.



Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios  
V 5.2

RADICADO NO:

20215290410642

Dependencia rad:

GRUPO POR

Fecha de Generación:

08/03/2021 10:23:21

Fecha Recepción: Sat Mar 06 00:00:00 COT 2021

Remitente: joseolves@hotmail.com

Destinatario: sspd@superservicios.gov.co

CC:

Asunto: QUEJA ANTE ALCANOS

Cordial saludo: Desde el 8 de febrero se hizo una solicitud por vía telefónica a la empresa ALCANOS DE COLOMBIA para que se instalara el servicio de gas e hicieran la visita correspondiente al domicilio del señor JOSE OLVES GUTIERREZ GOMEZ en LA CIUDAD DE IBAGUE EN EL BARRIO COMPENALCO TERCERA ETAPA MZ3 CS 2, ya que toda la instalación se encuentra realizada para la conexión de la misma, pero a pesar que desde esta fecha se dio aviso a la misma para que se agendara la inspección, ni siquiera han tenido la delicadeza de llamar ni de notificar la visita, es de aclarar que el usuario en cuestión es una persona en condición de discapacidad, y lo están afectando ostensiblemente al no tener este servicio. La solicitud que se hace es que tengan la gentileza de realizar la inspección por parte de alcamos que se lleva esperando desde hace un mes para poder acceder al servicio de gas domiciliario, ya que toda la adecuación fue hecha, y solo falta esta visita para poder acceder al servicio.

La solicitud que se hace es que tengan la gentileza de realizar la inspección por parte de alcamos que se lleva esperando desde hace un mes para poder acceder al servicio de gas domiciliario, ya que toda la adecuación fue hecha, y solo falta esta visita para poder acceder al servicio.

---

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios [www.superservicios.gov.co](http://www.superservicios.gov.co)  
- [sspd@superservicios.gov.co](mailto:sspd@superservicios.gov.co)



Ibagué, 06 de mayo de 2021

Señor  
**JOSE OLVES GUTIERREZ GOMEZ**  
joseolves@hotmail.com  
Ibagué, Tolima

**Asunto:** Acto por el cual se decreta el desistimiento y se ordena el archivo de la petición recibida el 31 de marzo de 2021 mediante traslado por competencia de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios SSPD Rad.20215290410642.

Cordial saludo,

Teniendo en cuenta lo dispuesto por el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015 y considerando que el día 31 de marzo de 2021 se recibió petición mediante traslado por competencia con número 20215290410642 interpuesta por el señor JOSE ELVES GUTIERREZ GOMEZ en la cual realiza queja manifestando que desde el 8 de febrero solicitó vía telefónica, se instalara servicio y se hiciera la visita correspondiente al domicilio, en LA CIUDAD DE IBAGUE EN EL BARRIO COMFENALCO TERCERA ETAPA MZ3 CS 2, ya que toda la instalacion se encuentra realizada para la conexion de la misma,pero a pesar que desde esta fecha se dio aviso a la misma para que se agendara la inspeccion, ni siquiera hanterenido la delicadeza de llamar ni de notificar la visita,y dado que el peticionario allegó el escrito incompleto por no contar con la siguiente:

El número de documento del solicitante y el número telefónico.

Nos permitimos a traves de comunicación de fecha 31 de marzo de 2021 enviada por medio de correo electronico al email joseolves@hotmail.com, requerirte la información faltante, la cual se requiere para proceder a dar respuesta de fondo a la petición del asunto, sin que hasta la fecha se haya dado cumplimiento de lo requerido sin solicitar prorroga alguna.

Al respecto el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015, establece lo siguiente:

*"Petitionen 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."*



Con fundamento en lo anterior y de Colombia  
decretar el desistimiento y ordenar el archivo  
20215290410642 .

encontrándose, se considera procedente  
de la petición contenida en el radicado SSPD

*Para cualquier inquietud adicional, lo atenderemos a través de los siguientes canales: Para atención personalizada en cualquiera de nuestras Oficinas de Servicio al Cliente a nivel nacional O por la Oficina Virtual en la página web [www.alcanosesp.com](http://www.alcanosesp.com) o a través Contact Center líneas de atención 018000954141 desde teléfono fijo o 0315806041 desde celular, en horario de Lunes a Viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. y Sábados de 8:00 a.m. a 2:00 p.m., para emergencias a las líneas 018000918808 o 164 todos los días 24 horas.*

*De conformidad con el Artículo 154 de la Ley 142 de 1994, contra ésta decisión proceden los recursos de Reposición ante ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, los cuales deberán interponerse ante la empresa en un mismo escrito, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes de notificada la decisión. Para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de reclamación. El (Los) recurso(s) deberá(n) ser presentado(s) por medio de la oficina virtual y al correo electrónico [alcanos@alcanosesp.com](mailto:alcanos@alcanosesp.com) o podrá comunicarse con nosotros mediante la línea contact center (038- 8664419, 018000954141) quien les brindará asesoría personalizada.*

Atentamente,

**OFICINA DE SERVICIO AL CLIENTE**