



# Superservicios

Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios



**DNP** Departamento  
Nacional  
de Planeación



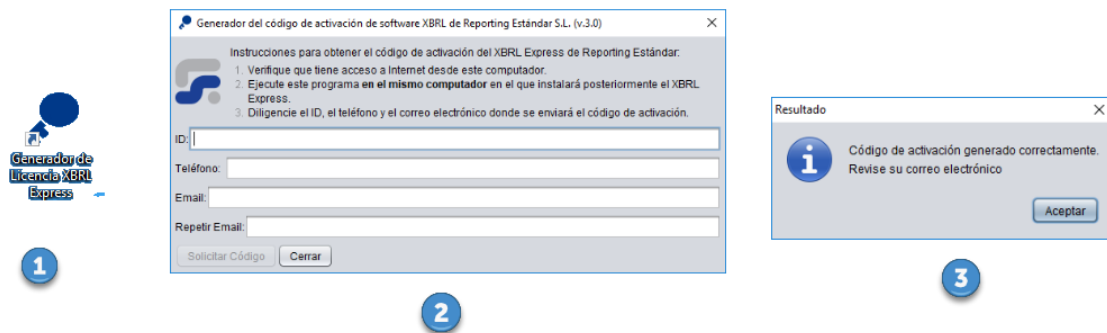
**GOBIERNO DE COLOMBIA**

## Casos especiales: Instalación

**No se recibe el mensaje de correo de respuesta respecto a la licencia**

## No se recibe el mensaje de correo de respuesta respecto a la licencia

El Generador de licencias se descarga y ejecuta correctamente, se diligencia el formulario de solicitud de licencia adecuadamente hasta generar el mensaje “licencia generada correctamente...” y al revisar el correo se recibe ningún mensaje.



**Imagen 1**

### CAUSAS Y MANEJO

El mensaje de respuesta para la solicitud de licencia no debe tardar en llegar más de cinco (5) minutos, si después de dar espera a ese lapso de tiempo aun no lo recibe repita el procedimiento teniendo en cuenta las posibles causas.

Antes de realizar el procedimiento mencionado en la “Causa 4”, asegúrese de haber realizado los correspondientes a las causas anteriores.

#### **Causa 1.**

Es posible que el mensaje esté llegando a SPAM o correo no deseado.

#### **Tratamiento a la causa 1**

Verifique las carpetas correspondientes a correo no deseado en su cuenta de correo.

#### **Causa 2.**

Se ingresó de forma inadecuada el correo electrónico.

#### **Tratamiento a la causa 2**

- Ejecute nuevamente los pasos descritos en la imagen 1.
- Asegúrese de digitar correctamente el ID de prestador registrado en SUI.
- Asegúrese de digitar correctamente el correo electrónico al cual está ingresando para consultar el mensaje de respuesta respecto a la licencia.

### **Causa 3.**

Si tiene certeza de haber ingresado correctamente el correo electrónico y de que este corresponde a la cuenta de correo a la cual está accediendo, es posible que se esté presentando alguna situación respecto al dominio de la cuenta de correo.

El dominio del correo electrónico es el texto que se escribe después del símbolo de la arroba (@).

### **Tratamiento a la causa 3**

- Ejecute nuevamente los pasos descritos en la imagen 1.
- Asegúrese de digitar correctamente el ID de prestador registrado en SUI.
- Digite otro correo electrónico al cual tenga acceso, preferiblemente de otro dominio.

### **Causa 4.**

Si tiene certeza de haber ingresado correctamente el correo electrónico y de que este corresponde a la cuenta de correo a la cual está accediendo. Y además ha probado con un correo electrónico correspondiente a otro dominio.

Es posible que se esté presentando alguna situación con el servicio de generación de licencias.

### **Tratamiento a la causa 4**

Comuníquese con la entidad para notificar la situación y dejar sus datos de contacto, se le solicitará un tiempo de espera para realizar las revisiones correspondientes y se dará una respuesta una vez resuelta la situación.

**FIN DEL DOCUMENTO**