



SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

CONCEPTO 0000155 DE 2021

(marzo 8)

XXXXXXXXXXXXXXXXXX

Ref. Solicitud de Concepto¹

COMPETENCIA

De conformidad con lo establecido en el numeral 2 del artículo 11 del Decreto 1369 de 2020², la Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - Superservicios es competente para "...absolver las consultas jurídicas externas relativas a los servicios públicos domiciliarios."

ALCANCE DEL CONCEPTO

Se precisa que la respuesta contenida en este documento corresponde a una interpretación jurídica general de la normativa que conforma el régimen de los servicios públicos domiciliarios, razón por la cual los criterios aquí expuestos no son de obligatorio cumplimiento o ejecución, tal como lo dispone el artículo 28 de la Ley 1437 de 2011³, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015⁴.

Por otra parte, la Superservicios no puede exigir que los actos o contratos de un prestador de servicios públicos domiciliarios se sometan a su aprobación previa, ya que de hacerlo incurriría en una extralimitación de funciones, así lo establece el parágrafo 1 del artículo 79 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 13 de la Ley 689 de 2001.

CONSULTA

A continuación, se transcribe la consulta elevada:

"(...) SOLICITUD

1. Sírvese informar teniendo en cuenta la normatividad al respecto sobre la notificación electrónica, si es obligación o no, de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, notificar las actuaciones que se adelanten contra un prestador al correo electrónico registrado en el RUPS, o si por el contrario tiene la

facultad de notificar a otro correo electrónico sin previa autorización del prestador, so pena de que se invalide dicha actuación por carecer de una notificación realizada en debida forma.

Si, por el contrario, la Superintendencia tiene dicha facultad se solicita el envío de la normatividad al respecto. (...)” (SIC).

NORMATIVA Y DOCTRINA APLICABLE

Ley 142 de 1994^[5]

Ley 1437 de 2011^[6]

Ley 2080 de 2021^[7]

Decreto 417 de 2020^[8]

Decreto 637 de 2020^[9]

Decreto 491 de 2020^[10]

Resolución No. 385 de 2020^[11]

Resolución No. 222 de 2021^[12]

Consejo de Estado, Sala de Consulta y Servicio Civil, Concepto C.E. 11001 03 06 000 2016 00210 00(2316) de 2017

Corte Constitucional sentencia C-242 de 2020

Concepto Unificado SSPD-OJ-2016-031

Concepto Unificado SSPD-OJ-2016-032

CONSIDERACIONES

Con el propósito de dar respuesta a la consulta planteada, relacionada con la notificación electrónica de los actos administrativos en materia de servicios públicos domiciliarios, es preciso citar el concepto unificado SSPD-OJ-2016-031 emitido por esta Oficina Asesora:

“(…) En materia de notificaciones en sede administrativa, la notificación por medio electrónico prevista en el artículo 67 ibídem, constituye la mayor novedad incorporada en materia de procedimiento administrativo.

(…) De esta manera si bien los mensajes de datos han venido siendo incorporados como una práctica cada vez más habitual en el desarrollo de las relaciones entre la administración y los administrados, lo cierto es que con la expedición de la Ley 1437 de 2011 no quedan dudas respecto a su empleo, pues de forma expresa contempla un capítulo referido a la “UTILIZACIÓN DE MEDIOS ELECTRÓNICOS EN EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO”, y en el que explícitamente dispone lo siguiente:

“ARTÍCULO 53. PROCEDIMIENTOS Y TRÁMITES ADMINISTRATIVOS A TRAVÉS DE MEDIOS ELECTRÓNICOS. Los procedimientos y trámites administrativos podrán realizarse a través de medios electrónicos. Para garantizar la igualdad de acceso a la administración, la autoridad deberá asegurar mecanismos suficientes y adecuados de acceso gratuito a los medios electrónicos, o permitir el uso alternativo de otros procedimientos.

En cuanto sean compatibles con la naturaleza de los procedimientos administrativos, se aplicarán las disposiciones de la Ley 527 de 1999 y las normas que la sustituyan, adicionen o modifiquen”.

Siendo entonces un aspecto que no contemplaba el anterior código en razón al contexto de la época en el que fue expedido, el uso de los medios electrónicos en la actuación administrativa se erige como la materialización de los principios y prerrogativas administrativas previstas en el artículo 3 del código, en especial, los de eficacia, economía y celeridad.

5.2.1. PROCEDENCIA DE LA NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA

El artículo 67 ibídem, determinó la procedencia de la notificación (sic) electrónica al hecho de que interesado acepte ser notificado de dicha manera:

“ARTÍCULO 67. NOTIFICACIÓN PERSONAL. Las decisiones que pongan término a una actuación administrativa se notificarán personalmente al interesado, a su representante o apoderado, o a la persona debidamente autorizada por el interesado para notificarse.

(...) La notificación personal para dar cumplimiento a todas las diligencias previstas en el inciso anterior también podrá efectuarse mediante una cualquiera de las siguientes modalidades:

1. Por medio electrónico. Procederá siempre y cuando el interesado acepte ser notificado de esta manera.

La administración podrá establecer este tipo de notificación para determinados actos administrativos de carácter masivo que tengan origen en convocatorias públicas. En la reglamentación de la convocatoria impartirá a los interesados las instrucciones pertinentes, y establecerá modalidades alternativas de notificación personal para quienes no cuenten con acceso al medio electrónico. (...).”

La notificación electrónica supone entonces como requisito la aceptación previa del interesado respecto de este medio para ser puesto en conocimiento: (...)

Del contenido de los artículos 54 y 67 en mención puede colegirse que:

i) Constituye un derecho de toda persona, actuar ante las autoridades utilizando medios electrónicos, no obstante el privilegio no es absoluto, en tanto que para ejercerlo debe registrar su dirección de correo electrónico en la base de datos dispuesta para tal fin. De dicha exigencia se excluyen las peticiones de información de consulta, hechas por correo electrónico.

ii) La aceptación de la notificación electrónica por parte del interesado supone la procedencia de dicho medio.

De acuerdo con lo anterior debe hacerse claridad en que una cosa es el derecho de actuar utilizando medios electrónicos y otra, la notificación electrónica, ya que, salvo las excepciones referidas a la obligación por parte del interesado de registrar su dirección electrónica en relación con las peticiones de información y consulta, para poder actuar a través de tales medios, por regla general se requiere el registro de la dirección electrónica, mientras que, para efectos de la notificación electrónica, es necesario la aceptación expresa por parte del interesado y para cada actuación, de ser notificado por dicho medio.

En ese sentido, el hecho de que una persona actúe usando los medios electrónicos no supone que la notificación del acto que le pone fin a su actuación le deba ser notificado por dicho medio, ya que el artículo 67 restringe la procedencia de la notificación a la aceptación de ser informado por ese medio; de manera que si no existe la aceptación no es posible la notificación electrónica y deberá acudirse entonces a las formas tradicionales de notificación.

(...) En todo caso, la simple mención de la dirección de correo electrónico por parte del interesado en la petición que da inicio a la actuación, no supone la autorización a la empresa o a cualquier autoridad para que lo notifique por dicho medio, pues la norma es clara en referir la aceptación; no obstante, en tratándose de

este tipo de situaciones, deberá agotarse la notificación principal, es decir, la personal y, concomitantemente, surtir la electrónica ya que se carece de la aceptación requerida por la norma.

Por otro lado, aun cuando la disposición legal que hace referencia a la necesidad de “aceptación de ser notificado por medio electrónico” quedó sujeta a la redacción según la cual “Las autoridades podrán notificar sus actos a través de medios electrónicos, siempre que el administrado haya aceptado este medio de notificación”, sin determinar si la aceptación es válida para todas las actuaciones administrativas iniciadas a petición del interesado o adelantadas por esta superintendencia y que lo involucre, entendemos que en virtud del principio del debido proceso y eficacia, la aceptación de notificación por medio electrónico debe ser independiente y autónoma de cada actuación; es decir que por cada actuación o procedimiento administrativo debe existir la correspondiente aceptación, puesto que de cada una se derivan condiciones fácticas, probatorias y jurídicas distintas para el interesado. De hecho, podría suceder que en una actuación administrativa se le notifique de manera electrónica, cuando en otra, previamente el interesado había manifestado su voluntad de ser notificado de manera personal.

Sin embargo, también resulta claro que en búsqueda de que los procedimientos logren su finalidad nada impide que la administración cuente con la aceptación general por parte del interesado para que, en adelante, se le notifique varias actuaciones administrativas por correo electrónico. En todo caso, debe constar la evidencia de tal aceptación. (...) (Subraya y negrilla fuera de texto)

De otra parte, en cuanto a la notificación de los actos administrativos de carácter particular y concreto, en el marco de un procedimiento administrativo sancionatorio que adelante esta Superintendencia, esta Oficina Asesora Jurídica, en el concepto unificado SSPD-OJ-2016-032, indicó:

“Publicidad del acto de pruebas y de los actos de trámite en el procedimiento administrativo sancionatorio en sede de la Superintendencia.

En cuanto a la forma en que debe darse publicidad a los actos administrativos de trámite en general, y con la excepción planteada en el artículo 47 del CPACA en relación con el pliego de cargos, la norma administrativa no contempla expresamente la manera en que debe procederse.

En efecto, el artículo 66 del CPACA, señala que los actos administrativos de carácter particular y concreto deben ser notificados en los términos que señalan las disposiciones que le siguen, sin embargo, el artículo 67 ibídem califica la forma en que deben notificarse aquellos actos de carácter particular y concreto que además, tienen la condición de ser definitivos, señalando que para tal efecto procede la notificación personal:

(...)

El artículo 68 por su parte, señala la forma en que debe realizarse la citación al administrado cuando se pretende notificar personalmente a través de diligencia para tal efecto. El artículo 69, de otro lado, establece y desarrolla la notificación por aviso. (...)

Ahora bien, en lo que tiene que ver con las citaciones para notificación personal, el artículo 68 de la Ley 1437 de 2011, establece:

“Artículo 68. Citaciones para notificación personal. Si no hay otro medio más eficaz de informar al interesado, se le enviará una citación a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, para que comparezca a la diligencia de notificación personal. El envío de la citación se hará dentro de los cinco (5) días siguientes a la expedición del acto, y de dicha diligencia se dejará constancia en el expediente.

Cuando se desconozca la información sobre el destinatario señalada en el inciso anterior, la citación se publicará en la página electrónica o en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días.”

A partir de lo anterior, por principio general, la citación deberá realizarse a través de un medio que garantice su efectividad y sólo podrá realizarse a través del correo electrónico, cuando el usuario haya consentido en ello, indicando tal dirección como una dirección de notificación y comunicación válida. De manera que, si el usuario ha consentido en ser notificado electrónicamente, no se requerirá del envío de una citación para surtir el trámite de notificación personal, como quiera que la notificación electrónica sustituye este procedimiento.

Al respecto, el Consejo de Estado mediante concepto No. 11001-03-06-000-2016-00210-00(2316) de 4 de abril de 2017 de la Sala de Consulta y Servicio Civil, estableció unos requisitos para que se surta la notificación personal por medio electrónico, indicando:

“(…)

1. Que el administrado haya aceptado en forma expresa este medio de notificación, de forma tal que no exista duda de su aquiescencia.
2. Que durante el desarrollo de la actuación administrativa no haya solicitado otra forma de notificación, y
3. Que la administración certifique el acuse de recibo del mensaje electrónico, para efectos de establecer la fecha y hora en la cual el administrado tuvo acceso al acto administrativo.

Respecto de este último requisito, es claro que corresponde a la administración ya sea directamente, si goza de la capacidad técnica para hacerlo, o por medio de una entidad certificadora, certificar el acuse de recibo del mensaje electrónico con el cual se envía el acto administrativo que se pretende notificar, en el cual se indique la fecha y hora en la cual el administrado tuvo acceso al mensaje de datos y, por ende, al acto administrativo adjunto al mismo. Dicha certificación permite conocer la fecha y hora en la cual queda surtida la notificación conforme a lo dispuesto en la norma. Este requisito permite verificar que haya cumplido con el propósito de la figura, esto es que el administrado tenga acceso al acto administrativo que se notifica y de esta manera pueda ejercer de manera oportuna sus derechos de defensa y contradicción, si así lo considera. Así mismo, la constancia de la fecha y hora en que el interesado tiene acceso al mensaje de datos que contiene el acto administrativo es la que permite tener certeza sobre la oportunidad en el ejercicio de sus derechos, tales como: la interposición de recursos y el agotamiento de control en sede administrativa.

(…)

En el caso que se consulta relativo a la imposibilidad de notificar de manera electrónica un acto administrativo por falta de uno de los requisitos exigidos por la ley, esto es la certificación de la fecha y hora en la que se tiene acceso al acto, debe adelantarse la notificación de conformidad con lo dispuesto en el Código. Así, debe aclararse que no existe una notificación supletoria de la notificación electrónica, pues lo que busca el legislador al incorporar esta figura es el uso de los medios electrónicos y que se implementen en el procedimiento administrativo conforme lo exige la ley.

Por tanto, en el evento en que la notificación electrónica no cumpla uno de los requisitos exigidos en la ley, es claro que opera la consecuencia prevista en el artículo 72 de la Ley 1437 de 2011, es decir que no se tiene por efectuada la notificación a menos que el interesado revele que conoce el acto, consiente la decisión o interponga los recursos de ley. En este caso deberá notificarse el acto de la forma que lo prevea la ley, esto es por medio de la notificación personal, en estrados, por aviso etc, (...)

“De otro lado y frente a la exigencia del correo certificado, se observa que la norma vigente eliminó la formalidad exigida en el código anterior para que se remitiera la citación por correo certificado a la dirección

que el interesado hubiese anotado en el expediente, limitándose a exigir el envío de la citación sin formalidades adicionales y ampliando las posibilidades de destino no solo a la dirección del interesado, sino al fax y el correo electrónico, atendiendo la necesidad de incorporar en la legislación las nuevas tecnologías ya reconocidas en otras disposiciones. La norma contempla también la posibilidad de obtener información del registro mercantil para llevar a cabo el envío de la citación.

En consecuencia el legislador eliminó el requisito del correo certificado para el envío de la citación y, a su vez, abrió la posibilidad a otras formas de envío diferentes al correo certificado. (...)” (Subraya fuera de texto)

Por otra parte, atendiendo la actual situación de crisis que afecta al país por cuenta del Covid- 19, el Ministerio de Salud y Protección Social en su calidad de autoridad sanitaria del sistema de salud pública, profirió la Resolución No 385 del 12 de marzo de 2020 por medio de la cual, declaró la emergencia sanitaria, con el fin de adoptar medidas de prevención y control frente a la propagación de la enfermedad en el territorio nacional. Medida prorrogada a través de las Resoluciones 844, 1462 y 2230 de 2020, y 222 de 2021, y actualmente vigente hasta el 31 de mayo de 2021.

Aunado a lo anterior, en razón al crecimiento exponencial del contagio, el Gobierno Nacional expidió los Decretos 417 de 2020 y 637 de 2020, por medio de los cuales se declaró el estado de emergencia económica, social y ecológica en todo el territorio nacional. Con fundamento en ello, se expidió posteriormente el Decreto No. 491 de 2020, a través del cual se adoptaron medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas de los distintos órdenes, sectores y niveles que conforman las tres ramas del poder público y de los particulares que cumplan funciones públicas.

El artículo 4 del mencionado Decreto 491 de 2020, señala con respecto a la notificación o comunicación de los actos administrativos, lo siguiente:

“Artículo 4. Notificación o comunicación de actos administrativos. Hasta tanto permanezca vigente la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, la notificación o comunicación de los actos administrativos se hará por medios electrónicos. Para el efecto en todo trámite, proceso o procedimiento que se inicie será obligatorio indicar la dirección electrónica para recibir notificaciones, y con la sola radicación se entenderá que se ha dado la autorización.

En relación con las actuaciones administrativas que se encuentren en curso a la expedición del presente Decreto, los administrados deberán indicar a la autoridad competente la dirección electrónica en la cual recibirán notificaciones o comunicaciones. Las autoridades, dentro de los tres (3) días hábiles posteriores a la expedición del presente Decreto, deberán habilitar un buzón de correo electrónico exclusivamente para efectuar las notificaciones o comunicaciones a que se refiere el presente artículo.

El mensaje que se envíe al administrado deberá indicar el acto administrativo que se notifica o comunica, contener copia electrónica del acto administrativo, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo. La notificación o comunicación quedará surtida a partir de la fecha y hora en que el administrado acceda al acto administrativo, fecha y hora que deberá certificar la administración.

En el evento en que la notificación o comunicación no pueda hacerse de forma electrónica, se seguirá el procedimiento previsto en los artículos 67 y siguientes de la Ley 1437 de 2011.

Parágrafo. La presente disposición no aplica para notificación de los actos de inscripción o registro regulada en el artículo 70 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.” (Subraya fuera de texto)

Sobre el particular, la Corte Constitucional en sentencia C-242 de 2020 a través de la cual revisó la constitucionalidad de la norma, frente a este artículo en particular señaló:

“(…) 6.89. A fin de determinar la conformidad con la Carta Política del artículo 4 del Decreto 491 de 2020, este Tribunal estima necesario resaltar que las reglas ordinarias de notificaciones y comunicaciones de los actos administrativos buscan satisfacer principalmente el principio de publicidad y, con ello, los derechos al debido proceso, de petición e igualdad, ya que, ateniendo a las condiciones generales de vida de la población colombiana, disponen:

(i) La entrega física de una copia del acto administrativo al interesado o su publicación en el Diario Oficial, pues son los medios tradicionales que, en principio, permiten que la mayoría de las personas puedan conocer de las decisiones que las afectan.

(ii) El uso de las tecnologías como una opción para notificar y comunicar los actos administrativos, pero limitan su utilización a situaciones específicas, bajo el entendido de que para algunas personas no es posible acceder fácilmente a las mismas y, en consecuencia, se pueden constituir en barreras para conocer las determinaciones de la administración [227].

6.90. Con todo, la Corte advierte que las restricciones sanitarias adoptadas para enfrentar la pandemia han derivado en que los anteriores presupuestos pierdan parcialmente su fundamento, ya que directrices como el aislamiento social, las limitaciones de aforo de ciertos lugares o las suspensión del servicio de transporte intermunicipal, han impedido que las personas puedan asistir a las sedes de las entidades a efectos de ser notificadas o comunicadas, por medios presenciales, de las decisiones que adopta la administración frente a sus intereses.

6.91. Por lo anterior, la Sala evidencia que las reglas temporales contenidas en el artículo 4, que privilegian la notificación y comunicación de los actos administrativos por medios electrónicos resultan, en principio, proporcionales en las actuales condiciones, porque las mismas:

(i) Persiguen la finalidad legítima de satisfacer el principio de publicidad en medio de las restricciones sanitarias adoptadas para enfrentar la pandemia, que implican el aislamiento preventivo obligatorio de algunos sectores de la sociedad y el distanciamiento social.

(ii) Son adecuadas para lograr dicho objetivo, en tanto que ante los avances tecnológicos es posible que las personas puedan conocer el contenido de un acto administrativo, sin que les sea entregada una copia física del mismo.

(iii) Son necesarias ante la imposibilidad de que los actos administrativos sean puestos en conocimiento de los interesados a través de métodos que impliquen el contacto entre los individuos, como ocurre con la notificación personal.

(iv) Si bien establecen como directriz principal el uso de los medios electrónicos con el fin de poner en conocimiento de los interesados las decisiones de la administración y con ello pueden constituirse en barreras de acceso a la administración, lo cierto es que se dispuso que la notificación de las determinaciones: (a) solo se entenderá realizada cuando exista certificación de que las mismas fueron conocidas por el administrado, así como que (b) en caso de no ser posible el uso de las tecnologías para el efecto se debe seguir el procedimiento ordinario, es decir, el presencial.

6.92. Sin embargo, esta Corporación observa que a pesar de que la regulación en torno a la notificación y comunicación electrónica de los actos administrativos satisface el criterio de proporcionalidad, pues establece el uso de mecanismos ordinarios de forma subsidiaria, las medidas contempladas para implementarla revisten de problemas de constitucionalidad.

6.93. En concreto, un análisis de la parte final del inciso primero [228] y de la primera parte del inciso segundo [229], permite evidenciar que, a efectos de implementar las notificaciones y comunicaciones electrónicas, se exige a los usuarios, sin ninguna excepción, suministrar una dirección de correo electrónico para iniciar las actuaciones administrativas o para continuar con las mismas, con lo cual se establece una barrera de acceso a las autoridades.

6.94. En consecuencia, teniendo en cuenta que en las circunstancias actuales derivadas de la pandemia no es irrazonable utilizar la notificación y comunicación electrónica de los actos administrativos y que para facilitar la implementación de dicha directriz se requiere tener la información sobre la dirección de correo electrónico del usuario, este Tribunal considera necesario modular el artículo 4 a fin de evitar que dicha exigencia se convierta en una barrera de acceso a la administración pública para aquellas personas que no tienen acceso a los medios tecnológicos.

6.95. Para el efecto, la Sala toma nota de que en cuando en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo se autoriza el uso de medios electrónicos para los trámites y la gestión de peticiones, se condiciona la habilitación a “permitir el uso de medios alternativos” para quienes no tengan acceso a las tecnologías.

6.96. En esta misma línea, en la parte resolutive de la presente sentencia, esta Corporación declarará la exequibilidad condicionada del artículo 4o, bajo el entendido de que ante la imposibilidad manifiesta de una persona de suministrar una dirección de correo electrónico, podrá indicar un medio alternativo para facilitar la notificación o comunicación de los actos administrativos, por ejemplo, a través de una llamada telefónica, el envío de un mensaje de texto o de voz al celular o un aviso por una estación de radio comunitaria. (...)
(Subraya fuera de texto)

Así las cosas, mientras permanezca vigente la emergencia sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, la notificación o comunicación de los actos administrativos se hará por medios electrónicos. Para el efecto, en todo trámite, proceso o procedimiento que se inicie, se indicará la dirección electrónica para recibir notificaciones, entendiéndose con la sola radicación que se ha dado la autorización.

De no ser viable el suministro de una dirección de correo electrónico, podrá ser indicado un medio alternativo para facilitar la notificación, de conformidad a la exequibilidad condicionada que la Corte Constitucional señaló frente a la norma.

Ahora bien, de no poder llevarse a cabo la notificación de forma electrónica, deberá seguirse el procedimiento de notificación personal previsto en los artículos 67 y siguientes de la Ley 1437 de 2011. En todo caso, si la notificación no se ha hecho de forma válida, la misma no se tendrá por surtida, a menos que la parte interesada manifieste que conoce el acto, consienta en la decisión que contenga, o interponga los recursos legales, evento en el cual, se entenderá que el administrado se ha notificado por conducta concluyente.

En todo caso, las personas prestadoras de servicios públicos definidas en el artículo 15 de la Ley 142 de 1994, como responsables de adelantar la inscripción, actualización y cancelación en el Registro Único de Prestadores – RUPS, deberán actualizar anualmente la información general registrada o cuando se presente una novedad respecto de esta misma, según lo establecido en el artículo 4 de la Resolución SSPD No. 20181000120515 de septiembre 25 de 2018¹⁹³. No obstante, teniendo en cuenta lo señalado en el parágrafo segundo del artículo 3 de la resolución en cita, la omisión de inscribirse en el RUPS no restringe el ejercicio de las funciones de inspección, vigilancia y control por parte de la Superservicios.

Finalmente, es preciso mencionar que el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo –CPACA, fue modificado a través de la Ley 2080 de 2021. Los artículos 8, 9 y 10 señalan:

“ARTÍCULO 8o. Adiciónese a la Ley 1437 de 2011 el artículo 53A, el cual será del siguiente tenor:

Artículo 53A. Uso de medios electrónicos. Cuando las autoridades habiliten canales digitales para comunicarse entre ellas, tienen el deber de utilizar este medio en el ejercicio de sus competencias.

Las personas naturales y jurídicas podrán hacer uso de los canales digitales cuando así lo disponga el proceso, trámite o procedimiento.

El Gobierno nacional, a través del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, podrá a través de reglamento establecer para cuáles procedimientos, trámites o servicios será obligatorio el uso de los medios electrónicos por parte de las personas y entidades públicas. El ministerio garantizará las condiciones de acceso a las autoridades para las personas que no puedan acceder a ellos.

ARTÍCULO 9o. Modifíquense los incisos primero y segundo <sic, tercero> del artículo 54 de la Ley 1437 de 2011, el cual quedará así:

Artículo 54. Registro para el uso de medios electrónicos. Toda persona tiene el derecho de actuar ante las autoridades utilizando medios electrónicos, caso en el cual deberá realizar sin ningún costo un registro previo como usuario ante la autoridad competente. Si así lo hace, las autoridades continuarán la actuación por este medio. (...)"

ARTÍCULO 10. Modifíquese el artículo 56 de la Ley 1437 de 2011, el cual quedará así:

Artículo 56. Notificación electrónica. Las autoridades podrán notificar sus actos a través de medios electrónicos, siempre que el administrado haya aceptado este medio de notificación.

Sin embargo, durante el desarrollo de la actuación el interesado podrá solicitar a la autoridad que las notificaciones sucesivas no se realicen por medios electrónicos, sino de conformidad con los otros medios previstos en el Capítulo Quinto del presente Título, a menos que el uso de medios electrónicos sea obligatorio en los términos del inciso tercero del artículo 53A del presente título. (...)" (Subraya fuera de texto)

CONCLUSIÓN

De acuerdo con las consideraciones expuestas, se presentan las siguientes conclusiones:

- En materia de servicios públicos domiciliarios, por principio general, la citación deberá realizarse a través de un medio que garantice su efectividad y sólo podrá realizarse a través del correo electrónico cuando el usuario haya consentido en ello, indicando una dirección de notificación y comunicación válida.
- La Ley 1437 de 2011 eliminó el uso del correo certificado para el envío de la citación en el trámite de notificación personal, señalando que se enviará por el medio más eficaz, ya sea a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente.
- El fin perseguido por el legislador, es que el administrado tenga conocimiento del acto y con ello se surta la publicidad de este para que ejerza en tiempo el derecho de defensa y contradicción.
- Hasta tanto permanezca vigente la emergencia sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, prorrogada hasta el 31 de mayo de 2021 a través de la Resolución 222 de 2021, se aplicará a los prestadores de servicios públicos domiciliarios el procedimiento contenido en el artículo 4 del Decreto Legislativo 491 de 2020, para efectuar la notificación o comunicación de actos administrativos.

Finalmente, le informamos que esta Superintendencia ha puesto a disposición de la ciudadanía un sitio de consulta al que usted puede acceder en la dirección electrónica <https://www.superservicios.gov.co/?q=normativa>, donde encontrará la normativa, jurisprudencia y doctrina sobre los servicios públicos domiciliarios, así como los conceptos emitidos por esta entidad.

Cordialmente,

ANA KARINA MÉNDEZ FERNÁNDEZ

Jefe Oficina Asesora Jurídica

<NOTAS DE PIE DE PAGINA>

1. Radicado 20215290163352 TEMA: NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA
2. “Por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios”.
3. “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
4. “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”
5. “Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones”
6. “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
7. “Por medio de la cual se Reforma el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo –Ley 1437 de 2011– y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción.”
8. “Por la cual se declara un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional”
9. “Por el cual se declara un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional.”
10. “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de las contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.”
11. “Por la cual se declara la emergencia sanitaria por causa del coronavirus COVID2019 y se adoptan medidas para hacer frente al virus”.
12. “Por la cual se prorroga la emergencia sanitaria por el nuevo Coronavirus que causa la Covid-19, declarada mediante la Resolución 385 de 2020, y prorrogada a su vez por las Resolución 844, 1462 y 2230 de 2020”.
13. Disponible en: <http://www.sui.gov.co/web/normatividad/general/resolucion-sspd-20181000120515-del-25-de-septiembre-de-2018>

Este documento fue tomado directamente de la página oficial de la entidad que lo emitió.