



SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

CONCEPTO 358 DE 2021

(mayo 21)

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

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 al régimen de 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:

(...) De manera respetuosa me dirijo a su honorable despacho con el único objetivo de evidenciar una postura de la SSPD frente a la obligación de las empresas de servicios públicos que tengan y manejen redes sociales, como Facebook, Twitter, Instagram (sic) entre otros, están obligadas a recepcionar peticiones, quejas, reclamos y/o recursos por estos medios siempre y cuando en el mensaje de datos remitido se cumplan con los requisitos exigidos por la norma para dar trámite a una petición. Lo anterior teniendo en cuenta el fallo de

la Corte Constitucional, quien mediante sentencia T-230 del 2020 se pronunció de la siguiente manera: La Corte Constitucional, al resolver la tutela T-230/20, abrió la posibilidad de que los ciudadanos puedan presentar derechos de petición a través de redes sociales, concluyendo que, cuando una entidad hace uso de plataformas sociales y el recurso es presentado de manera respetuosa y cumple con los requisitos de ley, le asiste la obligación de tramitar las solicitudes que por esa vía se formulen (...).

NORMATIVA Y DOCTRINA APLICABLE

Ley 142 de 1994^[61]

Corte Constitucional sentencia T-230/20

CONSIDERACIONES

Para abordar su consulta, es preciso remitirse al artículo 152 de la Ley 142 de 1994, el cual establece el derecho de los usuarios de presentar peticiones, quejas y recursos en el marco del contrato de servicios públicos domiciliarios, así:

“Artículo 152. Derecho de petición y de recurso. Es de la esencia del contrato de servicios públicos que el suscriptor o usuario pueda presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos (...).”

Así las cosas, el suscriptor y/o usuario tienen derecho a presentar ante los prestadores de servicios públicos domiciliarios, las peticiones o recursos sobre las decisiones emitidas por estos, que afecten la prestación del servicio públicos domiciliarios o la ejecución del contrato de servicios públicos domiciliarios.

A su vez, los prestadores de servicios públicos domiciliarios tienen la obligación de responder las peticiones, quejas y recursos que presenten sus suscriptores o usuarios dentro del término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación, so pena de la configuración del silencio administrativo positivo, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994.

Ahora bien, en cuanto al uso de las redes sociales como canales de oficiales para recibir las peticiones, quejas y reclamos, la Corte Constitucional, mediante la sentencia T-230 de 2020, señaló lo siguiente:

“(...) 4.5.6.1. Formas de canalizar las peticiones. El derecho de petición se puede canalizar a través de medios físicos o electrónicos de que disponga el sujeto público obligado, por regla general, de acuerdo con la preferencia del solicitante. Tales canales físicos o electrónicos pueden actuarse de forma verbal, escrita o por cualquier otra vía idónea que sirva para la comunicación o transferencia de datos^[61].

(...)

Por su parte, los medios electrónicos son herramientas que permiten la producción, almacenamiento o transmisión digitalizada de documentos, datos e informaciones, a través de cualquier red de comunicación abierta o restringida. Esta última supone un diálogo entre sujetos –al menos un emisor y un receptor– en el que se da una transmisión de señales que tienen un código común^[62]. Estas herramientas tecnológicas se encuentran contenidas en las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), que son “el conjunto de recursos, herramientas, equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes y medios, que permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento, transmisión de información como voz, datos, texto, video e imágenes.”^[63] Dentro de estos servicios se resaltan los de telemática e informática en los que se ubica la Internet^[64], hoy por hoy, medio que, por excelencia, facilita la transmisión de información y comunicaciones entre la población.

(...)

4.6.1. Redes sociales en la Internet. Con el avance de la tecnología, la Internet se ha convertido en el canal más efectivo para la comunicación y la divulgación de información. En el marco de esa herramienta, las comunidades virtuales en las que diferentes usuarios con intereses y gustos en común interactúan –las denominadas redes sociales–, representan un espacio digital que ha promovido la comunicación inmediata entre distintos actores y el acceso directo a información, casi que en tiempo real.

(...)

8...) **El uso de redes sociales en internet por parte de las autoridades públicas.** El auge de las redes sociales como medios digitales de interacción ha permeado, incluso, la actividad del Estado. Uno de los impactos más evidentes es que tales herramientas han facilitado la comunicación entre la administración y los administrados, y ha exigido al Estado complementar el ejercicio de sus funciones con lo digital, participando incluso en las redes sociales.

La inmediatez intrínseca a los medios electrónicos de comunicación –como las redes sociales– ha despertado en la sociedad la exigencia de ser informados sobre lo que acontece con el Estado en el momento justo en que ocurren los hechos, así como la necesidad de las entidades de proporcionar esa información sin dilaciones. Ello ha demostrado que las redes suponen una doble direccionalidad en la comunicación, y permiten la garantía de un diálogo entre el Estado y los ciudadanos en los medios digitales. De ahí que, con estas herramientas se genera una mayor participación de los ciudadanos en lo público, quienes tienen la posibilidad de supervisar a las autoridades.

En todo caso, este nuevo escenario de interacción supone retos para la administración pública, en cuanto implica potenciar la capacidad del Estado de oír y de procesar toda la información a la que tiene acceso por los medios digitales. Ello necesariamente tiene un impacto en las plantas de personal de las entidades, su organización, estructura y distribución de funciones entre los empleados, funcionarios o servidores.

(...) En este orden de ideas, si una entidad pública decide crear una página o perfil de Facebook deberá determinar si la misma tendrá una finalidad meramente informativa, para compartir su gestión con la ciudadanía, o si también mantendrá habilitada la interacción a través de los mensajes directos. En este último escenario, se deberá tener en cuenta que la administración de la página supondría la posibilidad de que los usuarios utilicen este medio para ejercer su derecho fundamental de petición. En otras palabras, si mantiene activa esa opción, la entidad debe darle trámite a las peticiones que se presenten (...)

En esa misma línea, en el numeral 4.7.4 de la sentencia que se analiza, se concluye lo siguiente:

“Al respecto, se considera que, si bien es constitucional y legalmente admisible que las entidades definan los canales autorizados para el trámite de solicitudes ciudadanas, lo cierto es que, en concordancia con la regulación amplia contenida en el CPACA sobre el derecho de petición, cuando una entidad hace uso de redes sociales, como Facebook, debe tener presente que ellas también constituyen un medio idóneo para el ejercicio del citado derecho, de carácter electrónico, dado que permiten una comunicación bidireccional con los usuarios. Lo anterior, siempre que la solicitud se realice en términos respetuosos, se trate de una de las expresiones que suponen el ejercicio de tal derecho, y se pueda identificar al originador del mensaje, así como determinar que este aprueba su contenido.

En este sentido, si la red social permite una comunicación con doble direccionalidad, los mensajes que cumplan con las características propias del derecho de petición tendrán que ser resueltas por la entidad, de acuerdo con los estándares constitucionales y legales correspondientes, a menos que ella elimine dicha opción y tan solo deje habilitado un canal oficial. En efecto, a pesar de que un organismo señale una dependencia como la habilitada para el trámite de peticiones, si ella utiliza redes sociales bidireccionales asume la posibilidad de que algún ciudadano formule por esa vía una solicitud que reúna los requisitos de una

petición, la cual debe ser tramitada, como lo dispone el CPACA, en desarrollo del artículo 23 de la Constitución¹²⁸. Para tal efecto, la entidad podrá determinar si redirecciona directamente tales solicitudes al área encargada de atención al usuario, o habilita su trámite por la Dependencia que recibió la comunicación, o asume cualquier otra medida que estime pertinente, sin que la carga de redirigir la solicitud pueda ser trasladada al peticionario.

Sobre este punto, cabe anotar que, al menos en lo que concierne a Facebook, los perfiles de las entidades permiten deshabilitar la recepción de mensajes directos por los ciudadanos, de manera que la cuenta no sea, en principio, un medio para tramitar PQR. Pero, de no eliminar esa posibilidad, y de permitir que, por ejemplo, por el “muro” se reciba un mensaje de datos que suponga la obligación constitucional de respuesta, se deberá dar trámite en los términos en que fue descrito en este fallo (numeral 4.6.5.4), lo que no se ve afectado por la falta de agotamiento del proceso de verificación de una cuenta, siempre que se logre probar que efectivamente fue creado por la entidad y esta utiliza para, entre otros fines, informar a la ciudadanía. (...)”

Así las cosas, si un prestador habilita una red social a través de la cual existe la posibilidad de interactuar por medio de mensajes directos, la jurisprudencia entiende que ese prestador asume la posibilidad de que los usuarios ejerzan su derecho de petición por estos medios, evento en el cual se deberá dar el trámite legal respectivo al mismo, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994.

CONCLUSIONES

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

De conformidad con el artículo 152 de la Ley 142 de 1994, los suscriptores y/o usuarios del servicio podrán interponer peticiones, quejas y recursos sobre los temas relativos al contrato de servicios públicos domiciliarios. A su vez, los prestadores de los servicios públicos domiciliarios están obligados a responder todas las peticiones, quejas y recursos presentados por sus usuarios a través de los canales de recepción dispuestos para tal fin.

De acuerdo con la sentencia T-230/20 de la Corte Constitucional, en el evento en que se encuentre habilitada una red social a través de la cual se permita la presentación de peticiones, se está en la obligación de darle trámite a las mismas, tal como se explica detalladamente en los apartes jurisprudenciales transcritos. Lo anterior, de acuerdo con las normas aplicables, como el artículo 158 de la Ley 142 de 1994 para el caso de las peticiones presentadas en el marco del contrato de servicios públicos.

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/consulta-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 20215290580122

TEMA: PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS

Subtemas: REDES SOCIALES COMO CANALES OFICIALES

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".

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