



SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

CONCEPTO 719 DE 2021

(septiembre 28)

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Ref. Solicitud de concepto¹¹

COMPETENCIA

De conformidad con lo establecido en el numeral 2 del artículo 11 del Decreto 1369 de 2020¹², 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 2011¹³, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015¹⁴.

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:

"(...) concepto jurídico sobre tramite a PQRS en relación con lo establecido en la ley (sic) 2080 de 2021 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.

(...)

“1. ¿Es obligatorio que una empresa de servicios públicos domiciliarios habilite la recepción de Pqrs a través de medios electrónicos por fuera de los horarios laborales y días no hábiles?”

2. En caso de ser positiva la respuesta al cuestionamiento anterior y teniendo en cuenta que en materia de servicios públicos domiciliarios, de conformidad con el artículo 159 de la Ley 142 de 1994, la contabilización de los términos para la respuesta debe hacerse desde su presentación ¿Cómo se contabilizan los términos para el trámite de Pqrs presentadas a través de medios electrónicos por fuera de los horarios de atención al público, horarios laborales y días no hábiles?; es decir, ¿se deben incluir para el conteo de los términos de ley los horarios y días no laborables y los días hábiles para medios electrónicos?

3. ¿Puede la empresa restringir la recepción de Pqrs por medios electrónicos cuando se supere el horario laboral o en los días no hábiles o festivos o informar a los suscriptores y usuarios que la contabilización del término para la respuesta empezará a contar a partir del día hábil siguiente a su presentación?”

NORMATIVA Y DOCTRINA APLICABLE

Ley 4 de 1913⁽⁶⁾

Ley 142 de 1994⁽⁶⁾ Ley 1437 de 2011⁽⁷⁾

Ley 1755 de 2015⁽⁸⁾

Ley 2080 de 2021⁽⁹⁾

Concepto SSPD-OJ-2004-321

CONSIDERACIONES

Previo a emitir un pronunciamiento sobre la consulta formulada, es necesario indicar que a través de la instancia consultiva no es posible para esta Oficina pronunciarse sobre situaciones de carácter particular y concreto, motivo por el cual, se procederá a emitir un concepto de carácter general, sin que el mismo comprometa la responsabilidad de la Superintendencia, ni tenga carácter obligatorio ni vinculante, en los términos de lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley 1437 de 2011 introducido por sustitución en la Ley 1755 del 30 de junio de 2015.

En este sentido y realizadas las anteriores precisiones, se procede emitir un concepto general y de orientación frente a los temas consultados: i) modificaciones de la Ley 2080 de 2021 a la Ley 1437 de 2011, ii) medios para la presentación de peticiones, quejas y recursos en el régimen de los servicios públicos domiciliarios y iii) obligatoriedad de la atención de peticiones, quejas y recursos en el régimen de los servicios públicos domiciliarios y término legal para la atención de los mismos.

i) Modificaciones de la Ley 2080 de 2021 a la Ley 1437 de 2011

La Ley 2080 de 2021 modificó e incorporó al Título II “Derecho de petición” de la Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, los siguientes artículos:

- Artículo 53A de la Ley 1437 de 2011, adicionado por el artículo 8 de la Ley 2080 de 2021:

“ARTÍCULO 53A. USO DE MEDIOS ELECTRÓNICOS. <Artículo adicionado por el artículo 8 de la Ley 2080 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> 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.”

De lo anterior, se desprende que las autoridades pueden habilitar canales digitales para llevar a cabo procesos, trámites o procedimientos, los cuales pueden ser usados por las personas naturales o jurídicas. Cabe resaltar que el Gobierno Nacional, a través del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, podrá establecer el reglamento para determinar en cuáles procedimientos, trámites o servicios será obligatorio el uso de los medios electrónicos por parte de las personas y entidades públicas.

- Artículo 54 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 9 de la Ley 2080 de 2021:

“ARTÍCULO 54. REGISTRO PARA EL USO DE MEDIOS ELECTRÓNICOS. <Inciso modificado por el artículo 9 de la Ley 2080 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> 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.

(...)

<Inciso modificado por el artículo 9 de la Ley 2080 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> El registro del que trata el presente artículo deberá contemplar el Régimen General de Protección de Datos Personales.

(...)”

En términos generales los procedimientos y trámites administrativos podrán realizarse a través de medios electrónicos. Toda persona tiene el derecho de actuar ante las autoridades utilizando medios electrónicos, caso en el cual se deberá registrar su dirección de correo electrónico en la base de datos dispuesta para tal fin. Si así lo hace, las autoridades continuarán la actuación por este medio, a menos que el interesado solicite recibir notificaciones o comunicaciones por otro medio diferente.

- Artículo 56 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 10 de la Ley 2080 de 2021:

“ARTÍCULO 56. NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA. <Artículo modificado por el artículo 10 de la Ley 2080 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> 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.

Las notificaciones por medios electrónicos se practicarán a través del servicio de notificaciones que ofrezca la sede electrónica de la autoridad.

Los interesados podrán acceder a las notificaciones en el portal único del Estado, que funcionará como un portal de acceso.

La notificación quedará surtida a partir de la fecha y hora en que el administrado acceda a la misma, hecho que deberá ser certificado por la administración.”

La disposición legal transcrita, contempla que para que se entienda surtida la notificación personal por medio electrónico, la autoridad deberá certificar la hora y fecha en que el interesado accedió al acto administrativo.

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 del Consejo de Estado, estableció unos requisitos para que se surta la notificación personal por medio electrónico, en los siguientes términos:

“(…) 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 lo anterior, se puede concluir que la notificación electrónica no se satisface con el envío o entrega del correo electrónico, sino con el acceso efectivo al acto administrativo, hecho que debe ser acreditado por una entidad de certificación que, de acuerdo con lo contemplado en la Ley 527 de 1999, son las entidades de certificación autorizadas por la Superintendencia de Industria y Comercio, encargadas de certificar lo atinente al envío, recibo, y apertura de correos electrónicos.

Por ende, si la autoridad no logra certificar la entrega y el acceso efectivo del acto administrativo por medio del correo electrónico, deberá surtir el proceso de notificación establecido en la Ley 1437 de 2011 (...).

- Artículo 59 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 11 de la Ley 2080 de 2021:

“ARTÍCULO 59. EXPEDIENTE ELECTRÓNICO. <Artículo modificado por el artículo 11 de la Ley 2080 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> El expediente electrónico es el conjunto de documentos electrónicos correspondientes a un procedimiento administrativo, cualquiera que sea el tipo de información que contengan. El expediente electrónico deberá garantizar condiciones de autenticidad, integridad y disponibilidad.

La autoridad respectiva garantizará la seguridad digital del expediente y el cumplimiento de los requisitos de archivo y conservación en medios electrónicos, de conformidad con la ley.

Las entidades que tramiten procesos a través de expediente electrónico trabajarán coordinadamente para la optimización de estos, su interoperabilidad y el cumplimiento de estándares homogéneos de gestión documental. (...)"

En lo referente al expediente electrónico, se tiene que es el conjunto de documentos electrónicos correspondientes a un procedimiento administrativo, cualquiera que sea el tipo de información que contengan, se debe garantizar su autenticidad, integridad y disponibilidad, así como la seguridad digital, el cumplimiento de los requisitos de archivo y conservación en medios electrónicos de acuerdo con lo establecido por la ley.

Por último, las entidades que lleven a cabo sus procesos mediante expedientes electrónicos deben coordinar su optimización, interoperabilidad y el cumplimiento de estándares homogéneos de gestión documental.

- Artículo 61 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 14 de la Ley 2080 de 2021:

“ARTÍCULO 61. RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS POR PARTE DE LAS AUTORIDADES. Artículo modificado por el artículo 14 de la Ley 2080 de 2021. El nuevo texto es el siguiente: Para la recepción de documentos electrónicos dentro de una actuación administrativa, las autoridades deberán contar con un registro electrónico de documentos, además de:

1. Llevar un estricto control y relación de los documentos electrónicos enviados y recibidos en los sistemas de información, a través de los diversos canales, incluyendo la fecha y hora de recepción.
2. Mantener los sistemas de información con capacidad suficiente y contar con las medidas adecuadas de protección de la información, de los datos y en general de seguridad digital.
3. Emitir y enviar un mensaje acusando el recibo o salida de las comunicaciones indicando la fecha de esta y el número de radicado asignado.”

En razón a lo anterior, es dable destacar que las peticiones, quejas, reclamos y recursos presentados de manera electrónica, deben ser recibidos llevando a cabo un juicioso control de los documentos que envían los interesados, protegiendo los datos entregados y remitiendo un mensaje al interesado indicando la fecha de recepción de la petición y su número de radicado.

ii) Medios para la presentación de peticiones quejas y recursos en el régimen de los servicios públicos domiciliarios

El artículo 153 de la Ley 142 de 1994 establece lo siguiente:

“Artículo 153. De la oficina de peticiones y recursos. Todas las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios constituirán una "Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos", la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, los suscriptores o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta dicha empresa.

Estas Oficinas llevarán una detallada relación de las peticiones y recursos presentados y del trámite y las respuestas que dieron.

Las peticiones y recursos serán tramitados de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición.” (subrayas fuera de texto).

En línea con lo anterior, la Ley 1437 de 2011 dispone respecto de la utilización de medios electrónicos en cuanto a las peticiones y actuaciones, lo siguiente:

“Artículo 5o. Derechos de las personas ante las autoridades. En sus relaciones con las autoridades toda persona tiene derecho a:

1. <Numeral modificado por el artículo 1 de la Ley 2080 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información oportuna y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.

Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integradas en medios de acceso unificado a la administración pública, aún por fuera de las horas y días de atención al público.

2. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.

3. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.

4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.

5. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.

6. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 1323 de la Constitución Política.

7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.

8. A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.

9. <Numeral adicionado por el artículo 1 de la Ley 2080 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> A relacionarse con las autoridades por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integrados en medios de acceso unificado a la administración pública.

10. Identificarse ante las autoridades a través de medios de autenticación digital.

11. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes”. (Subraya fuera de texto)

(...)

Artículo 7o Deberes de las Autoridades en la atención al público. Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes:

1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.

2. Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.

3. Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.

4. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5o de este Código.

5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.

6. Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5o de este Código.

7. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.

8. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.

9. Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.

10. Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos." (Subraya fuera del texto)

(...)

Artículo 15. Presentación y radicación de peticiones. <Artículo CONDICIONALMENTE exequible> <Artículo modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015. El nuevo texto es el siguiente:> Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Los recursos se presentarán conforme a las normas especiales de este código.

Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los que falten.

Si este insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes. Si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta.

Las autoridades podrán exigir que ciertas peticiones se presenten por escrito, y pondrán a disposición de los interesados, sin costo, a menos que una ley expresamente señale lo contrario, formularios y otros instrumentos estandarizados para facilitar su diligenciamiento.

En todo caso, los peticionarios no quedarán impedidos para aportar o formular con su petición argumentos, pruebas o documentos adicionales que los formularios no contemplen, sin que por su utilización las autoridades queden relevadas del deber de resolver sobre todos los aspectos y pruebas que les sean planteados o presentados más allá del contenido de dichos formularios.

A la petición escrita se podrá acompañar una copia que, recibida por el funcionario respectivo con anotación de la fecha y hora de su presentación, y del número y clase de los documentos anexos, tendrá el mismo valor legal del original y se devolverá al interesado a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Esta autenticación no causará costo alguno al peticionario.

Parágrafo 1o. En caso de que la petición sea enviada a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, esta tendrá como datos de fecha y hora de radicación, así como el

número y clase de documentos recibidos, los registrados en el medio por el cual se han recibido los documentos.

Parágrafo 2o. Ninguna autoridad podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas.

Parágrafo 3o. Cuando la petición se presente verbalmente ella deberá efectuarse en la oficina o dependencia que cada entidad defina para ese efecto. El Gobierno Nacional reglamentará la materia en un plazo no mayor a noventa (90) días, a partir de la promulgación de la presente ley.” (Subrayas fuera de texto).

En este contexto normativo, resulta predicable que, si los administrados tienen derecho a promover actuaciones a través del derecho de petición y por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad receptora, aún por fuera de horarios de atención al público, así mismo es posible señalar que las autoridades deben recibir y atender dichas peticiones presentadas de manera idónea.

Acorde con lo indicado en las disposiciones precedentes, si bien el artículo 153 de la Ley 142 de 1994 dispone que los prestadores deben contar con Oficinas de Peticiones, Quejas y Recursos, ello no es óbice para que estos puedan habilitar, de forma adicional, canales virtuales de atención a través de los cuales los usuarios puedan presentar peticiones, quejas y recursos de forma escrita, verbal y por los medios electrónicos dispuestos para el efecto, en los términos dispuestos en la Ley.

iii) Obligatoriedad de la atención de peticiones quejas y recursos en el régimen de los servicios públicos domiciliarios y término legal para la atención de los mismos.

De conformidad con el artículo 152 de la Ley 142 de 1994 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. A su turno, se reitera que el artículo 153 ibídem impone la obligación a las empresas de servicios públicos de constituir “Oficinas de Peticiones, Quejas y Recursos” con el fin de responder las peticiones, quejas y recursos que los usuarios presenten de forma verbal o escrita. Además, respecto de los recursos el artículo 154 ibídem dispone que no requieren de presentación personal.

De acuerdo con las citadas normas, los usuarios tienen derecho a presentar peticiones, quejas y recursos no solo verbales sino escritas. Asimismo, los prestadores pueden habilitar, de forma adicional, canales virtuales de atención a través de los cuales los usuarios puedan presentar peticiones, quejas y recursos de forma escrita, verbal y en horario no laboral por los medios electrónicos dispuestos para el efecto, en los términos dispuestos en la Ley. Por tanto, ninguna empresa de servicios públicos puede negarse a darles trámite a los que se presenten a través de correo electrónico, toda vez que la ley no condicionó su trámite a la radicación directa por parte del interesado en la Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos, máxime si el mismo prestador ha habilitado un sitio web y un correo electrónico para las mismas.

En tales condiciones se tiene que el derecho de petición debe ejercerlo el usuario sin sujeción a ningún condicionamiento del prestador de servicios públicos domiciliarios. Es decir, que el usuario no necesita consentimiento de la empresa para la presentación de peticiones o recursos por medio del correo, pues si habilita un medio electrónico debe atender las peticiones, además de aquellas peticiones presentadas - personalmente o por escrito- radicadas en la sede de la empresa.

Sobre el particular, esta Superintendencia mediante Concepto SSPD-OJ-2004-321 señaló:

“las peticiones, quejas o recursos que reciban las empresas prestadoras de servicios públicos por medio de los sistemas electrónicos o de transmisión de datos (fax), no pueden ser rechazados por el simple hecho de no enviarse a la oficina correspondiente o por haberse recibido por ese medio. En el evento que una oficina diferente a la destinada para la recepción de peticiones, quejas y reclamos, reciba una petición, queja o

recurso, debe trasladarla de inmediato a la oficina correspondiente para que la respondan dentro del término legal.” (Subrayado fuera del texto original)

Así las cosas, una vez presentada una petición o recurso por correo electrónico el prestador no tiene opción diferente que darle el trámite señalado en la ley.

Por último, el artículo 9 de la Ley 1437 de 2011 frente a lo que le está prohibido a las autoridades estableció:

“**Artículo 9o. Prohibiciones.** A las autoridades les queda especialmente prohibido:

1. Negarse a recibir las peticiones o a expedir constancias sobre las mismas.

(...)

8. Negarse a recibir los escritos de interposición y sustentación de recursos. (...)”

Así las cosas, ningún prestador puede negarse a recibir las solicitudes que presenten los usuarios en ejercicio de los derechos consagrados legalmente.

Ahora bien, de manera general, los plazos de días que se señalen en las leyes y actos oficiales, se entenderán hábiles; en el evento de que se trate de días calendario, tal circunstancia deberá ser expresa, de conformidad con lo establecido en el artículo 62 de la Ley 4 de 1913.

Ahora bien, cuando el plazo se haya fijado en días, estos se entienden hábiles, para lo cual se suprimen los feriados, entre los cuales se encuentran los domingos, festivos y los sábados cuando la administración ha dictado una norma que los considere inhábiles.

En consecuencia, se considera que, si el día sábado se encuentra incluido dentro de la jornada laboral establecida por el empleador en la entidad correspondiente, el mismo deberá tenerse en cuenta como día hábil para efectos de conteo de términos de respuesta para derechos de petición.

El artículo 158 de la Ley 142 de 1994 frente a los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones, dispone lo siguiente:

“ARTÍCULO 158. DEL TÉRMINO PARA RESPONDER EL RECURSO. (...) toda entidad o persona vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos, prestadora de los servicios públicos domiciliarios de que trata la citada ley, tiene la obligación de resolver las peticiones, quejas y recursos que presenten los suscriptores o usuarios en desarrollo de la ejecución del contrato de servicios públicos, dentro del término de 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación. (...)”

De la norma en comento se colige, que toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles contados a partir de **su recepción**, días que a la luz de la ley deben entenderse hábiles, todo lo cual, al analizarse de forma sistemática con la normativa expuesta anteriormente, lleva a tres conclusiones principales: i) las peticiones pueden ser presentadas por medios electrónicos y en horario no laboral, ii) los términos para responder las peticiones se cuentan a partir de su recepción, no de su radicación, y iii) los términos para responder se cuentan en días hábiles a partir del mismo día de su recepción, lo cual quiere decir, que si el usuario envía una petición por medio electrónico a una autoridad, ésta se entiende recibida al entrar al sistema de la entidad y los términos comenzarán a contar desde ese mismo día siempre que sea día hábil para el prestador.

CONCLUSIONES

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

- En términos generales, los procedimientos y trámites administrativos podrán realizarse a través de medios electrónicos. El expediente electrónico se tiene que es el conjunto de documentos electrónicos correspondientes a un procedimiento administrativo, cualquiera que sea el tipo de información que contengan, se debe garantizar su autenticidad, integridad y disponibilidad, así como la seguridad digital, el cumplimiento de los requisitos de archivo y conservación en medios electrónicos de acuerdo con lo establecido por la ley.

- Toda persona tiene el derecho de actuar ante las autoridades utilizando medios electrónicos, caso en el cual deberá registrar su dirección de correo electrónico en la base de datos dispuesta para tal fin. Si así lo hace, las autoridades continuarán la actuación por este medio, a menos que el interesado solicite recibir notificaciones o comunicaciones por otro medio diferente.

- Siempre que el ciudadano o administrado haya aceptado el medio de notificación por medios electrónicos, las autoridades podrán notificar sus actos a través de estos medios de notificación, es decir que tan pronto los ciudadanos acepten que le sean notificado las actuaciones por correo electrónico, la entidad deberá notificarlo por dicho medio, hasta tanto el ciudadano o interesado solicite recibir notificaciones o comunicaciones por otro medio diferente.

- De acuerdo con artículo 15 de la Ley 1437 de 2011, una vez presentadas las peticiones, quejas, reclamos y recursos de los usuarios por escrito, en el acuse de recibo que se le entrega al interesado, los prestadores deberán anotar la fecha y hora de recepción de la solicitud y el número y clase de anexos. Así mismo, dependiendo del reglamento interno del prestador, el prestador podrá llevar un consecutivo de las PQRs y recursos, el cual permita su individualización e identificación.

- Cuando dichas peticiones, quejas, reclamos y recursos se presenten de manera electrónica, el prestador deberá enviar al interesado un mensaje donde se consigne la fecha de recibo y el radicado asignado a la solicitud, según lo establecido en el artículo 61 de la Ley 1437 de 2011.

- Si bien el artículo 153 de la Ley 142 de 1994 dispone que los prestadores deben contar con Oficinas de Peticiones, Quejas y Recursos, ello no es óbice para que estos puedan habilitar -de forma adicional- canales virtuales de atención a través de los cuales los usuarios puedan presentar peticiones, quejas y recursos de forma escrita, verbal y en horario no laboral por los medios electrónicos dispuestos para el efecto, en los términos dispuestos en la Ley.

- De acuerdo con el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, los términos para responder las peticiones, quejas y recursos se cuentan en días hábiles a partir del mismo día de su recepción, lo cual quiere decir que, si el usuario envía una petición por medio electrónico a una autoridad, ésta se entiende recibida al entrar al sistema de la entidad y los términos comenzarán a contar desde ese mismo día siempre que sea día hábil para el prestador (de no ser hábil, se entenderá que comienza a contar a partir del siguiente día que sí lo sea).

- Los prestadores no pueden negarse a recibir las peticiones, quejas y recursos que presenten los usuarios en ejercicio de los derechos consagrados legalmente, a través de los medios que hayan habilitado para el efecto.

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 PÁGINA>.

1. Radicado 20218502116792

TEMA: PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Subtemas: Uso de medios electrónicos

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. "Sobre régimen político y municipal"
6. "Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones"
7. "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"
8. "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"
9. "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"

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