



SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

CONCEPTO 45 DE 2022

(enero 28)

Ref. Solicitud de concepto^[1]

COMPETENCIA

De conformidad con lo establecido en el numeral 2 del artículo 11 del Decreto 1369 de 2020^[2], 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 2011^[3], sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015^[4].

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:

"... hace un par de semanas sostuve una conversación con ustedes vía telefónica ya que tenía dudas sobre la aplicación del Principio de Razonabilidad y Proporcionalidad instaurado por la Corte Constitucional, en las respuestas que tienen las empresas cuando emiten un fallo ante las peticiones de los desacuerdos de los usuarios.

En ese momento me comentaron que ustedes no sabían de este derecho que tenemos nosotros los ciudadanos colombianos y que por tal motivo debía escribir a la delegada de acueducto para informarme sobre este apartado,

Me gustaría me direccionaran sobre este asunto, ya que tengo un caso con la empresa Aire y también con Triple A en donde les reclamo este derecho bajo las peticiones requeridas, pero ellos no hacen inclusión de este principio, es decir no lo toman en cuenta vulnerando de esta manera mis derechos como usuario y pienso que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios puede tener inferencia en esto como lo dictamina la ley.”

NORMATIVA

Constitución Política

Sentencia C-558 de 2001, Corte Constitucional

Sentencia C-951 de 2014, Corte Constitucional

Sentencia T-124 de 2020, Corte Constitucional

CONSIDERACIONES

Para atender la consulta, se desarrollarán dos ejes temáticos, así: i) Principio constitucional de proporcionalidad y razonabilidad y ii) Derecho fundamental de petición.

i) Principios constitucionales de proporcionalidad y razonabilidad.

Con el fin de entender cuál es el alcance de estos principios en las actuaciones de las autoridades o de quienes cumplen función administrativa, como es el caso de los prestadores de servicios públicos domiciliarios, a continuación, se cita lo considerado por la Corte Constitucional en la sentencia T-124 de 2020, en la que se indicó lo siguiente:

“La jurisprudencia constitucional ha usado los criterios de razonabilidad y proporcionalidad para analizar las acciones de las autoridades públicas, a la luz de los deberes que tienen de garantizar el goce efectivo de los derechos de las personas bajo los mandatos establecidos en la Constitución de 1991. En otras palabras, son instrumentos para estudiar si una determinada decisión transgrede o vulnera garantías constitucionales y, en esa medida, se trata de parámetros de control de parte de los ciudadanos, en tanto poder constituyente, respecto de los poderes constituidos. Desde la sentencia C-530 de 1993, dichos conceptos fueron establecidos como elementos que permiten distinguir “la actuación de las ramas del poder público que implique tratos diferentes ... para que no sea discriminatoria...”

La razonabilidad y la proporcionalidad fueron establecidos como elementos o condiciones para garantizar que el principio de igualdad, consagrado en el artículo 13 de la Constitución, no fuese transgredido. Por un lado, la razonabilidad verifica que la diferencia de trato persiga “una finalidad constitucionalmente admisible o, dicho con otras palabras, razonable. Ello implica que la diferenciación debe ser determinada no desde la perspectiva de la óptima realización de los valores constitucionales -decisión política de oportunidad-, sino de la perspectiva de lo constitucionalmente legítimo o admisible.” Por otro lado, la proporcionalidad se refiere a que la “consecuencia jurídica que constituye el trato diferente no guarde una absoluta desproporción con las circunstancias de hecho y la finalidad que la justifican.”

De conformidad con lo dicho por la Corte Constitucional, los principios de proporcionalidad y razonabilidad están implícitos en las decisiones de las autoridades, entre ellas los prestadores de servicios públicos

domiciliarios, en el sentido de no transgredir garantías constitucionales ni tratar de forma diferencial ni discriminatoria a los administrados.

Ahora bien, si la autoridad varía la aplicación del derecho a la igualdad, es decir que su decisión cambia de un administrado a otro, los principios constitucionales de proporcionalidad y razonabilidad sirven para soportar la decisión diferente, siempre que esta sea razonable, es decir legítima y admisible y que la consecuencia sea proporcionada con el hecho expuesto y el fin que justifica la decisión. De lo contrario, habrá violado no los principios bajo estudio sino el derecho a la igualdad por desconocimiento de los criterios de proporcionalidad y razonabilidad.

ii) Derecho fundamental de petición.

La Corte Constitucional⁶⁹ le ha dado al derecho de petición una doble connotación: (i) permite a los interesados elevar peticiones respetuosas ante las autoridades, e (ii) impone a las autoridades la obligación de garantizar que la respuesta a lo solicitado sea oportuna, eficaz, de fondo y congruente con lo pedido.

La Corte también ha señalado⁶⁹ que entre las reglas aplicables a este derecho se encuentran:

- Que su núcleo esencial reside en la pronta y oportuna resolución, porque de nada sirve dirigirse a la autoridad si esta no resuelve o se reserva el sentido de lo decidido.
- Que las respuestas deben cumplir con los requisitos de: i) oportunidad, ii) resolución de fondo, clara, precisa y congruente y iii) puesta en conocimiento del peticionario. Sin el lleno de estos requisitos, se vulneraría el derecho fundamental de petición.
- Que la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita.
- Por regla general, este derecho es para entidades estatales, pero la Constitución lo extendió a organizaciones privadas cuando la ley así lo determine.
- Que la configuración del silencio administrativo es la prueba incontrovertible de que se ha violado el derecho de petición.

Los prestadores de servicios públicos domiciliarios están obligados a seguir las anteriores reglas al momento de recibir y resolver las peticiones presentadas por los usuarios, teniendo en cuenta, además, que estos ejercen funciones administrativas, de conformidad con lo indicado por la Corte Constitucional en sentencia C-558 de 2001, en la que manifestó lo siguiente:

“Las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios cumplen funciones administrativas al tenor de la vía gubernativa que asumen, esto es, en cuanto conocen y deciden sobre las peticiones, quejas, reclamos y recursos presentados por los suscriptores o usuarios.”

CONCLUSIONES

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

- Jurisprudencialmente, los criterios de proporcionalidad y razonabilidad se establecieron como elementos necesarios para que se garantice el derecho a la igualdad consagrado en el artículo 13 de la Constitución Política. Dichos criterios deben ser observados por todas las autoridades en sus decisiones, incluyendo los prestadores de servicios públicos domiciliarios quienes cumplen funciones administrativas.

- En virtud de lo dispuesto por la Corte Constitucional, las decisiones emitidas por las autoridades llevan implícito los criterios de proporcionalidad y razonabilidad. De lo contrario, se estaría ante la vulneración del derecho a la igualdad por desconocimiento de los criterios de proporcionalidad y razonabilidad.

- Se puede solicitar o invocar la aplicación de los principios constitucionales de proporcionalidad y razonabilidad cuando la decisión que tome la autoridad varíe la aplicación del derecho a la igualdad, tornándose diferencial y discriminatoria. Así mismo, podrá acudir a las instancias judiciales que amparan derechos fundamentales.

- Toda autoridad que cambie la aplicación del derecho a la igualdad en una decisión debe soportarla utilizando los criterios de proporcionalidad y razonabilidad.

- Los prestadores de servicios públicos domiciliarios están en la obligación de acatar las reglas sobre el derecho de petición desarrolladas por la Corte Constitucional y las respuestas a dichas solicitudes deben sustentarse de conformidad con los principios, valores y reglas contenidas en el ordenamiento jurídico vigente, más aun si se tiene en cuenta que los prestadores cumplen funciones administrativas en el trámite de atención de peticiones, quejas y recursos interpuestos por los suscriptores y/o usuarios de los 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: 20215293868432

TEMA: DERECHO DE PETICIÓN A PRESTADORES DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS.

Subtemas: Principios constitucionales de proporcionalidad y razonabilidad.

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. Sentencia C-951 de 2014, Corte Constitucional.

6. Ídem.

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