



## SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

### CONCEPTO 550 DE 2022

(septiembre 12)

Bogotá, D.C.,

Señora

XXXXXXXXXXXXXXXXXX

Gerencia Jurídica

**Ref. Solicitud de concepto<sup>(1)</sup>**

#### **COMPETENCIA**

De conformidad con lo establecido en el numeral 2 del artículo 11 del Decreto 1369 de 2020<sup>(2)</sup>, 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<sup>(3)</sup>, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015<sup>(4)</sup>.

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:

*“Teniendo en cuenta el avance tecnológico que ha irradiado todos los procedimientos administrativos y judiciales, cual es la validez frente a los procesos de notificación establecidos en el CPACA de los MENSAJES DE TEXTOS como medio eficaz para dar a conocer los actos administrativos emitidos por las ESP. Lo anterior teniendo en cuenta que hoy día existen los mismos modelos de certificación de apertura, recepción y lectura iguales a los de correo electrónico.”*

## **NORMATIVA Y DOCTRINA APLICABLE**

Ley 142 de 1994<sup>(6)</sup>

Ley 1437 de 2011<sup>(6)</sup>

Sentencia T-230/20. Corte Constitucional<sup>(7)</sup>.

Concepto unificado 31 de 2016, actualizado el 16 de noviembre de 2018.

## **CONSIDERACIONES**

Con el propósito de ilustrar el tema consultado, se procederá a emitir un concepto de carácter general, suministrando la orientación e interpretación frente a la consulta formulada, sin que el mismo comprometa la responsabilidad de la Superintendencia, ni tenga carácter obligatorio ni vinculante, toda vez que se emite conforme con lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley 1437 de 2011, introducido por sustitución, por la Ley 1755 de 30 de junio de 2015.

En este sentido, en el presente concepto se efectuarán algunas consideraciones relacionadas con los siguientes ejes temáticos (i) mensajes de texto como medio de notificación, y (ii) procedimiento de notificación de los actos administrativos en materia de servicios públicos domiciliarios.

### **(i) Mensajes de texto como medio de notificación.**

Los mensajes de texto, conocidos también como SMS (*Short Message Service*), o **“Servicio de Mensajes Cortos”**, corresponden a un **servicio de la telefonía celular (móvil)**, que posibilita a los usuarios de teléfonos celulares, **enviar y recibir mensajes de texto** de extensión reducida.

Este servicio fue desarrollado a mediados de la década de **1980** y su uso se desarrolla básicamente a través del envío de mensajes de texto entre usuarios de celulares, servicio que, al ser utilizado, incluye datos como el número telefónico del destinatario y del remitente, la fecha en la que se produjo el envío, entre otros aspectos<sup>(8)</sup>.

Por su parte, los mensajes de datos<sup>(9)</sup> corresponden a aquella información generada, enviada, recibida, almacenada o comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares, como pudieran ser, entre otros, el Intercambio Electrónico de Datos (EDI), Internet, el correo electrónico, el telegrama, el télex o el telefax. De la anterior definición se puede concluir que, un mensaje de datos puede ser cualquier palabra, fracción, imagen, audio o video transmitido por cualquier dispositivo electrónico, como lo son los computadores, teléfonos inteligentes, tabletas o similares, transmitidos a través de canales como Facebook, WhatsApp, Instagram, correo electrónico, el metaverso, block chain o cualquier otro sistema de información que permita generar, enviar, recibir, archivar o procesar información electrónica la cual se denomina mensajes de datos.

Lo anterior significa que, sin importar la longitud de la información enviada, un mensaje de datos puede estar conformado por un solo carácter como un número, signo, letra o por muchos caracteres que conformen palabras, pero también puede estar conformado uno o varios archivos de texto, audio, imagen o video.

Al respecto es importante aclarar que, desde la óptica judicial, no cualquier mensaje de datos puede servir de prueba en un proceso de esta naturaleza, pues para ello debe cumplir con requisitos, sustanciales, procesales y técnicos, con los cuales sea posible verificar o debatir el evento que se intenta probar.

Ahora bien, con respecto a la posibilidad de que estos mecanismos de comunicación electrónica puedan ser utilizados para efectuar la notificación de los actos administrativos que expiden los prestadores, vale la pena traer a colación lo dispuesto por la Corte Constitucional en la sentencia T-230/20, en la que se hace referencia a los canales de atención de estos, de la siguiente forma:

*“(…) **4.5.5. Notificación de la decisión.** Finalmente, para que el componente de respuesta de la petición se materialice, es imperativo que el solicitante conozca el contenido de la contestación realizada. Para ello, la autoridad deberá realizar la efectiva notificación de su decisión, de conformidad con los estándares contenidos en el CPACA[60]. El deber de notificación de mantiene, incluso, cuando se trate de contestaciones dirigidas a explicar sobre la falta de competencia de la autoridad e informar sobre la remisión a la entidad encargada.*

**4.5.6.** *Agotada la anterior caracterización sobre el derecho de petición y en consideración al fondo del asunto sometido a examen de la Corte, se considera necesario puntualizar sobre las formas de canalizar o presentar las solicitudes respetuosas, las distintas manifestaciones del derecho bajo estudio y aquellas expresiones que, por regla general, no originan una obligación de respuesta.*

(…)

**4.6.3. 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.*

(…)

*Para lograr que el Estado se sumerja en el mundo digital, el Gobierno, en cabeza del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, ha liderado diferentes políticas en materia de TIC, con el propósito de promover y guiar a las entidades públicas en el tránsito hacia la incorporación de las herramientas tecnológicas en el cumplimiento de las funciones asignadas a cada una de ellas. Tal como lo mencionaron el DNP y el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la respuesta otorgada a esta Corporación en el proceso de la referencia, se destacan como iniciativas en este sentido: (i) la denominada **Fuerza de Tarea Digital**, a partir de la cual se busca “articular a las entidades estatales con los diferentes procesos de comunicación, mediante las redes sociales, a fin de llegar a los ciudadanos con un lenguaje más simple, incluyente y que facilite la participación”[106]; y (ii) la llamada **Urna de Cristal**, en cuyo marco se han creado manuales de buenas prácticas en el uso de las plataformas sociales y otros medios públicos, con miras a promover la participación ciudadana y la transparencia gubernamental.*

(…)

**4.6.4. El uso de Facebook por parte de autoridades públicas.** En el Manual adoptado por el Gobierno sobre la materia[108], se señala que “[l]as entidades (...) pueden encontrar en esta red social una excelente oportunidad para divulgar temas relacionados con su gestión, interactuar con los ciudadanos y responder sus inquietudes.”[109] Para ello, expone algunas recomendaciones sobre la forma en que la autoridad debe utilizar el máximo potencial que ofrece Facebook.

Al respecto, se señala que a las entidades les corresponde usar una página y no el perfil de usuario, la cual tiene que estar identificada como “empresa, organización o institución” y en la categoría de “organización gubernamental”. En relación con el nombre de la página, se recuerda la necesidad de que permita identificar claramente a la autoridad de otras entidades.

(...)

**4.6.5.1.** El servicio y la atención al ciudadano tienen un claro fundamento constitucional en los artículos 2[111], 23[112] y 74[113] de la Carta Fundamental, cuando se hace referencia a los fines esenciales del Estado de servir a la comunidad y de facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y, además, cuando se reconocen como derechos fundamentales la posibilidad de formular peticiones ante las autoridades, y de obtener respuesta de su parte, aunado al derecho que tienen las personas de acceder a los documentos públicos. Estos mandatos deben ser cumplidos en virtud de los principios que guían la función administrativa como lo son la igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad[114].

**4.6.5.2.** En lo que respecta a la aplicación de las redes sociales como parte de la regulación del derecho fundamental de petición, no existe una referencia expresa en las normas que desarrollan tal garantía.

Sin embargo, la Corte es consciente que las normas no pueden realizar una regulación específica sobre todos los aspectos que se presentan en la vida en sociedad, y mucho menos tratándose de aspectos tecnológicos en los que los cambios son constantes. De hacerlo, el precepto jurídico resultaría inane y posiblemente inoperante hasta que fuera actualizado por el órgano legislativo. Por ello, las normas pueden incluir regulaciones generales abiertas que puedan adecuarse a los cambios sociales y, a partir de la labor de los jueces en cada caso concreto, podrían dar lugar a nuevos escenarios que antes no habían sido siquiera imaginados por el legislador, pero que se encuentran en consonancia con la finalidad y con la apertura textual con que fue creada la norma.

En el caso del CPACA, se indica que este compendio normativo fue aprobado con la finalidad de incluir en el procedimiento administrativo los medios electrónicos a efectos de lograr un mayor acercamiento del ciudadano con el Estado y facilitar los trámites que el primero debe realizar[115]. Incluso, frente a la posibilidad de presentar peticiones, las normas del Código se formulan con un lenguaje abierto que genera la posibilidad para que cualquier medio electrónico que permita la comunicación sea una vía a través de la cual se puedan elevar solicitudes que deberán ser tramitadas y resueltas de conformidad con las exigencias legales. La única limitación a esta posibilidad es, precisamente, que la entidad tenga habilitado ese canal tecnológico.

Así las cosas, en concordancia con lo explicado en el numeral 4.4.6.1 de esta providencia en relación con la idoneidad de un medio electrónico para servir como vía para la formulación de una petición en ejercicio de esta garantía fundamental, la Sala advierte que si una entidad del Estado decide utilizar una red social y ésta admite una comunicación bidireccional, como deber correlativo, le asiste la obligación de tramitar las solicitudes que por esa vía se formulen, siguiendo las exigencias legales para tal efecto.

**4.6.5.3.** Ahora bien, es preciso destacar que **no todos los mensajes que sean recibidos en la plataforma social son manifestaciones del derecho de petición.** Como se advirtió en la primera parte de las

consideraciones generales, los componentes sine qua non de este derecho implican que la solicitud se realice en términos respetuosos y la garantía de que deba ser resuelta de fondo, clara, congruente y en términos por la entidad.

De igual forma, se anunció que la identificación del peticionario adquiere especial relevancia, por cuanto es una información necesaria para que la entidad pueda materializar su deber de contestar la solicitud. Bajo este panorama, es necesario reconocer que, en tratándose de expresiones del derecho por medios electrónicos, se presentan mayores retos para determinar de manera suficiente al peticionario. En tal medida, se deben tener en cuenta las reglas establecidas en la Ley 527 de 1999, en relación con la confiabilidad de los mensajes de datos presentados por medios electrónicos.

En el caso de las redes sociales, la identificación puede resultar compleja ante la posibilidad de que existan cuentas falsas, con nombres que no corresponden muchas veces con la identidad real de la persona que utiliza la red, o que pueden ser hackeadas[116].

Por ello, y como regla sobre el particular, se impone que los mensajes de datos que se utilicen para formular solicitudes respetuosas deberán poder determinar quién es el solicitante, y que esa persona aprueba el contenido enviado. Sobre esto, el artículo 7 de la precitada Ley 527 de 1999 establece que la identificación del sujeto se podrá dar en los casos de los mensajes de datos, siempre que: (i) el método utilizado “permita identificar al iniciador del mensaje de datos y (...) que el contenido cuenta con su aprobación;” y (ii) “[q]ue el método sea tanto confiable como apropiado[,] para el propósito por el cual el mensaje fue generado o comunicado”[117]. Para ello, este tipo de medios deben contar con sistemas de protección de la información como la criptografía (posibilidad de crear un perfil con una contraseña que solo conozca el titular de la cuenta) o la firma digital, esto es, un tipo de firma electrónica acreditada que ofrece seguridad sobre la identidad del firmante y la autenticidad de los documentos en que se utilizan (art. 28, L.527/99).

En este mismo sentido, se debe poder demostrar que la petición remitida por medios electrónicos cumple con las características de integridad y confiabilidad (art. 9, L.527/99), lo que significa, que el canal utilizado cuente con condiciones que permitan realizar un seguimiento al mensaje desde que fue enviado por el originador hasta que fue recibido por su destinatario, con el fin de establecer si su contenido resultó o no alterado en algún punto.

En consecuencia, cuando se ejerza el derecho de petición por medio de una red social y lo que se solicite sea información pública, la entidad debe contar con el soporte básico de datos que el propio interesado le suministre para identificar al sujeto respecto del cual se crea un deber de notificación, como, por ejemplo, su nombre completo y datos sobre otros medios electrónicos o físicos en los cuales se le podría brindar una respuesta, ya sea que estos datos consten en el perfil utilizado como originador del mensaje o que se incluyan en el texto electrónico que haya sido remitido. Lo anterior, sin perjuicio de la notificación de la respuesta, la cual podrá hacerse por medio de la plataforma digital a partir de la cual se inició la comunicación por el usuario, a menos que se haya eliminado o suspendido la cuenta correspondiente, en cuyo caso no existirá un incumplimiento de la entidad, sino que, ante la imposibilidad hacer posible la notificación, se configura una causal de fuerza mayor que, por lo demás, enervaría el silencio administrativo positivo.

En todo caso, al tratarse del ejercicio de un derecho fundamental, la entidad debe obrar de forma flexible y favorable al ciudadano cuando se encuentre en zonas grises respecto al cumplimiento o no de dichas características mínimas que debe contener la petición, incluso, de omitirse algún dato en el mensaje que pudiera servir para identificar a la persona, la entidad deberá proceder a solicitarlo al interesado[118]. (...)”

Conforme con lo indicado en esta sentencia, la Corte Constitucional manifiesta que cuando en una comunicación de esta naturaleza, se determina por parte de la autoridad quién es el solicitante, y este a su vez aprueba lo enviado y se verifica que el medio electrónico utilizado, en efecto, cumple con características

de integridad y confiabilidad, la autoridad pertinente no puede negarse a recibir y tramitar una petición que sea formulada ante ella por medio de un mensaje de texto o de datos, a partir de cualquier tipo de plataforma tecnológica, que permita la comunicación entre el particular y la entidad.

De igual forma y con respecto a la notificación de la decisión correspondiente, la Corte determinó, que la notificación de la respuesta, “podrá hacerse por medio de la plataforma digital a partir de la cual se inició la comunicación por el usuario, a menos que se haya eliminado o suspendido la cuenta correspondiente, en cuyo caso no existirá un incumplimiento de la entidad, sino que, ante la imposibilidad hacer posible la notificación, se configura una causal de fuerza mayor que, por lo demás, enervaría el silencio administrativo positivo”.

En este sentido, y de acuerdo con lo indicado por la Corporación, será totalmente viable para efectos de notificar la decisión adoptada, utilizar la plataforma digital a través de la cual se dio inicio a la comunicación entre el usuario y el prestador, ya que como se indicó, siempre que se cumpla con las previsiones establecidas para el efecto, la autoridad correspondiente deberá efectuar el trámite de la petición, trámite que incluye la notificación pertinente, independientemente de que esta haya sido formulada por un medio físico, o por medio de un mensaje de texto o de datos.

Sin perjuicio de lo anterior, es importante traer a colación el procedimiento de notificación, consagrado en la Ley 1437 de 2011, como a continuación se expone.

#### **(ii) Procedimiento de notificación de los actos administrativos en materia de servicios públicos domiciliarios**

De manera inicial, es pertinente señalar que el derecho al debido proceso se encuentra compuesto por garantías esenciales a favor de los ciudadanos que intervienen en una actuación administrativa, dentro de las cuales encontramos la referente al cumplimiento del principio de publicidad, de acuerdo al cual las autoridades administrativas tienen la obligación de dar a conocer sus actuaciones, no solamente a las partes y a los terceros interesados, para garantizarles los derechos de contradicción y defensa, sino adicionalmente a la comunidad en general, como garantía de transparencia e imparcialidad.

Este principio constitucional, forma parte del derecho al debido proceso y con su cumplimiento lo que se pretende es dar a conocer las decisiones de la administración de forma oportuna, con el propósito de garantizar el derecho de contradicción a los directamente afectados. Este principio se materializa, entre otros, a través de la notificación de los actos administrativos que expiden las autoridades, al poner en conocimiento de las partes las decisiones proferidas dentro del trámite administrativo, previniendo de esta forma, la posibilidad de afectar a alguna persona con una decisión, sin que haya tenido la oportunidad de intervenir en el procedimiento para su adopción.

Es importante señalar, que es a partir del momento en que se conocen las decisiones de la autoridad administrativa, que se empieza a contabilizar el término para interponer los recursos procedentes, los que, a su vez, otorgan al afectado la posibilidad de controvertir la decisión, es decir, de ejercer su derecho de defensa.

En este sentido y con respecto a la notificación de los actos administrativos que expiden los prestadores, en razón de la ejecución del contrato de servicios públicos y de la prestación de estos servicios, la Ley 142 de 1994 no establece regla alguna de carácter especial al respecto, aunque si determina de forma expresa en el artículo 159, lo siguiente:

**“Artículo 159. De la notificación de la decisión sobre peticiones y recursos. (Modificado por el artículo 20 de la Ley 689 de 2001). La notificación de la decisión sobre un recurso o una petición se efectuará en la forma prevista por el Código Contencioso Administrativo. El recurso de apelación sólo se puede**

*interponer como subsidiario del de reposición ante el Gerente o el representante legal de la Empresa, quien deberá en tal caso remitir el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Una vez presentado este recurso al mismo se le dará el trámite establecido en el Código Contencioso Administrativo (...)*”

Conforme con lo indicado, la notificación de los actos administrativos que expiden los prestadores de estos servicios, con el propósito de resolver las peticiones o recursos que presentan los suscriptores y/o usuarios, en el marco del procedimiento de reclamación dispuesto en la Ley 142 de 1994, debe efectuarse en la forma prevista en la Ley 1437 de 2011, esto es, atendiendo el procedimiento y los términos allí establecidos para el efecto.

Así encontramos que el artículo 56 de la Ley 1437 de 2011, norma contentiva del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – CPACA, establece lo siguiente sobre la notificación electrónica:

**“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.*

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.” (Subraya fuera del texto)

Por su parte, el Capítulo V, del Título III de la Ley 1437 de 2011, norma contentiva del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, denominado “PUBLICACIONES, CITACIONES, COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES”, dispone con respecto a la notificación de los actos administrativos, entre otros aspectos, los siguientes:

**“Artículo 66. Deber de notificación de los actos administrativos de carácter particular y concreto. Los actos administrativos de carácter particular deberán ser notificados en los términos establecidos en las disposiciones siguientes”.**

**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.**

*En la diligencia de notificación se entregará al interesado copia íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo, con anotación de la fecha y la hora, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo.*

El incumplimiento de cualquiera de estos requisitos invalidará la notificación.

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.*

*2. En estrados. Toda decisión que se adopte en audiencia pública será notificada verbalmente en estrados, debiéndose dejar precisa constancia de las decisiones adoptadas y de la circunstancia de que dichas decisiones quedaron notificadas. A partir del día siguiente a la notificación se contarán los términos para la interposición de recursos”.*

*“**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”.*

*“**Artículo 69. Notificación por aviso.** Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El aviso deberá indicar la fecha y la del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.*

*Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.*

*En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal.”*

*Conforme lo dispone el artículo 66 transcrito “los actos administrativos de carácter particular deberán ser notificados en los términos establecidos en las disposiciones siguientes”, evento en el cual será necesario surtir el procedimiento contenido en las disposiciones aludidas y en los términos allí estipulados, ya que “el incumplimiento de cualquiera de estos requisitos invalidará la notificación”.*

*En este sentido y tal como lo dispone el referido artículo 67, la notificación personal mencionada, se puede surtir, ya sea, (i) en la diligencia de notificación personal pertinente al interesado, a quien se entregará copia del acto administrativo, con anotación de la fecha y la hora, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo; o (ii) por medio electrónico, esto es, a través del correo electrónico, siempre que el interesado acepte ser notificado de esta manera; o (iii) en estrados, cuando la decisión se adopta en audiencia pública, caso en el cual la notificación se realiza verbalmente, dejando la constancia correspondiente.*

Así las cosas, la notificación por medio electrónico corresponde a una de las modalidades de la notificación personal, y su aplicación debe estar precedida del cumplimiento de las previsiones que al respecto consagra el referido artículo 67.

En efecto, la norma aludida consagra la posibilidad de efectuar la notificación utilizando este mecanismo legal, esto es, los medios electrónicos, siempre que el interesado acepte ser notificado de esta manera, lo cual ocurre cuando se otorga la autorización pertinente para el efecto de forma expresa y por quien se encuentra legitimado para hacerlo.

De acuerdo con lo expuesto, las autoridades y los particulares cuando cumplen funciones públicas pueden notificar sus actos a través de medios electrónicos, siempre que el administrado haya aceptado este medio de notificación, o que el uso de estos medios sea obligatorio, tal como lo dispone el artículo 53 de la ley en comento.

Al respecto esta Oficina se pronunció a través del concepto unificado 31 de 2016, actualizado el 16 de noviembre de 2018, en el que se indicó, entre otros aspectos, lo siguiente:

*“(...) De esta manera, en la primera versión de este concepto unificado, se había anotado que en criterio de esta entidad, ante la falta de mecanismos legales y electrónicos que permitieran habilitar por parte de las entidades de certificación o la misma administración, la certificación de la hora y fecha en que el administrado accedió al acto administrativo y hasta tanto el Gobierno Nacional estableciera los estándares y protocolos, -según lo previsto por el artículo 64 de la Ley 1437 de 2011-, que deben cumplir las autoridades para incorporar en forma gradual la aplicación de medios electrónicos en los procedimientos administrativos, -por lo menos en lo que atañe a la notificación electrónica-, esta podría entenderse surtida con la certificación de recibido del mensaje de datos que adjunto, contiene el acto administrativo enviado a través de este medio, pues si bien en la actualidad es posible que algunas entidades presten el servicio de notificación electrónica certificada; lo cierto es que tal actividad únicamente contempla la certificación del envío, recibido y apertura del mensaje de datos o, comúnmente conocido como, correo electrónico, sin que exista la acreditación de la apertura o descarga del documento anexo a dicho mensaje.”* (Subraya fuera del texto)

Así las cosas, de acuerdo con lo desarrollado en el citado concepto, la notificación electrónica se entenderá surtida con la certificación de recibido del mensaje de datos que adjunto contiene el acto administrativo enviado a través de medios electrónicos.

Es de precisar que la Sala de Consulta y Servicio Civil del Consejo de Estado, mediante concepto N° 11001-03-06-000-2016-00210-00(2316) de 4 de abril de 2017, estableció unos requisitos para que se entienda surtida la notificación personal por medio electrónico. Veamos:

*“(...) 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., (...)" (Subraya fuera de texto)

## CONCLUSIONES

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

-- Los mensajes de texto (SMS), son un **servicio de la telefonía celular (móvil)**, que posibilita a los usuarios de teléfonos celulares, **enviar y recibir mensajes de texto** de extensión reducida; por su parte, los mensajes de datos corresponden a aquella información generada, enviada, recibida, almacenada o comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares, como pudieran ser, entre otros, el Intercambio Electrónico de Datos (EDI), Internet, el correo electrónico, el telegrama, el télex o el telefax.

-- La Corte Constitucional, en Sentencia T-230/20, manifestó que cuando una petición es formulada por medio de un mensaje de texto o de datos, a partir de cualquier tipo de plataforma tecnológica que permita la comunicación entre el particular y la entidad, y esta última determina quién es el solicitante, quien a su vez aprueba lo enviado, y se verifica que el medio electrónico utilizado cumple con características de integridad y confiabilidad, la autoridad pertinente no puede negarse a recibirla y tramitarla.

-- De igual forma y con respecto a la notificación de la decisión correspondiente, la Corte determinó, que la notificación de la respuesta, "podrá hacerse por medio de la plataforma digital a partir de la cual se inició la comunicación por el usuario, a menos que se haya eliminado o suspendido la cuenta correspondiente, en cuyo caso no existirá un incumplimiento de la entidad, sino que, ante la imposibilidad hacer posible la notificación, se configura una causal de fuerza mayor que, por lo demás, enervaría el silencio administrativo positivo".

-- Conforme lo dispone el artículo 66 de la Ley 1437 de 2011, "los actos administrativos de carácter particular deberán ser notificados en los términos establecidos en las disposiciones siguientes", evento en el cual será necesario surtir el procedimiento contenido en dichas disposiciones y en los términos allí estipulados, ya que "el incumplimiento de cualquiera de estos requisitos invalidará la notificación".

-- La notificación por medio electrónico corresponde a una de las modalidades de la notificación personal, y su aplicación debe estar precedida del cumplimiento de las previsiones que al respecto consagra el artículo 67 ibídem, esto es, siempre que el interesado acepte ser notificado de esta manera, lo cual ocurre cuando se otorga la autorización pertinente para el efecto de forma expresa y por quien se encuentra legitimado para hacerlo.

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/Normativa/Compilacion-juridica-del-sector>, 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 JURIDICA

<NOTAS DE PIE DE PÁGINA>

1. Radicado: 20225292982122

TEMA: NOTIFICACIÓN DE LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS.

Subtemas: Mensajes de texto como medio de notificación.

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. Corte Constitucional, Sala Tercera de Revisión. Sentencia T-230/20 del 7 de julio de 2020. C.P. Luis Guillermo

8. <https://definicion.de/sms>

9. <https://projuridica.com.co> > derecho-informático

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