



SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

CONCEPTO 147 DE 2020

(marzo 30)

XXXXXXXXXXXXXXXXXX

Ref. Solicitud de concepto¹

COMPETENCIA

De conformidad con lo establecido en el numeral 2 del artículo 11 del Decreto 990 de 2002², la Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - Superservicios es competente para "...absolver las consultas jurídicas externas relativas a los servicios públicos domiciliarios".

ALCANCE DEL CONCEPTO

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

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

CONSULTA

A continuación, se transcribe la consulta elevada:

" (...) Debido a la situación actual por la que atraviesa, no sólo Colombia sino el mundo en general, a causa de la pandemia denominada COVID 19 y conocido como CORONAVIRUS, la cual genera la necesidad inminente de evitar en lo posible el contacto con una gran cantidad de personas, nos permitimos solicitar a ustedes concepto sobre la posibilidad de cerrar temporalmente las oficinas presenciales de PQR con las que cuenta INTERASEO S.A.S. E.S.P. y sus diferentes filiales a nivel nacional."

NORMATIVA Y DOCTRINA APLICABLE

Ley 142 de 1994^[6]

Decreto No. 417 de 2020^[7]

Decreto No. 491 de 2020^[8]

Resolución No. 385 de 2020^[9]

Circular Externa SSPD No. 20201000000124

CONSIDERACIONES

Como primera medida resulta prioritario indicar que esta Superintendencia legalmente no puede exigir que los actos de un prestador de servicios públicos domiciliarios se sometan a su aprobación previa, ya que de hacerlo incurriría en actos de coadministración y, en todo caso, estaría incurriendo en una extralimitación de funciones, tal como 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

En este sentido, la respuesta que a continuación se otorgará, no busca bajo ninguna medida indicar al prestador el sentido de las actuaciones que debe adelantar; por el contrario, busca brindar información y orientación para que dichas actuaciones observen lo dispuesto en la ley y en la normativa vigente aplicable.

Ahora bien, para abordar la consulta, vale la pena señalar que el Gobierno Nacional, a través del Ministerio de Salud y Protección Social, en su calidad de autoridad sanitaria del Sistema de Vigilancia en Salud Pública, mediante la Resolución No. 385 del 12 de marzo de 2020, declaró la emergencia sanitaria, con el fin de prevenir y controlar la propagación del COVID-19 en el territorio nacional.

Posteriormente, y en razón al crecimiento exponencial de la pandemia, el Gobierno Nacional expidió el Decreto No. 417 de 2020, por medio del cual se declaró el estado de emergencia económica, social y ecológica en todo el territorio nacional.

Así pues, la anterior declaración autorizó al Presidente de la República a expedir decretos con fuerza ley, destinados a adoptar las medidas necesarias para mitigar la crisis e impedir la extensión de sus efectos.

En consecuencia, se expidió el Decreto No. 491 de 2020 por medio del cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas. El artículo 1 del Decreto mencionado, correspondiente al ámbito de aplicación, indica lo siguiente:

“El presente Decreto aplica a todos los organismos y entidades que conforman las ramas del poder público en sus distintos órdenes, sectores y niveles, órganos de control, órganos autónomos e independientes del Estado, y a los particulares cuando cumplan funciones públicas. A todos ellos se les dará el nombre de autoridades.”

Concretamente, el artículo 3 *ibidem* dispone lo siguiente:

“Artículo 3. **Prestación de los servicios a cargo de las autoridades.** Para evitar el contacto entre las personas, propiciar el distanciamiento social y hasta tanto permanezca vigente la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, las autoridades a que se refiere el artículo 1 del presente Decreto velarán por prestar los servicios a su cargo mediante la modalidad de trabajo en casa, utilizando las tecnologías de la información y las comunicaciones.

Las autoridades darán a conocer en su página web los canales oficiales de comunicación e información mediante los cuales prestarán su servicio, así como los mecanismos tecnológicos que emplearán para el registro y respuesta de las peticiones.

En aquellos eventos en que no se cuente con los medios tecnológicos para prestar el servicio en los términos del inciso anterior, las autoridades deberán prestar el servicio de forma presencial. No obstante, por razones sanitarias, las autoridades podrán ordenar la suspensión del servicio presencial, total o parcialmente, privilegiando los servicios esenciales, el funcionamiento de la economía y el mantenimiento del aparato productivo empresarial.

En ningún caso la suspensión de la prestación del servicio presencial podrá ser mayor a la duración de la vigencia de la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social.

Parágrafo. En ningún caso, los servidores públicos y contratistas del Estado que adelanten actividades que sean estrictamente necesarias para prevenir, mitigar y atender la emergencia sanitaria por causa del Coronavirus COVID-19, y garantizar el funcionamiento de los servicios indispensables del Estado podrán suspender la prestación de los servicios de forma presencial. Las autoridades deberán suministrar las condiciones de salubridad necesarias para la prestación del servicio presencial.” (Subrayas fuera del texto original).

En virtud de la norma transcrita, conviene señalar que es posible que un prestador ejerza sus funciones utilizando las tecnologías de la información y las comunicaciones; para el efecto, las autoridades deberán dar a conocer en su pagina web (i) los canales oficiales mediante los cuales prestarán el servicio y (ii) los mecanismos tecnológicos que se emplearán para el registro y respuesta de las peticiones. No obstante, las autoridades deberán prestar el servicio de forma presencial, en el evento en que no se cuente con los medios para prestar el servicio en los términos anteriormente señalados.

De conformidad con el primer inciso del artículo 3, arriba transcrito, esta disposición será de aplicación hasta tanto permanezca vigente la emergencia sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social que, según el artículo 1 de la Resolución 385 de 2020, está establecida hasta el 30 de mayo de 2020 (declaratoria que podrá finalizar antes o ser prorrogada).

Importante indicar que, dentro de las consideraciones del Decreto 491 de 2020, se incluyó la siguiente: “Que es necesario tomar medidas para ampliar o suspender los términos cuando el servicio no se pueda prestar de forma presencial o virtual, lo anterior, sin afectar derechos fundamentales ni servicios públicos esenciales.” Dicha consideración guarda relación con lo dispuesto en el parágrafo del artículo 5 ibídem, correspondiente a la ampliación de términos para responder las peticiones, el cual indica: “Parágrafo. La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales.”

En este mismo sentido, esta Superintendencia expidió la Circular Externa SSPD No. 2020100000124, que trata de la suspensión de términos de las actuaciones administrativas de los prestadores de servicios públicos domiciliarios, en la cual se exponen dos consideraciones importantes, a saber:

“ 1. En el marco del estado de emergencia sanitaria, económica, social y ecológica, los prestadores de servicios públicos domiciliarios podrán suspender los términos de las actuaciones que adelanten en virtud de sus funciones administrativas.

2. Cuando las actuaciones se refieran a la atención de peticiones, quejas y reclamos, que versen sobre la protección de derechos fundamentales, deberán ser atendidas en los términos legales, con base en criterios de proporcionalidad y razonabilidad.”

CONCLUSIONES

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

- Con ocasión de la declaración de la emergencia sanitaria, económica, social y ecológica, los prestadores de servicios públicos domiciliarios podrán suspender los términos de las actuaciones que adelanten en virtud de sus funciones administrativas; no obstante, cuando dichas actuaciones se refieran a la atención de peticiones, quejas y reclamos que versen sobre la protección de derechos fundamentales, estas deberán ser atendidas en los términos legales que se hayan dispuesto para el efecto.

- En atención a lo dispuesto por el artículo 3 del Decreto No. 491 de 2020, y mientras se encuentre vigente la emergencia sanitaria, los prestadores pueden ejercer sus funciones haciendo uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones. Para el efecto, las autoridades deberán dar a conocer en su pagina web (i) los canales oficiales mediante los cuales prestarán el servicio y (ii) los mecanismos tecnológicos que emplearán para el registro y respuesta de las peticiones.

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

Cordialmente,

ANA KARINA MÉNDEZ FERNÁNDEZ

Jefe Oficina Asesora Jurídica

<NOTAS DE PIE DE PÁGINA>.

1. Radicado SSPD 20205290300922

TEMA: TRÁMITE DE PQR / CIERRE OFICINAS PRESENCIALES

Subtemas: Estado de Emergencia Sanitaria, Económica, Social y Ecológica

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 el cual se declara un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional"
7. "Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de las contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica."
8. "Por la cual se declara la emergencia sanitaria por causa del coronavirus COVID2019 y se adoptan medidas para hacer frente al virus".
9. "SUSPENSIÓN DE TÉRMINOS DE LAS ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS Y GARANTÍA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS"

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