



## SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

### CONCEPTO 300 DE 2020

(mayo 6)

XXXXXXXXXXXXXXXXXX

**Ref. Solicitud de concepto<sup>11</sup>**

#### **COMPETENCIA**

De conformidad con lo establecido en el numeral 2 del artículo 11 del Decreto 990 de 2002<sup>12</sup>, 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 2011<sup>13</sup>, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015<sup>14</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:

"De acuerdo a las directrices dadas en el Decreto presidencial 491 de 2020 relacionada con la notificación o comunicación de los actos administrativos y frente a los casos expuestos se encuentra dirigida mi consulta, con el fin de saber cuál sería la medida idónea para notificar las decisiones empresariales a este grupo de usuarios, quienes no tienen correo electrónico o no quieren ser notificados por este medio."

Lo anterior, teniendo en cuenta que el artículo 4 del Decreto 491 de 2020 expresamente dispone que “Hasta tanto permanezca vigente la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, la notificación o comunicación de los actos administrativos se hará por medios electrónicos” no obstante indicar que “En el evento en que la notificación o comunicación no pueda hacerse de forma electrónica, se seguirá el procedimiento previsto en los artículos 67 y siguientes de la Ley 1437 de 2011”.

De cara a lo anterior, considera la consultante que “sonaría contradictorio el párrafo anterior en el evento de que una empresa atendiendo las medidas para mitigar la afectación de la pandemia, no se encuentre prestando el servicio al público, toda vez que no se podría citar a los usuarios para agotar la notificación personal, y de acuerdo a lo establecido en la norma sólo procede la notificación por aviso, si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación”.

## **NORMATIVA Y DOCTRINA APLICABLE**

Ley 142 de 1994<sup>[5]</sup>

Decreto Legislativo No. 417 de 2020<sup>[6]</sup>

Decreto Legislativo No. 420 de 2020<sup>[7]</sup>

Resolución No. 385 de 2020 Ministerio de Salud y Protección Social<sup>[8]</sup>

Consejo de Estado. Sala de lo Contencioso Administrativo. Subsección “B”. Sentencia del 14 de marzo de 2017. M.P: César Palomino Cortés. Radicación número: 08001-23-33-000-2016-01466-01(AC)

## **CONSIDERACIONES**

El Decreto 491 de 2020, en materia de notificación o comunicación de actos administrativos, estableció en su artículo 4 lo siguiente:

**“Artículo 4. Notificación o comunicación de actos administrativos.** Hasta tanto permanezca vigente la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, la notificación o comunicación de los actos administrativos se hará por medios electrónicos. Para el efecto en todo trámite, proceso o procedimiento que se inicie será obligatorio indicar la dirección electrónica para recibir notificaciones, y con la sola radicación se entenderá que se ha dado la autorización.

En relación con las actuaciones administrativas que se encuentren en curso a la expedición del presente Decreto, los administrados deberán indicar a la autoridad competente la dirección electrónica en la cual recibirán notificaciones o comunicaciones. Las autoridades, dentro de los tres (3) días hábiles posteriores a la expedición del presente Decreto, deberán habilitar un buzón de correo electrónico exclusivamente para efectuar las notificaciones o comunicaciones a que se refiere el presente artículo.

El mensaje que se envíe al administrado deberá indicar el acto administrativo que se notifica o comunica, contener copia electrónica del acto administrativo, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo. La notificación o comunicación quedará surtida a partir de la fecha y hora en que el administrado acceda al acto administrativo, fecha y hora que deberá certificar la administración.

En el evento en que la notificación o comunicación no pueda hacerse de forma electrónica, se seguirá el procedimiento previsto en los artículos 67 y siguientes de la Ley 1437 de 2011.

**Parágrafo.** La presente disposición no aplica para notificación de los actos de inscripción o registro regulada en el artículo 70 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”

Por su parte, el numeral 28 del artículo 3 del Decreto 593 de 2020 contempló que los gobernadores y alcaldes deberán permitir la circulación de personas que realizan “las actividades necesarias para garantizar la operación, mantenimiento, almacenamiento y abastecimiento de la prestación de: (i) servicios públicos de acueducto, alcantarillado, energía eléctrica, alumbrado público, aseo (recolección, transporte, aprovechamiento y disposición final, reciclaje, incluyendo los residuos biológicos o sanitarios); (ii) de la cadena logística de insumos, suministros para la producción, el abastecimiento, importación, exportación y suministro de hidrocarburos, combustibles líquidos, biocombustibles, gas natural, gas licuado de petróleo -GLP-, (iii) de la cadena logística de insumos, suministros para la producción, el abastecimiento, importación, exportación y suministro de minerales, y (iv) el servicio de internet y telefonía”

De lo anterior se colige que quienes presten dichos servicios, en el marco de la emergencia sanitaria, no pueden suspender su prestación so pretexto de las restricciones al derecho a la circulación y “como quiera que las empresas de servicios públicos domiciliarios, por la calidad del servicio que prestan, ejercen función administrativa”<sup>91</sup>, deben sujetarse a las medidas adoptadas por el Gobierno Nacional durante la emergencia.

En ese orden de ideas, en atención al artículo 4 del Decreto 491 de 2020, para las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios resulta de carácter obligatorio, por efectos de la mitigación de la propagación del virus, la notificación o comunicación electrónica de los actos administrativos, hasta tanto permanezca vigente la emergencia sanitaria declarada por la Resolución 385 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social.

Así, en todo trámite, proceso o procedimiento que se inicie será obligatorio indicar la dirección electrónica para recibir notificaciones, y con la sola radicación se entenderá que se ha dado la autorización. En aquellos casos en curso, los administrados deberán indicar la dirección electrónica a efectos de notificación. Lo anterior, según el inciso primero y segundo del artículo 4 antes transcrito.

Sin embargo, conforme con lo señalado en el inciso 4 de la norma, “En el evento en que la notificación o comunicación no pueda hacerse de forma electrónica, se seguirá el procedimiento previsto en los artículos 67 y siguientes de la Ley 1437 de 2011.”; es decir, por aviso o, en su defecto, conducta concluyente; formas de notificación que exigen el envío y recibo de documentación a través de los servicios de correspondencia, con la correspondiente certificación, circunstancia que obedece a otro servicio público denominado postal.

De este modo, aun cuando el artículo 3 del Decreto 491 de 2020 señala que, mientras dure la emergencia, “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”, lo cierto es que también prevé que “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 concordancia con lo anterior, por regla general, en atención a la necesidad del uso de los medios tecnológicos, las comunicaciones y actos administrativos deben notificarse por medios electrónicos. No obstante, si no se puede hacer, podrá acudir a la notificación por aviso y/o conducta concluyente previstas en los artículos 67 y siguientes de la Ley 1437 de 2011, de forma que ésta última situación constituye la excepción, cuando no se cuenta con medios electrónicos, sin que la reglamentación determine las razones; caso que impone el desarrollo de la notificación de manera física o presencial, a lo cual también se

encuentran obligados los particulares<sup>(10)</sup>, en tanto presten funciones públicas y, en consecuencia, obren como autoridades.

## **CONCLUSIONES**

- En virtud de lo previsto en el numeral 28 del artículo 3 del Decreto 593 de 2020, la restricción al derecho a la circulación no afecta la prestación de los servicios públicos domiciliarios. De ahí que durante la emergencia sanitaria generada por el COVID-19, en ningún caso, las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios pueden abstenerse de prestar los servicios públicos domiciliarios que desarrollan.

- El trámite de los procedimientos administrativos de defensa al usuario en sede del prestador es inherente a la prestación de los servicios públicos domiciliarios, incluso en el marco de la emergencia sanitaria.

- Al tenor de lo previsto por el artículo 4 del Decreto 491 de 2020, la notificación o comunicación de los actos administrativos se hará por medios electrónicos, de manera preferente; de no ser posible, la misma norma dispone que se seguirá el procedimiento previsto en los artículos 67 y siguientes de la Ley 1437 de 2011, lo cual impone la necesidad de seguir utilizando los medios físicos de correspondencia.

- Si bien la aplicación de las formas supletorias de notificación previstas en los artículos 67 y siguientes de la Ley 1437 de 2011, cuando no hay medios electrónicos para realizarla, supone el envío de citaciones a direcciones físicas, ello no desconoce las medidas ordenadas por el Gobierno Nacional en el marco emergencia sanitaria, puesto que los prestadores de los servicios públicos domiciliarios al obrar como autoridades administrativas, también se encuentran obligados a privilegiar la prestación de tales servicios. Lo anterior, a la luz del artículo 3 del Decreto 491 de 2020.

- La falta de voluntad o negativa caprichosa de un usuario y/o suscriptor en la información de su dirección electrónica para efectos de comunicaciones o notificaciones en vigencia de la emergencia sanitaria no configura una imposibilidad para el prestador de notificar o comunicar por medio electrónico el acto administrativo, pues constituyen circunstancias distintas a las previstas por la norma y la declaratoria de emergencia. Así, si la persona prestadora cuenta con la información referente a la dirección electrónica del interesado en el trámite podrá comunicar o notificar por dicho medio el acto administrativo, tal como lo exige el artículo 4 del Decreto 491 de 2020, dejando trazabilidad o evidencia de las razones por las cuales se procedió a efectuarla de dicha manera, pues la desidia y negligencia del administrado no puede ser generadora de derechos.

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. Radicados: 20205290403622

Tema: DEFENSA DEL USUARIO EN SEDE DEL PRESTADOR. Notificaciones en estado de emergencia por COVID 19.

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 imparten instrucciones para expedir normas en materia de orden público en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia de COVID-19"
8. "Por la cual se declara la emergencia sanitaria por causa del coronavirus COVID-19 y se adoptan medidas para hacer frente al virus"
9. Consejo de Estado. Sala de lo Contencioso Administrativo. Subsección "B". Sentencia del 14 de marzo de 2017. M.P: César Palomino Cortés. Radicación número: 08001-23-33-000-2016-01466-01(AC)
10. Artículo 1 del Decreto 491 de 2020. "Ámbito de aplicación. 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."

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