



SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

CONCEPTO 551 DE 2018

(agosto 10)

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Ref. Su solicitud de Concepto¹⁴¹

COMPETENCIA Y ALCANCE DEL CONCEPTO

De acuerdo con lo establecido en el numeral 2o del Artículo 11 del Decreto 990 de 2002, corresponde a la Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – Superservicios, absolver ".las consultas jurídicas externas relativas a los servicios públicos domiciliarios".

En desarrollo de tal función, se le informa que esta respuesta se emitirá de conformidad con lo dispuesto por el artículo 28 de la Ley 1437 de 2011 o Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, artículo que fue sustituido por el artículo 1o de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, por medio de la cual se reguló el Derecho Fundamental de Petición y se sustituyó el Título II, Derecho de Petición, del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Lo anterior significa que las respuestas emitidas por esta dependencia a las solicitudes de consulta o conceptos son el resultado de la interpretación jurídica a la normativa que rige la prestación de los servicios públicos domiciliarios y que emana de esta Oficina, como área encargada de fijar la posición jurídica dentro de esta Superintendencia, sin que en ningún caso los criterios contenidos en sus conceptos resulten vinculantes o de obligatorio cumplimiento.

En consecuencia, la respuesta se emitirá de manera general respecto del tema jurídico planteado y dentro del marco de competencia para la entidad, pero no resolverá conflictos particulares y concretos, por cuanto, se reitera, nos encontramos ante una consulta y no ante la decisión de una queja o reclamación, dentro de una actuación administrativa.

De igual manera, teniendo en cuenta lo previsto por el artículo 79 parágrafo 1o de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 13 de la Ley 689 de 2001,¹⁴² esta Superintendencia no puede exigir, de ninguna manera, que los actos o contratos de una prestadora de servicios públicos domiciliarios, se sometan a aprobación previa suya, lo que significa que exigirlo configuraría una extralimitación de funciones, entraría a coadministrar con sus vigiladas y por ende, esta entidad se convertiría en juez y parte de estas prestadoras.

1. RESUMEN

La normatividad y el régimen aplicable para las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, dispone que estas deben constituir Oficinas de Peticiones, Quejas y Recursos, de acuerdo a lo señalado en el artículo 153 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, la ley no contempla unas directrices específicas para el funcionamiento y organización interna de estas y, por el contrario, sólo prevé que la Oficina debe funcionar con eficiencia a través de personal capacitado. En ese sentido, aspectos como los títulos profesionales o experiencia que debe ostentar quien esté encargado de ellas no se encuentran establecidos, ni pueden ser determinados por este ente de control.

2. PROBLEMA JURÍDICO OBJETO DE CONSULTA

Las preguntas formuladas por el peticionario a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios fueron las siguientes:

I. ¿Es obligación para las ESP establecer la "Oficina de PQR", en los términos del artículo 153 de la ley 142 de 1994?

II. ¿El artículo 153 de la ley 142 establece una competencia? (la de la "Oficina de PQR" de recibir, atender, tramitar y responder las PQR's?

III. ¿Existiendo tal "Oficina de PQR", la función 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" determinada en la norma, puede asumirla otra dependencia de la Empresa?"

IV. ¿El jefe, director o encargado de la "Oficina de PQR" debe ser abogado, u ostentar alguna profesión, estudio, capacitación o calidad especial?

V. ¿El personal que atiende directamente a los usuarios en la "Oficina de PQR" o de atención al cliente, igualmente debe tener un grado de capacitación e idoneidad en servicios públicos y trámite de las peticiones, quejas y recursos?

VI. La capacitación o idoneidad de los funcionarios de la "Oficina de PQR" debe ser comprobada? Si no, ¿entonces cómo podría determinarse que una ESP incurre en la prohibición de "Asignar la orientación y atención del ciudadano a personal no capacitado para ello".

3. NORMATIVA Y DOCTRINA APLICABLE

Ley 142 de 1994

Concepto Unificado SSPD-OJU-2010-15.

4. CONSIDERACIONES

Todo prestador de servicios públicos domiciliarios que atienda usuarios finales, y sin consideración a su naturaleza jurídica o composición social, debe contar con una Oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos, encargada de recepcionar las solicitudes, inquietudes o descontentos que los clientes, consumidores o usuarios llegaren a tener en relación con el servicio prestado. El artículo 153 de la Ley 142 de 1994 dispone sobre el particular 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."

Sobre las Oficinas de PQR esta Superintendencia, en el Concepto Unificado SSPD-OJU-2010-15, ha indicado lo siguiente:

"(...) En orden de garantizar los derechos de los usuarios, las Oficinas de Peticiones, Quejas y Reclamos deben estar abiertas al público todos los días hábiles y las empresas fijarán en el contrato de condiciones uniformes todas las condiciones de funcionamiento de dichas oficinas. En cuanto a su organización, aunque el régimen de servicios públicos no determina la estructura organizacional de las Oficinas PQRS, ni su ubicación dentro de la organización de las empresas, debe tenerse en cuenta que, dada la importancia de la labor desarrollada por las Oficinas de PQR, **esas Oficinas deben ser del más alto nivel de empresa, y las personas que las dirijan así como las encargadas de resolver las peticiones, quejas y recursos deben ser profesionales capacitados con el fin de brindar buena atención y respuestas oportunas de fondo.**"

Así las cosas, la normatividad y el régimen aplicable para las personas prestadoras de servicios públicos dispone que las mismas deben constituir Oficinas de Peticiones, Quejas y Recursos, de acuerdo a lo señalado en el artículo 153 de la Ley 142 de 1994, sin embargo, la ley no contempla unas directrices específicas para el funcionamiento y organización interna de la misma, por el contrario, sólo prevé que la Oficina funcione con eficiencia a través de personal capacitado. En ese sentido, no se especifica el título profesional que debe ostentar quien esté encargado directamente, sino que el funcionamiento y servicio de la Oficina se debe prestar de forma profesional y capacitada.

Dicho lo anterior, se responde lo siguiente:

1. Conforme lo dispuesto en el artículo 153 de la Ley 142 de 1994, todas las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios tienen la obligación de constituir una "Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos"

2. El objetivo de estas Oficinas, conforme al artículo citado, es el de recibir, atender, tramitar y responder las Peticiones, Quejas y Recursos de los usuarios.

3. No resulta clara su inquietud, aunque parece derivarse de la misma que si una dependencia diferente a la Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos participa en la elaboración de una respuesta, tal dependencia lo haría fuera de su competencia lo que viciaría la actuación. No obstante, si esta es su interpretación, debemos señalar que este aspecto no ha sido determinado ni como posibilidad ni como consecuencia en la norma analizada ni en ninguna otra de la Ley 142 de 1994. En tal virtud, si bien las PQR deben ser atendidas por las Oficinas a que nos hemos referido, la forma en que los prestadores se organicen para efectos de dar respuesta a éstas es un tema que corresponde a su órbita interna y respecto del cual no puede esta Oficina emitir opinión alguna.

4, 5 y 6. El artículo 153 de la Ley 142 de 1994 no contempla unas directrices específicas para el funcionamiento y organización interna de estas y, por el contrario, sólo prevé que la Oficina debe funcionar con eficiencia a través de personal capacitado. En ese sentido, aspectos como los títulos profesionales o experiencia que debe ostentar quien esté encargado de ellas no se encuentran establecidos, ni pueden ser determinados por este ente de control.

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 <http://basedoc.superservicios.gov.co/ark-legal/SSPD/index>, donde encontrará la normatividad, jurisprudencia y doctrina sobre los servicios públicos domiciliarios, así como los conceptos emitidos por esta entidad.

Cordialmente

ANA MARIA VELASQUEZ POSADA

Jefe Oficina Asesora Jurídica

<NOTAS DE PIE DE PÁGINA>.

1. Radicado No. 20185290655582.

Tema: OFICINAS DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS.

Subtema: Personal que compone las oficinas de PQR

2. "Por la cual se modifica parcialmente la Ley 142 de 1994".

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