



## SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

### CONCEPTO 622 DE 2020

(agosto 9)

XXXXXXXXXXXXXXXXXX

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

#### COMPETENCIA

De conformidad con lo establecido en el numeral 2 del artículo 11 del Decreto 990 de 2002<sup>(2)</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>(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:

"1. La Superintendencia de Servicios Públicos, ¿conoce en sede de apelación aquellas decisiones proferidas por las empresas prestadoras de servicios públicos, dentro de procesos sancionatorios originados del presunto incumplimiento del contrato de condiciones uniformes?

2. ¿La Superintendencia de Servicios Públicos tiene competencias jurisdiccionales para conocer del control judicial de los actos que expidan las empresas de servicios públicos en virtud de procesos sancionatorios derivados de presuntos incumplimientos del contrato de condiciones uniformes?

3. ¿Las empresas de servicios públicos de acueducto y alcantarillado tienen funciones administrativas que les permitan expedir actos administrativos en los procesos sancionatorios iniciados por presuntos incumplimientos del contrato de condiciones uniformes?. En caso afirmativo ruego indicar el marco jurídico y/o jurisprudencial que lo permite”

#### **NORMATIVA Y DOCTRINA APLICABLE**

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

Ley 1437 de 2011<sup>[6]</sup>

Corte Constitucional, Sentencia C-263 de 1996

Consejo de Estado, Sala de lo Contencioso Administrativo, Sección Segunda, Subsección B, Radicado No. 08001-23-33-000-2016-01466-01(AC), C.P. César Palomino Cortés

Concepto Unificado SSPD – OJU 2010 – 15

#### **CONSIDERACIONES**

El artículo 154 de la Ley 142 de 1994, relativo a la interposición de recursos contra las decisiones de los prestadores de servicios públicos domiciliarios y las competencias de esta Superintendencia al respecto, dispone lo siguiente:

“ARTÍCULO 154. DE LOS RECURSOS. El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley.

No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.

El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.

De los recursos de reposición y apelación contra los demás actos de la empresa que enumera el inciso primero de este artículo debe hacerse uso dentro de los cinco días siguientes a aquel en que la empresa ponga el acto en conocimiento del suscriptor o usuario, en la forma prevista en las condiciones uniformes del contrato.

Estos recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado aunque se emplee un mandatario. Las empresas deberán disponer de formularios para facilitar la presentación de los recursos a los suscriptores o usuarios que deseen emplearlos. La apelación se presentará ante la superintendencia.?

De acuerdo con lo expuesto en el citado artículo, que debe leerse en armonía con el 158 de la misma Ley, los recursos son un medio de impugnación, a través del cual los usuarios de servicios públicos domiciliarios pueden manifestar su oposición o desacuerdo frente a ciertas decisiones del prestador que afectan la

prestación del servicio o la ejecución del contrato, y con los que se busca su revisión, modificación o revocatoria por el mismo prestador o por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

De acuerdo con lo expuesto en la norma citada, resulta claro que los recursos que proceden contra las decisiones de los prestadores son el de reposición en sede del prestador, el de apelación ante esta Superintendencia. Adicionalmente, también procede el recurso de queja ante la Superintendencia cuando quiera que el de apelación haya sido negado por el prestador.

En este punto, ha de tenerse en cuenta que los recursos de reposición y apelación deben presentarse ante los prestadores de servicios públicos domiciliarios, de manera que estos puedan resolver el primero, y a continuación remitir el segundo a esta Superintendencia para su conocimiento.

En relación con lo anterior, esta Superintendencia en concepto unificado SSPD – OJU 2010 – 15, señaló lo siguiente:

**“Al presentar el recurso de reposición se debe presentar también en forma subsidiaria y en el mismo escrito, el recurso de apelación. En esa medida, si la empresa decide el recurso de reposición de manera desfavorable para el usuario, automáticamente el usuario tiene derecho a que la empresa traslade el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos para que esta entidad revise la decisión. En caso de que habiendo sido interpuesto el recurso de apelación, este haya sido negado, el usuario puede presentar ante esta Superintendencia, de manera directa, el recurso de queja.**

De conformidad con el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, el recurso de reposición debe ser interpuesto dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión, o para ser más precisos, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes la fecha de notificación de la decisión de la empresa.

**Conviene precisar que de conformidad con el artículo 159 de la Ley 142 de 1994, el recurso de apelación no se puede presentar de manera directa, sino de manera subsidiaria del de reposición, es decir, que siempre es obligatorio presentar el recurso de reposición, y de manera simultánea el de apelación en el mismo escrito.** Es decir, no hay términos independientes. Si no lo hace en el mismo escrito, puede hacerlo en escrito separado dirigido a la empresa, siempre y cuando lo haga dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes la fecha de notificación de la decisión de la empresa.?

De otro lado, y en cuanto a la forma en que actúan los prestadores al momento de expedir las decisiones objeto de recursos y resolver los de reposición de que conozcan, ha de decirse que sólo para tales efectos, se considera que quienes prestan servicios públicos domiciliarios actúan en calidad de autoridades administrativas, tal como lo ha indicado el Consejo de Estado, quien en sentencia del 14 de marzo de 2017 señaló lo siguiente:

“Para la Sala, si bien es cierto que los recursos ante las empresas de servicios públicos domiciliarios, por mandato del artículo 154 de la Ley 142 de 1994 proceden en ciertos eventos como: “los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación”, también es cierto que la solicitud de la actora tiene relación con la prestación del servicio de energía eléctrica en el inmueble de su propiedad, en la que además se cuestionan las pruebas y el procedimiento adelantado por la entidad para negar la reclamación de la señora [A.S.G.G.] por lo que esta situación requería de un pronunciamiento adicional tanto de la misma entidad, como del superior (Superintendencia de Servicios Públicos) para esclarecer los hechos y definir la controversia suscitada con la presunta responsabilidad de la empresa en la variación del voltaje que afectó los electrodomésticos de la tutelante, en sede administrativa. En efecto (...) no se puede desconocer que la decisión negativa de la empresa a la reclamación de la peticionaria, constituye una actuación que resuelve de manera concreta una situación jurídica, la cual se hizo en ejercicio de función administrativa, como autoridad pública, por lo que la entidad tenía la obligación de concederle los recursos a la accionante de conformidad

con el procedimiento previsto en el CPACA (artículo 74 y siguientes de la Ley 1437 de 2011), para resolver sus inconformidades, máxime cuando el argumento principal de la reclamación económica que formula la actora tiene relación con la prestación y ejecución del contrato de condiciones uniformes de servicio público de energía eléctrica (...). Cabe mencionar, que una expresión del derecho al debido proceso administrativo, es la garantía que tiene la persona a ejercer su derecho de defensa y contradicción frente a las decisiones de las entidades públicas que la afectan, lo cual constituye una oportunidad para la administración de pronunciarse sobre sus propios actos antes que las controversias que hayan surgido en torno a ellos sean planteadas ante las autoridades judiciales, como una actuación derivada del principio de autotutela administrativa, que a su vez ayuda a descongestionar los despachos judiciales.?

Posición que concuerda con la adoptada por la Corte Constitucional en Sentencia C-263 de 1996, en la que se indicó que:

“Diferentes disposiciones de la ley 142 de 1994, con miras a asegurar la organización, el funcionamiento, la continuidad, la eficiencia y la eficacia del servicio, otorgan a las empresas de servicios públicos domiciliarios una serie de derechos, privilegios y prerrogativas que son propias del poder público, vgr, la calificación como esenciales de los servicios públicos domiciliarios y, por consiguiente, la prohibición de la huelga en ellos, la posibilidad de adelantar expropiaciones de inmuebles, o la facultad de imponer servidumbres, hacer ocupaciones temporales de inmuebles o remover cultivos u obstáculos que se encuentren en los mismos, para asegurar la organización y el funcionamiento del servicio, en los términos de la ley 56 de 1981, así como la potestad de ejercer la autotutela, propia de las autoridades administrativas, cuando pueden a través de decisiones unilaterales o actos administrativos definir una controversia frente al usuario y, por consiguiente, declarar lo que es derecho en un caso concreto, e incluso decidir el recurso de reposición contra dichas decisiones (arts. 4, 56, 57, 106 a 114, 117, 119, 152 a 159).

Consecuente con lo dicho, si la ley le ha otorgado a las empresas el repertorio de derechos, prerrogativas y privilegios que se han mencionado, que son propios de las autoridades públicas, también pueden serle aplicables los mecanismos del control de legalidad que se han establecido para los actos administrativos que profieren las autoridades administrativas, pues al lado de la prerrogativa pública el derecho igualmente regula los mecanismos para la protección de los derechos de los administrados.”

## **CONCLUSIONES**

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

- De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios tiene la competencia de conocer en segunda instancia de los recursos de apelación presentados por los usuarios contra las decisiones del prestador de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación, relativas a la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Dado lo anterior, contra las decisiones de suspensión y corte del servicio, son procedentes tales recursos, en los términos indicados.

De igual forma, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 74 de la Ley 1437 de 2011, esta Superintendencia tiene competencia para conocer del recurso de queja, cuando quiera que los prestadores rechacen el recurso de apelación presentado por sus usuarios.

- La competencia para resolver los recursos de apelación presentados por los usuarios de servicios públicos domiciliarios contra las decisiones emitidas por sus prestadores es administrativa y no jurisdiccional, en la medida que (i) la Superintendencia no ha sido investida de facultades jurisdiccionales, y (ii) el control judicial de legalidad contra los actos definitivos que resuelvan las correspondientes actuaciones, se ha reservado a la

jurisdicción de lo contencioso administrativo, a través del medio de control de nulidad y restablecimiento del derecho, a que se refiere el artículo 138 de la Ley 1437 de 2011.

- Cuando los prestadores de servicios públicos domiciliarios resuelven las reclamaciones y recursos de reposición presentados por sus usuarios, en términos de lo dispuesto en los artículos 154 y 158 de la Ley 142 de 1994, actúan como autoridades investidas de función administrativa, lo que justifica adelantar en contra de estas decisiones el recurso de reposición ante el prestador, el de apelación ante esta Superintendencia, así como la posibilidad de acudir ante la jurisdicción de lo contencioso administrativo con el fin de discutir la validez y legalidad de dichos actos. Dado lo anterior, para la toma de tales decisiones, los prestadores deben apegarse a lo indicado al respecto por la Ley 142 de 1994, y en subsidio de esta a lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011 y las demás normas a las que estas remitan.

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 PAGINA>.

1. Radicado 20205291249762

TEMA: DEFENSA DEL USUARIO EN SEDE DE LA EMPRESA

Subtema: Recursos

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

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