



## CONCEPTO 682 DE 2016

(8 septiembre)

### SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

Asunto: Su solicitud de concepto (1)

Cordial Saludo.

Se basa la consulta objeto de estudio en solicitar concepto jurídico donde se respondan los siguientes interrogantes:

“1. Conforme a los Artículos 53 y 60 de la Ley 1437 de 2011, ¿la “sede electrónica” puede reemplazar la “sede física”?”.

2. En el evento en que la Empresa prestadora de servicios públicos disponga de una sede física para recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos, ¿la sede física puede quedar ubicada en un punto céntrico, teniendo en cuenta que el área de prestación del servicio de la Empresa es a nivel regional?”

Antes de cualquier pronunciamiento sobre el particular, es preciso señalar que el presente documento se enuncia con el alcance previsto en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por el

artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, toda vez que los conceptos emitidos por la Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en respuesta a una petición en la modalidad de consulta, constituyen orientaciones y puntos de vista que no comprometen o responsabilizan a la Entidad, pues no tienen carácter obligatorio, ni vinculante.

En este orden de ideas, las respuestas dadas a las consultas elevadas ante esta Oficina Asesora Jurídica, se presentan de manera general respecto del problema jurídico planteado, en el marco de sus competencias y sin posibilidad de resolver conflictos de orden particular.

Por otra parte, el artículo 79 parágrafo 1 (2) de la Ley 142 de 1994 (3), el cual fue modificado por el artículo 13 de la Ley 689 de 2001 (4), establece que esta Superintendencia no puede exigir, en ningún caso, que los actos o contratos de una empresa de servicios públicos se sometan a aprobación suya. Hacerlo configuraría una extralimitación de funciones y entraría a ocupar una posición de juez y parte ante sus vigiladas.

Teniendo en cuenta las anteriores precisiones, se responderá de manera general en los siguientes términos:

El artículo 153 de la Ley 142 de 1994, establece:

“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 este artículo en particular, la doctrina jurídica de esta Superintendencia señaló en el concepto unificado SSPD-OJU-2010-15, lo siguiente:

“ De conformidad con el artículo 153 de la Ley 142 de 1994, las empresas de servicios públicos están obligadas a constituir una Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos, en la que se deberán recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos que presenten los usuarios.

... Debe señalarse, sin embargo, que las empresas de servicios públicos no están obligadas a constituir Oficinas de Peticiones, Quejas y Recursos en cada lugar geográfico del territorio colombiano donde presten el servicio. Lo anterior, por cuanto el derecho del usuario a reclamar ante las empresas de servicios y a que sus inquietudes se solucionen de manera oportuna y dentro de los términos de ley, no se concreta por el hecho de que las empresas tengan una oficina de recepción de quejas en cada lugar donde presten servicios; el propósito de la norma -se insiste- es que quien reclama obtenga una solución efectiva lo cual no se logra con la sola recepción de la petición...

Ahora bien, para garantizar el ejercicio real de los derechos de los usuarios, se requiere que existan todos los mecanismos necesarios para hacer efectiva su protección.

En el caso de las Oficinas de Peticiones, Quejas y Recursos, es fundamental que se preste atención especializada y directa a cada uno de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios y que la respuesta a sus solicitudes sea pronta, oportuna y calificada...

Por otra parte, en orden a garantizar los derechos de los usuarios, las Oficinas de Peticiones, Quejas y Recursos 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 de PQR's, 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's, esas Oficinas deben ser del más alto nivel de la 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 y de fondo.

Dado que el artículo 23 de la Constitución Política y (los artículos 25 y 26 del C.C.A.) el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015,

establecen que las peticiones pueden ser de carácter verbal, ello implica que la empresa debe contar con mecanismos que permitan al usuario hacer reclamos por esta vía y que permitan, igualmente, la atención de manera personalizada por funcionarios del prestador que estén lo suficientemente preparados para brindar una atención amable y real a los usuarios y en muchas ocasiones, cuando ello sea posible, recibir de manera inmediata una respuesta verbal a su petición.

Finalmente, debe tenerse en cuenta que la existencia e implementación de mecanismos adicionales como las líneas telefónicas gratuitas, el correo tradicional o electrónico, buzones de reclamación, encuestas de satisfacción del servicio, no permiten a las empresas sustraerse de su obligación constitucional y legal de brindar atención personal y directa al usuario a través de las oficinas de PQR's."

De acuerdo con lo señalado por la Ley 142 y la doctrina de esta Entidad, se tiene que todo prestador de servicios públicos domiciliarios tiene la obligación de constituir una Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos, con el fin de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones, reclamos y recursos que presenten los usuarios de los servicios prestados.

Ahora bien, no es posible colegir que los avances en las tecnologías de la información y las comunicaciones son un presupuesto para que se infiera que las Oficinas de Peticiones, Quejas y Recursos están llamadas a desaparecer, pues la Ley 1437 de 2011, en su artículo 7 numeral 2 indica:

"Artículo 7. Deberes de las autoridades en la atención al público. Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes:

2. Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio."

Lo anterior permite entender, que aunque el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo - CPACA introdujo lo relativo a la utilización de medios electrónicos en el procedimiento administrativo con el fin de garantizar un mayor acceso a la administración, esta tecnología es concomitante con los medios físicos existentes; la primera no reemplaza a la segunda.

Una de las opciones que introdujo el CPACA relacionada con la utilización de medios electrónicos en el procedimiento administrativo es la sede electrónica, el artículo 60 dispone:

“Artículo 60. Sede electrónica. Toda autoridad deberá tener al menos una dirección electrónica.”

La sede electrónica señalada en el precepto no hace referencia a una dirección de correo electrónico, sino que alude a una página web o sitio de internet que permita a los ciudadanos recibir información, iniciar trámites, consultar expedientes, entre otras actividades, en condiciones de calidad, seguridad, disponibilidad, accesibilidad e interoperabilidad.

Es importante precisar que los estándares y protocolos que deben cumplir las autoridades para incorporar la aplicación de medios electrónicos en los procedimientos administrativos deben ser establecidos por el Gobierno Nacional, y hasta el día de hoy esta reglamentación no se ha dado.

Conforme a lo señalado se puede concluir que:

1. Por expreso mandato legal, todo prestador de servicios públicos domiciliarios está obligado a constituir una Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos con el propósito de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones, quejas y recursos que presenten los usuarios de los servicios prestados.

La existencia o implementación de mecanismos adicionales como la sede electrónica, señalada en el artículo 60 del CPACA, no es óbice para que los prestadores se sustraigan de la obligación de constituir dicha oficina. La sede electrónica sería un instrumento alternativo, por lo tanto, su creación no reemplazaría la Oficina de Peticiones, Quejas o Recursos.

2. El objetivo de crear la Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos es que el usuario que reclama obtenga una solución efectiva, lo cual no se concreta con el hecho de que las prestadoras cuenten con una de estas oficinas en cada lugar donde presten el servicio. Pero, sí deben brindar facilidades a los usuarios a través de puntos satélites de atención, en aquellos lugares donde no se cuenten con estas oficinas, que permitan la recepción de las peticiones, quejas o recursos.

Finalmente, le informamos que esta Superintendencia ha puesto a disposición de la ciudadanía y demás entidades públicas un sitio de consulta al que usted puede acceder en la siguiente dirección: [www.superservicios.gov](http://www.superservicios.gov) (Normativa). Ahí encontrará normativa, jurisprudencia y doctrina sobre los servicios públicos domiciliarios y en particular los conceptos emitidos por esta entidad.

**Cordialmente.**

**MARINA MONTES ÁLVAREZ**

**Jefe Oficina Asesora Jurídica**

Proyectó: Miladys Picón Viadero – Asesora Oficina Asesora Jurídica.

Revisó: Luis Javier Benavides Paz – Coordinador Grupo de Conceptos.

**NOTAS AL FINAL:**

1. Radicado 20165290541862

TEMA: DEFENSA DE LOS USUARIOS EN SEDE DE EMPRESA. Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos. Sede Electrónica.

2. “En ningún caso, el Superintendente podrá exigir que ningún acto o contrato de una empresa se someta a aprobación previa suya. El Superintendente podrá, pero no está obligado, visitar las empresas sometidas a su vigilancia, o pedirles informaciones, sino cuando haya un motivo especial que lo amerite.”

3. “Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones.”

4. “Por la cual se modifica la Ley 142 de 1994.”

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