



## **SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS**

### **CONCEPTO 903 DE 2020**

(noviembre 23)

XXXXXXXXXXXXXXXXXX

**Ref. Solicitud de concepto<sup>[1]</sup>**

#### **COMPETENCIA**

De conformidad con lo establecido en el numeral 2 del artículo 11 del Decreto 1369 de 2020<sup>[2]</sup>, la Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – Superservicios es competente para “...absolver las consultas jurídicas externas relativas al régimen de 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**

La consulta elevada contiene una serie de preguntas relativas a la presentación de peticiones, quejas y recursos en forma verbal, por lo que éstas serán transcritas y respondidas en el acápite de conclusiones.

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

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

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

Ley 1564 de 2012<sup>[7]</sup>

Decreto Único Reglamentario 1069 de 2015<sup>[8]</sup>

## **CONSIDERACIONES**

En relación con las inquietudes que se presentan, y previo a dar respuesta a las mismas en el acápite de conclusiones, lo primero que conviene indicar es que de conformidad con lo dispuesto en los artículos 152 y 154 de la Ley 142 de 1994, es de la esencia del contrato de servicios públicos, que el suscriptor o usuario pueda presentar ante su prestador, peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicio públicos. Por su parte, el artículo 153 ibídem, indica que las peticiones y recursos serán tramitados de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición.

Conforme a lo indicado en las normas citadas, la última de las cuales remite a las normas vigentes sobre derecho de petición, en materia de servicios públicos las peticiones, quejas y recursos pueden presentarse en forma escrita o verbal, tal como lo indican los artículos 5o y 15 de la Ley 1437 de 2011, siendo el último artículo sustituido por el artículo 1o de la Ley 1755 de 2015, que de manera particular disponen lo siguiente:

"Artículo 5. Derechos de las personas ante las autoridades. En sus relaciones con las autoridades toda persona tiene derecho a:

1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.

Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público (...)"

"Artículo 15. Presentación y radicación de peticiones. Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos..."

De acuerdo a lo señalado, a toda petición presentada ya sea de forma verbal o por escrito, debe dársele un tratamiento igual, pues no hay razones ni disposiciones normativas que hagan diferencias entre éstas o, en el caso de los servicios públicos domiciliarios, que excluyan la posibilidad de que un usuario acuda a través de mecanismos no escritos ante su prestador.

En línea con lo anterior, el Decreto Único Reglamentario 1069 de 2015 el cual, entre otros temas, reglamenta lo relativo a la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones verbales, señala sobre el particular, lo que sigue:

"Artículo 2.2.3.12.1. Objeto. El presente capítulo regula la presentación, radicación y constancia de todas aquellas peticiones presentadas verbalmente en forma presencial, por vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de la voz."

"Artículo 2.2.3.12.4. Respuesta al derecho de petición verbal. La respuesta al derecho de petición verbal deberá darse en los plazos establecidos en la ley. En el evento que se dé repuesta verbal a la petición, se deberá indicar de manera expresa la respuesta suministrada al peticionario en la respectiva constancia de radicación.

No será necesario dejar constancia ni radicar el derecho de petición de información cuando la respuesta al ciudadano consista en una simple orientación del servidor público, acerca del lugar al que aquel puede dirigirse para obtener la información solicitada".

"Artículo 2.2.3.12.11. Reglamentación interna. Las autoridades deberán reglamentar de acuerdo al artículo 22 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1o de la Ley 1755 de 2015, la tramitación interna de las peticiones verbales que les corresponda resolver, y la manera de atenderlas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo y en cumplimiento de los términos legales".

"Artículo 2.2.3.12.12. Accesibilidad. Las autoridades divulgarán en un lugar visible de acceso al público, así como en su sede electrónica institucional, carteleras oficiales u otros, y el procedimiento y los canales idóneos de recepción, radicación y trámite de las peticiones presentadas verbalmente de que trata el presente capítulo."

Acorde a lo indicado en las disposiciones precedentes, le corresponde a cada prestador de servicios públicos domiciliarios señalar los canales que habilitará para recepcionar las peticiones que presenten sus usuarios de forma verbal, así como reglamentar el trámite interno que se dará a las mismas.

Para terminar con este acápite, y previo a responder las preguntas planteadas con base en el marco jurídico antes indicado, debe señalarse que si a cualquier persona se le vulnera su derecho fundamental de petición, esta violación puede protegerse a través de la acción constitucional de tutela. Adicionalmente, en el caso de los servicios públicos domiciliarios, esta Superintendencia está presta a recibir todas las denuncias que realicen los usuarios cuando, entre otros casos, no se le haya dado un trato igualitario a la petición presentada de forma verbal, en el marco del contrato de condiciones uniformes.

De igual forma, debe tenerse en cuenta que una vez presentada una petición, queja, reclamo o recurso, el prestador tendrá quince (15) días hábiles para responder de fondo la misma, y cinco (5) días hábiles más para iniciar el trámite de notificación de la respuesta, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 67 al 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Si el prestador no contesta dentro del plazo indicado, o habiendo respondido no lo hace de fondo, o no notifica su respuesta dentro del plazo antes señalado, o surte la notificación de forma irregular, se entenderá que la petición, queja, reclamo o recurso ha sido resuelta a favor del usuario y el prestador deberá reconocer lo solicitado por éste, dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes al término señalado, so pena de que la Superintendencia, previa solicitud del usuario, ordene lo pertinente y sancione al prestador por su desatención a las solicitudes del usuario.

## **CONCLUSIONES**

Teniendo en cuenta el marco anterior, se responden de forma general las inquietudes planteadas, así:

1. ¿pueden las empresas de servicios públicos a través de sus atenciones verbales conceder los recursos de ley?

En el marco de lo indicado en la parte considerativa de este concepto, y bajo el presupuesto de que las peticiones, quejas y recursos en materia de servicios públicos domiciliarios pueden presentarse verbalmente, resulta viable que una vez emitida y notificada la decisión sobre una petición de un usuario en forma verbal, el prestador conceda los recursos de Ley contra su decisión, y que el usuario, en forma verbal o escrita dentro de la oportunidad establecida en la ley, presente a su vez los recursos de reposición ante el prestador y de apelación ante esta Superintendencia, de acuerdo con lo previsto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

En este sentido y conforme con lo dispuesto en el artículo 2.2.3.12.4., frente a las peticiones verbales, es factible dar respuesta verbal a las mismas, con la indicación de los recursos procedentes, evento en el cual se deberá indicar de manera expresa la respuesta suministrada al peticionario, en la respectiva constancia de radicación.

2. ¿Cuáles son los medios probatorios para probar esa atención?

En relación con esta inquietud, se debe dar aplicación, por parte de quienes prestan servicios públicos, al artículo 2.2.3.12.3 del Decreto Único Reglamentario 1069 de 2015, según el cual:

ARTÍCULO 2.2.3.12.3. Presentación y radicación de peticiones verbales. La presentación y radicación de las peticiones presentadas verbalmente de que trata el artículo 2.2.3.12.1. del presente Capítulo seguirá, en lo pertinente, los requisitos y parámetros establecidos en las leyes 1437 de 2011 y 1755 de 2015.

**Las autoridades deberán dejar constancia y deberán radicar las peticiones verbales que se reciban, por cualquier medio idóneo que garantice la comunicación o transferencia de datos de la información al interior de la entidad.**

**La constancia de la recepción del derecho de petición verbal deberá radicarse de inmediato y deberá contener, como mínimo, los siguientes datos:**

1. Número de radicado o consecutivo asignado a la petición.
2. Fecha y hora de recibido.
3. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad y de la dirección física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las notificaciones. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
4. El objeto de la petición.
5. Las razones en las que fundamenta la petición. La no presentación de las razones en que se fundamenta la petición no impedirá su radicación, de conformidad con el párrafo 2 del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.
6. La relación de los documentos que se anexan para iniciar la petición. Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los documentos o la información que falten, sin que su no presentación o exposición pueda dar lugar al rechazo de la radicación de la misma, de conformidad con el párrafo 2 del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.
7. Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición.
8. Constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal.

PARÁGRAFO 1. **Si el peticionario lo solicita, se le entregará copia de la constancia de la petición verbal.**

PARÁGRAFO 2. **Las autoridades serán responsables de la gestión de las constancias de las peticiones verbales presentadas y de la administración de sus archivos, para lo cual diseñarán, implementarán o adecuarán los sistemas o herramientas que permitan la debida organización y conservación, de acuerdo con los parámetros y lineamientos generales establecidos por el Archivo General de la Nación.** (Subrayas y negrillas propias)

**3. ¿Cuál es el riesgo de no incurrir en un silencio administrativo?**

La ocurrencia del silencio administrativo positivo frente a una solicitud verbal o escrita, no dependerá del mecanismo empleado para su presentación, sino de (i) la respuesta tardía del prestador, (ii) la respuesta

oportuna pero superflua, y/o (iii) la respuesta oportuna y de fondo, pero notificada extemporánea o irregularmente. Todo lo anterior, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994.

4. ¿Cómo garantiza la correcta expedición de actos administrativos verbales y su procedimiento en la notificación de los mismos?

La forma en que se garantiza la correcta expedición de un acto administrativo verbal, debe considerar que la respuesta que se da a la petición, queja o recurso del usuario, (i) ha de ser oportuna y de fondo, (ii) debe contar con una constancia de lo que se respondió al usuario de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 2.2.3.12.4 del Decreto Único Reglamentario 1069 de 2015, y (iii) debe dar información suficiente al petente acerca de los recursos que proceden contra la decisión, y la forma y oportunidad para presentarlos.

5. ¿Las grabaciones telefónicas son pruebas válidas para la SSPD al momento de evaluar el cumplimiento del debido proceso cuando revisan las apelaciones?

6. ¿La información que se ingresa en el sistema comercial de los prestadores y que son manipulados sólo por los funcionarios de la empresa de servicios públicos son soportes válidos para probar ante el ente de control y vigilancia el cumplimiento al debido proceso?

En materias que carecen de tarifa probatoria, cualquier mecanismo de prueba conducente, pertinente y útil, en términos de lo dispuesto en los artículos 167 y 168 del Código General del Proceso, debe ser valorado en un marco de sana crítica, en el que se consideren los argumentos presentados por las partes, y el conjunto de pruebas por ellas aportadas. En cuanto a si una prueba debe ser desechada por el hecho de que provenga de una parte, ha de decirse que en el marco del principio de la buena fe, la Superservicios no podría rechazar las que presenten el prestador o el usuario, sin perjuicio de que estas se analicen en conjunto y que la decisión que tome la entidad en un caso particular, se adscriba a un proceso lógico y racional según lo que se haya acreditado en el respectivo expediente.

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 20205292156582

TEMA: DEFENSA DE LOS USUARIOS EN SEDE DE LA EMPRESA.

Subtema: Peticiones verbales.

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".
7. "Por medio de la cual se expide el Código General del Proceso y se dictan otras disposiciones".
8. "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho".

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