



SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

CONCEPTO 0000300 DE 2021

(mayo 4)

XXXXXXXXXXXXXXXXXX

Ref. Solicitud de concepto^[1]

COMPETENCIA

De conformidad con lo establecido en el numeral 2 del artículo 11 del Decreto 1369 de 2020^[2], 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^[3], sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015^[4].

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:

"(...) que ordena la ley correspondiente ante la obligatoriedad de las empresas de servicios públicos domiciliarios (E.S.P.), cuando ante ellas se presenta una PQR, de dotar de numeración al radicado de dicha PQR."

NORMATIVA Y DOCTRINA APLICABLE

Ley 142 de 1994^[6]

Ley 1755 de 2015^[6]

Ley 1437 de 2011^[7]

Ley 2080 de 2020^[8]

CONSIDERACIONES

El artículo 153 de la Ley 142 de 1994 señala 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.” (Subrayado fuera de texto).

De acuerdo con la norma transcrita, las peticiones, quejas, reclamos y recursos presentados por los usuarios serán tramitados según las normas vigentes sobre el derecho de petición. Por ello, es preciso traer a colación el artículo 15 de la Ley 1437 de 2011, introducido por la Ley 1755 de 2015, el cual establece que al momento de recibir las peticiones se le podrá entregar al interesado un acuse de recibo, anotando la fecha y hora de la radicación de estas:

“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. Los recursos se presentarán conforme a las normas especiales de este código.

(...)

A la petición escrita se podrá acompañar una copia que, recibida por el funcionario respectivo con anotación de la fecha y hora de su presentación, y del número y clase de los documentos anexos, tendrá el mismo valor legal del original y se devolverá al interesado a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Esta autenticación no causará costo alguno al peticionario.”

Según la norma citada, cuando una petición es presentada por escrito, a la copia que se acompañe se le deberá anotar como mínimo: (i) la fecha y hora de recepción y (ii) el número y clase de documentos anexos, si los incluye. Adicionalmente, el artículo 22 de la misma Ley indica que las autoridades tienen la potestad de reglamentar el trámite interno de las peticiones que deben resolver:

“Artículo 22. Organización para el trámite interno y decisión de las peticiones. Las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.”

Así las cosas, es preciso indicar que cada prestador de servicios públicos domiciliarios debe reglamentar la manera mediante la cual recibe, gestiona y responde las peticiones, quejas, reclamos y recursos que le sean radicadas. Lo anterior, toda vez que en el régimen aplicable al trámite de los derechos de petición y,

particularmente, el régimen de los servicios públicos domiciliarios no se establece un reglamento taxativo para llevar a cabo la mencionada labor; sin embargo, es de anotar que, independientemente del procedimiento adoptado, se debe proteger los derechos fundamentales de petición, debido proceso, derechos de defensa y contradicción.

Ahora, siguiendo con la misma línea, es preciso señalar que si un prestador decide recibir peticiones, quejas, reclamos y recursos de manera electrónica deberá observar lo establecido por parte del artículo 53 de la Ley 1437 de 2011 y siguientes, en especial lo indicado en el artículo 61 ibídem, modificado por el artículo 14 de la Ley 2080 de 2020, el cual establece una serie de obligaciones para la recepción de documentos electrónicos:

“ARTÍCULO 61. RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS POR PARTE DE LAS AUTORIDADES. Artículo modificado por el artículo 14 de la Ley 2080 de 2021. El nuevo texto es el siguiente: Para la recepción de documentos electrónicos dentro de una actuación administrativa, las autoridades deberán contar con un registro electrónico de documentos, además de:

1. Llevar un estricto control y relación de los documentos electrónicos enviados y recibidos en los sistemas de información, a través de los diversos canales, incluyendo la fecha y hora de recepción.
2. Mantener los sistemas de información con capacidad suficiente y contar con las medidas adecuadas de protección de la información, de los datos y en general de seguridad digital.
3. Emitir y enviar un mensaje acusando el recibo o salida de las comunicaciones indicando la fecha de esta y el número de radicado asignado.”

En razón a lo anterior, es dable destacar que las peticiones, quejas, reclamos y recursos presentados de manera electrónica, deben ser recibidos llevando a cabo un juicioso control de los documentos que envían los interesados, protegiendo los datos entregados y remitiendo un mensaje al interesado indicando la fecha de recepción de la petición y su número de radicado.

CONCLUSIÓN

De acuerdo con las consideraciones expuestas, se presenta la siguiente conclusión:

De acuerdo con artículo 15 de la Ley 1437 de 2011, una vez presentadas las peticiones, quejas, reclamos y recursos de los usuarios por escrito, en el acuse de recibo que se le entrega al interesado, los prestadores deberán anotar la fecha y hora de recepción de la solicitud y el número y clase de anexos. Así mismo, dependiendo del reglamento interno del prestador, el prestador podrá llevar un consecutivo de las PQRs y recursos, el cual permita su individualización e identificación.

Cuando dichas peticiones, quejas, reclamos y recursos se presenten de manera electrónica, el prestador deberá enviar al interesado un mensaje donde se consigne la fecha de recibo y el radicado asignado a la solicitud, según lo establecido en el artículo 61 de la Ley 1437 de 2011.

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: 20215290450782

TEMA: PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y RECURSOS

Subtema: radicación de PQR.

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 0064e 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 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"
7. "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"
8. "Por medio de la cual se Reforma el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo –Ley 1437 de 2011– y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción"

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