



SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

CONCEPTO 95 DE 2022

(marzo 1)

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

La consulta elevada contiene frases irrespetuosas frente a funcionarios de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la Comisión de Regulación de Energía y Gas y la Presidencia de la Republica.

En igual medida, no se realiza de forma puntual una consulta a esta Superintendencia, pues si bien se relaciona un aparte de "PETICIONES A LA SUPERSERVICIOS", las mismas no contienen preguntas o interrogantes, sino apreciaciones subjetivas del usuario, las cuales se transcriben a continuación:

"(...)

PETICIONES A LA SUPERSERVICIOS

1. Que la Super Servicios me responda: ¿ Circularizó la sentencia C-150 de 2003 de la Corte Constitucional a las empresas prestadoras de Servicios Públicos (Hechos 6)? ¿ ó Si no lo hizo; porqué ?

2. Es muy claro que durante estos 18 años, la omisión de circularización por parte de la Super Servicios, ha ocasionado que las rapiñadoras empresas de servicios públicos hayan continuado con el corte de los servicios sin tener el cuenta el debido proceso y lo que es peor: a hogares en donde han estado personas especialmente protegidas. La Super Servicios debe responder por esto...y por los Costos de Reconexión generados. Petición 6 a la Presidencia de la Republica.

3. Que la Super Servicios inicie un proceso de Indemnización contra las empresas de Servicios Públicos y a favor de las personas que les suspendieron el Servicio y las premiaron con los costos de reconexión; a partir de la fecha de la Sentencia de la Corte Constitucional; año2003.

4. Que la Super Servicios me informen; de los casos en que se haya denunciado que por una suspensión ilegal del servicios, haya fallecido una persona especialmente protegida...Matemáticamente es IMPROBABLE que no haya existido un caso...

5. Que me respondan ¿?Cuál es el algoritmo matemático y lógico del Debido Proceso en materia de suspensión de Servicios Públicos, que deben surtir las empresas se Servicios Públicos ? Les recuerdo que el Internet fue catalogado como un Servicio Público...Lo cual implica un cambio de Superintendencia: de Industria y Comercio a Servicios Públicos. Es claro que la Ley 143 no la entienden, ni los que la redactaron....(legisladores muy malitos y son los que el pueblo elige).

6. Que sustancia también estas respuestas a la Presidencia de la República, a la CREG y a la CEO S.A.S-E.S.P. (...)" (Sic)

NORMATIVA Y DOCTRINA APLICABLE

Constitución Política de Colombia

Ley 142 de 1994^[6]

Ley 489 de 1998^[6]

Ley 1437 de 2011^[7]

Ley 1755 de 2015^[8]

Decreto 1369 de 2020^[9]

Corte Constitucional Sentencia C-570 de 2012

Corte Constitucional Sentencia C-951 de 2014

Corte Constitucional Sentencia T-353 de 2000

Corte Constitucional Sentencia T-717 de 2010

Concepto SSPD - OJU-725 de 2020

Concepto SSPD OJU-2021-911

CONSIDERACIONES

Para atender la solicitud realizada se procederá a desarrollar los siguientes ejes temáticos:

i) Carácter respetuoso de las peticiones ante las autoridades.

El artículo 23 de la Constitución Política consagra:

“Toda persona tiene derecho a presentar **peticiones respetuosas** a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales” (Negrilla fuera de texto)

En el mismo sentido, el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, el cual sustituye el Título II Derecho de Petición, Capítulo I Derecho de Petición ante las autoridades-Reglas Generales, Capítulo II Derecho de petición ante autoridades-Reglas Especiales y Capítulo III Derecho de Petición ante organizaciones e instituciones privadas, artículos 13 a 33, de la Parte Primera de la Ley 1437 de 2011 señala:

“Artículo 19. Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas. Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. (...)”. (Subraya fuera de texto)

Al respecto, la Corte Constitucional en Sentencia T-353 de 2000 (reiterada, entre otras, en la Sentencia C-951 de 2014) indicó:

“(...) 1. El derecho de petición que la Constitución protege (sic) supone el carácter respetuoso de la solicitud

La Corte Constitucional confirmará el fallo objeto de revisión, pues considera que en este caso no cabía la tutela del derecho de petición. La forma irrespetuosa en que el accionante se dirigió a la autoridad de la cual buscaba una respuesta exoneraba a la funcionaria correspondiente de cualquier obligación, pues no encajaba la hipótesis en los presupuestos del artículo 23 de la Constitución Política.

En efecto, **elemento esencial del derecho de petición radica en que la persona que a él acude formule sus solicitudes con el debido respeto hacia la autoridad.**

De lo contrario, la obligación constitucional, que estaría a cargo del servidor o dependencia al cual se dirigió la petición, no nace a la vida jurídica. La falta de tal característica de la solicitud sustrae el caso de la regla general, que exige oportuna contestación, de fondo, sobre lo pedido.

En esos términos, si una solicitud irrespetuosa no es contestada, no se viola el derecho de petición. Como lo dice el artículo 95 de la Constitución, el ejercicio de los derechos y libertades reconocidos en ella implica responsabilidades, y es deber de la persona y del ciudadano respetar los derechos ajenos y no abusar de los propios.

En este caso, la forma ofensiva en que el solicitante se dirige a la autoridad resulta ostensible, (...)

Si, entonces, no se cumplieron los requisitos del artículo 23 de la Carta Política, por sustracción de materia no hubo derecho constitucional vulnerado y, en consecuencia, no cabía la acción de tutela. (...)” (Subraya fuera de texto)

Por su parte en Sentencia C-951 de 2014 la Corte Constitucional sobre el particular, señaló:

“(...) (iii) Las peticiones deben ser formuladas de manera respetuosa. Así lo exige el precepto constitucional, de modo que su ejercicio solo es válido y merece protección constitucional si el derecho de petición se formuló en esos términos. En la Sentencia T-353 de 2000, la Corte resaltó el debido respeto hacia la autoridad, como un elemento esencial del derecho de petición, **como quiera que de lo contrario, “la obligación constitucional, que estaría a cargo del servidor o dependencia al cual se dirigió la petición, no nace a la vida jurídica.** La falta de tal característica de la solicitud sustrae el caso de la regla general, que exige oportuna contestación, de fondo, sobre lo pedido. En esos términos, si una

solicitud irrespetuosa no es contestada, no se viola el derecho de petición”. Por tanto, en esos eventos las autoridades públicas pueden rechazar las peticiones irrespetuosas, (...) (Negrilla y subraya fuera de texto)

Conforme las sentencias previamente citadas, el debido respeto hacia la autoridad es un elemento esencial del derecho constitucional de petición. De esta forma, si se presenta una solicitud irrespetuosa, la obligación constitucional que estaría a cargo del servidor o dependencia al cual se dirigió la petición, no nacería a la vida jurídica; adicionalmente si una solicitud irrespetuosa no es contestada, no se viola el derecho de petición.

En este sentido, considerando que en la consulta se formulan frases irrespetuosas frente a funcionarios de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la Comisión de Regulación de Energía y Gas y la Presidencia de la República, no le asiste obligación a esta Superintendencia en atender la solicitud realizada a través de petición.

Sin embargo, se procederá a entregar una respuesta generalizada, considerando que el consultante, al parecer, desconoce las funciones asignadas a esta Superintendencia y en igual medida, que el aparte denominado “PETICIONES A LA SUPERSERVICIOS” además de ser confuso, irrespetuoso y poco comprensible, relaciona aspectos que no están bajo la órbita competencial de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

ii) Funciones de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

El artículo 370 de la Constitución Política dispone:

“Artículo 370. Corresponde al Presidente de la República señalar, con sujeción a la ley, las políticas generales de administración y control de eficiencia de los servicios públicos domiciliarios y ejercer por medio de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el control, la inspección y vigilancia de las entidades que los presten.”

Por su parte el artículo 367 constitucional prescribe:

“Artículo 367. La ley fijará las competencias y responsabilidades relativas a la prestación de los servicios públicos domiciliarios, su cobertura, calidad y financiación, y el régimen tarifario que tendrá en cuenta además de los criterios de costos, los de solidaridad y redistribución de ingresos. (...)”

En desarrollo de estos preceptos constitucionales, el legislador expidió la Ley 142 de 1994 en cuyo artículo 75 determinó que las funciones presidenciales de control, inspección y vigilancia de las entidades prestadoras de servicios públicos domiciliarios estarían en cabeza de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Entidad creada en el artículo 76 ibídem como: “(...) un organismo de carácter técnico, (...) con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonial. (...)” y en el artículo 79, modificado por el artículo 13 de la Ley 689 de 2001, determinó de manera específica las funciones a cargo de esta Superintendencia, las que de igual forma se encuentran consagradas en el Decreto 1369 de 2020.

Al respecto es de precisar que, las funciones descritas en los artículos 79 la Ley 142 de 1994 y 6 del Decreto 1369 de 2020 son numerosas, pero de forma general circunscriben el ámbito de competencia de la Superintendencia a ejercer las funciones de inspección, vigilancia y control sobre el cumplimiento de los contratos de servicios públicos que celebren los prestadores de estos servicios y los usuarios de los mismos, así como sobre el cumplimiento de las leyes, reglamentos y regulación a los que se encuentran sujetos quienes presten servicios públicos o actividades complementarias a los mismos, en cuanto afecten en forma directa e inmediata a usuarios determinados y, en consecuencia, sancionar sus violaciones.

En cuanto a las funciones de inspección, vigilancia y control, cabe resaltar que legalmente no existe una definición de las mismas, motivo por el cual han sido la jurisprudencia y la doctrina las que han determinado su significado. Sobre el particular, la Corte Constitucional en la sentencia C-570 de 2012, señaló:

“(…) Las funciones de inspección, vigilancia y control se caracterizan por lo siguiente: (i) la función de inspección se relaciona con la posibilidad de solicitar y/o verificar información o documentos en poder de las entidades sujetas a control, (ii) la vigilancia alude al seguimiento y evaluación de las actividades de la autoridad vigilada, y (iii) el control en estricto sentido se refiere a la posibilidad del ente que ejerce la función de ordenar correctivos, que pueden llevar hasta la revocatoria de la decisión del controlado y la imposición de sanciones.

Como se puede apreciar, la inspección y la vigilancia podrían clasificarse como mecanismos leves o intermedios de control, cuya finalidad es detectar irregularidades en la prestación de un servicio, mientras el control conlleva el poder de adoptar correctivos, es decir, de incidir directamente en las decisiones del ente sujeto a control. (…)”

Al respecto se advierte que, estas definiciones fueron emitidas por la Corte en relación con las funciones supervisoras de las Corporaciones Regionales; sin embargo, se ha considerado que aplican de igual forma a las Superintendencias, en la medida en que como se indicó, para estas tampoco existe una definición legal de tales funciones, las que en últimas deben ser desarrolladas por todas las entidades a las que les fueron otorgadas legalmente, en las mismas condiciones allí establecidas.

Ahora bien, vale indicar que, con el propósito de desarrollar cada una de las funciones a su cargo, la Superservicios despliega diferentes actividades y acciones tendientes a dar cumplimiento a las mismas, las que se traducen de forma primordial en el desarrollo de los diversos procesos y procedimientos que para ello se han implementado al interior de la Superintendencia.

Así, en cuanto a la función de inspección, las acciones que se desarrollan por parte de la Superservicios están encaminadas a efectuar el seguimiento y monitoreo de las actividades que ejecutan sus vigilados para efectos de establecer el efectivo cumplimiento del contrato de servicios públicos y de las normas a las cuales se encuentran sometidos. Dentro de tales acciones podemos citar, a manera de ejemplo, la práctica de visitas, inspecciones, solicitud y revisión de documentos, etc.

Con respecto a la función de vigilancia, las actividades que desarrolla están orientadas a prevenir y propender por la eficiente prestación de los servicios públicos domiciliarios por parte de los sujetos vigilados por la Superintendencia, así como el cumplimiento de las normas que regulan dicha prestación, razón por la cual, estas acciones van de la mano con la de inspección, dentro de las cuales podemos señalar: requerimientos, solicitud de documentos, revisión de balances y estados financieros, etc.

Con relación a la función de control, la Superservicios ejecuta acciones encaminadas a ordenar los correctivos que considere necesarios para superar aquellas situaciones irregulares en que incurran sus vigilados, así como a sancionar las actuaciones que se aparten del ordenamiento jurídico al cual se encuentran sometidos. Estas acciones se manifiestan, por ejemplo, a través de la imposición de las sanciones consagradas en el artículo 81 de la Ley 142 de 1994 y en la adopción de la medida de toma de posesión, entre otros.

A manera de ejemplo podemos señalar que, la Superservicios adelanta investigaciones a través de las Direcciones de Investigaciones de las Superintendencias Delegadas, contra los prestadores de servicios públicos domiciliarios por infracciones al régimen, facultad que se activa ya sea por quejas o denuncias presentadas por los ciudadanos, o de oficio por el ejercicio mismo de sus funciones de inspección y vigilancia, cuando vislumbra la posible existencia de tales transgresiones, evento en el cual inicia la actuación

administrativa que el procedimiento le indique para determinar tal circunstancia, actuación que puede culminar en archivo o en la imposición de alguna de las sanciones contempladas en el referido artículo 81.

En efecto, dichas actuaciones pueden iniciar de forma oficiosa o por el recibo de una queja o solicitud de actuación administrativa, con fundamento en la cual y de considerarlo procedente, se formula el pliego de cargos, se surte la etapa probatoria en la que se practican las pruebas decretadas y finalmente, en la etapa de decisión, se expide el acto administrativo decisorio pertinente que puede ser sancionatorio o de archivo de la actuación, el cual debe ser notificado personalmente al investigado indicándole los recursos que legalmente proceden.

Ahora bien, en cuanto se refiere a la función consultiva de la Superservicios, es de precisar que de acuerdo con el numeral 3 del artículo 79 citado, a esta le corresponde: “Dar conceptos, no obligatorios, a petición de parte interesada, sobre el cumplimiento de los contratos relacionados con los servicios a los que se refiere esta ley (...)”, función que se encuentra a cargo de la Oficina Asesora Jurídica, ya que así lo señala el numeral 2 del artículo 11 del Decreto 1369 de 2020, al indicar que le corresponde: “Absolver las consultas jurídicas externas relativas al régimen de los servicios públicos domiciliarios”, motivo por el cual y en cumplimiento de la misma, sus pronunciamientos deben estar relacionados con los aspectos propios de la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

Esta función está referida a brindar el apoyo que, en materia de servicios públicos, requieren los usuarios o suscriptores de dichos servicios, ciudadanos, prestadores de servicios públicos, entes de control o las entidades públicas o privadas, que tienen interés en conocer aspectos específicos de las normas que rigen la prestación de los servicios públicos, o inquietudes sobre su aplicación y como se indicó, son atendidas por la Oficina Asesora Jurídica si se encuentran referidas a aspectos jurídicos, o por las diferentes dependencias de la Superintendencia, de acuerdo con el tema específico que motive la consulta.

En este sentido, teniendo en cuenta que la formulación de estas consultas opera por distintos medios, toda vez que se presentan de forma escrita, ya sea a través del correo electrónico institucional o mediante la presentación de escritos en las diferentes dependencias de la Superintendencia, incluyendo las Direcciones Territoriales, o de forma verbal, ya sea presencialmente o por vía telefónica, las respuestas a las mismas se realizan de igual forma, lo cual significa que las formuladas de forma verbal, por lo general, son atendidas de forma inmediata.

De igual manera, la Superintendencia cuenta con las siguientes áreas:

- Oficinas de PQR (peticiones, quejas y reclamos), en las que se reciben a diario las consultas y quejas presentadas por los usuarios de los servicios públicos domiciliarios, con ocasión de los servicios prestados o de las irregularidades que consideran se presentan por parte de los prestadores, las cuales pueden eventualmente dar origen al inicio de las actuaciones administrativas que sean del caso.
- Puntos de Atención Superservicios – PAS, que garantizan la presencia regional en sitios periféricos de ciudades intermedias, con el propósito de optimizar los mecanismos de servicio al ciudadano y nuevos espacios, para que los usuarios tengan mayor conocimiento de las labores y competencias de la Superintendencia, velando de esta forma por la protección de sus derechos.
- El sitio de consulta de normativa, jurisprudencia y doctrina sobre servicios públicos domiciliarios y conceptos emitidos por esta Superintendencia, en la dirección electrónica <https://www.superservicios.gov.co/consulta-normativa>
- Los canales de atención de la Superservicios son: el correo electrónico sspd@superservicios.gov.com; línea de atención en Bogotá: (57-1) 691-3006 y línea gratuita nacional: 01-8000-910305.

En el contexto expuesto, es preciso concluir que, por virtud del artículo 370 de la Constitución Política, las funciones presidenciales de inspección, vigilancia y control de servicios públicos domiciliarios se encuentran a cargo de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, las cuales se desarrollan conforme con lo dispuesto en la Ley 142 de 1994 y el Decreto 1369 de 2020.

En igual medida y atendiendo lo señalado, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios no tiene asignada una función específica relacionada con la comunicación a los prestadores de las sentencias emitidas por la Corte Constitucional y menos aún la de indemnizar los perjuicios que tales prestadores puedan causar a sus usuarios.

Así el artículo 121 de la Constitución Política señala:

“Ninguna autoridad del Estado podrá ejercer funciones distintas de las que le atribuyen la Constitución y la ley.”

En concordancia con dicha prohibición el inciso 1 del artículo 5 de la Ley 489 de 1998 indica:

“ARTICULO 5o. COMPETENCIA ADMINISTRATIVA. Los organismos y entidades administrativos deberán ejercer con exclusividad las potestades y atribuciones inherentes, de manera directa e inmediata, respecto de los asuntos que les hayan sido asignados expresamente por la ley, la ordenanza, el acuerdo o el reglamento ejecutivo. (...)” (Subraya fuera de texto)

En atención a estas normas, las funciones de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios se encuentran previstas, entre otras, en la Constitución Política, la Ley 142 de 1994 y el Decreto 1369 de 2020, como fue expuesto ampliamente en líneas que preceden.

iii) Suspensión de los servicios públicos domiciliarios a sujetos de especial protección constitucional.

En lo que concierne al proceso de suspensión de servicios públicos domiciliarios a sujetos de especial protección constitucional, esta Oficina previo análisis de la jurisprudencia constitucional sobre la materia, emitió el Concepto SSPD OJU 2021-911 en el cual concluyó:

(...) CONCLUSIONES

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

- Conforme con indicado en la Sentencia C-150 de 2003, los prestadores de servicios públicos domiciliarios deberán abstenerse de suspender el servicio por falta de pago a ciertos establecimientos (incluyendo, entre otros, hospitales, acueductos, sistemas de seguridad, establecimientos de seguridad terrestre y aérea, comunicaciones, etc.), cuando la adopción de tal medida, ocasione el desconocimiento de los derechos fundamentales de sujetos especialmente protegidos por la Constitución o afecten gravemente las condiciones de vida de una comunidad.

- La Sentencia T-717 de 2010 establece como condiciones para que no proceda la suspensión del servicio por falta de pago, (i) que efectivamente recaiga sobre un sujeto de especial protección constitucional; (ii) que tenga como consecuencia directa, para él, un desconocimiento de sus derechos constitucionales; y (iii) que el incumplimiento de las obligaciones de pago pueda considerarse como involuntario, debido a circunstancias insuperables e incontrolables por el sujeto especialmente protegido o por quienes cuidan de él. Esta sentencia señala que la carga de informar las condiciones antedichas, para que no opere la suspensión del servicio por falta de pago, es del usuario del servicio, salvo los usuarios del nivel uno (1) del SISBÉN, donde algunas condiciones se presumen.

- La Corte Constitucional, en sentencia T-546 de 2009, determinó que lo que se suspende es la forma de prestar el servicio público, ya que se modifica la forma en que este se suministra, en el sentido de entregar al usuario unas cantidades mínimas básicas e indispensables, cuya determinación debe ser fijada por el prestador del mismo, tomando en consideración la cantidad de personas que habitan el inmueble, y con sujeción a criterios de capacidad que garanticen los derechos a la vida, la salud y la dignidad, en especial de los menores que en él habiten.

- De acuerdo con lo indicado por la Corte y a falta de regulación sobre la materia, corresponde a los prestadores de servicios públicos domiciliarios, la responsabilidad de fijar las cantidades mínimas a suministrar, sin que ello implique que el usuario receptor del servicio se encuentre exonerado del pago del consumo, ya que aún en estos casos, pervive el principio de onerosidad en la prestación de estos servicios.

- Es deber de los prestadores, acudir a las acciones o mecanismos legalmente establecidos para obtener el pago de los servicios prestados y no pagados por los usuarios, deber que se fundamenta en la misma circunstancia, esto es, en la onerosidad de los servicios públicos domiciliarios.” (Subrayado fuera del texto original)

De estas conclusiones, es pertinente reiterar que, según la Sentencia T-717 de 2010, existen tres condiciones para que no proceda la suspensión del servicio por falta de pago:

(i) Efectivamente recaiga sobre un sujeto de especial protección constitucional;

(ii) Tenga como consecuencia directa para dicho usuario un desconocimiento de sus derechos constitucionales;

(iii) El incumplimiento de las obligaciones de pago pueda considerarse como involuntario, debido a circunstancias insuperables e incontrolables por el sujeto especialmente protegido o por quienes cuidan de él.

En todo caso, la carga de informar las condiciones citadas, para que no opere la suspensión del servicio por falta de pago, es del usuario del servicio; salvo los usuarios del nivel uno (1) del SISBÉN, donde algunas condiciones se presumen.

iv) Debido proceso en las actuaciones de los prestadores.

Respecto al debido proceso en las actuaciones de los prestadores de servicios públicos domiciliarios, se reitera lo expuesto por esta Oficina en Concepto SSPD – OJ- 725 de 2020, en el cual se expuso:

“Las actuaciones administrativas en el régimen de los servicios públicos domiciliarios, deberán regirse por: (i) Ley 142 de 1994, (ii) Ley 1437 de 2011, (iii) regulación expedida para cada servicio público domiciliarios y (iv) las condiciones pactadas en el contrato de servicios públicos domiciliarios.

“(…) Por su parte, de acuerdo con el artículo 29 de la Constitución Política, el debido proceso deberá ser aplicado en los siguientes términos:

“Artículo 29. El debido proceso se aplicará a toda clase de actuaciones judiciales y administrativas.

Nadie podrá ser juzgado sino conforme a leyes preexistentes al acto que se le imputa, ante juez o tribunal competente y con observancia de la plenitud de las formas propias de cada juicio.

En materia penal, la ley permisiva o favorable, aun cuando sea posterior, se aplicará de preferencia a la restrictiva o desfavorable.

Toda persona se presume inocente mientras no se la haya declarado judicialmente culpable. Quien sea sindicado tiene derecho a la defensa y a la asistencia de un abogado escogido por él, o de oficio, durante la

investigación y el juzgamiento; a un debido proceso público sin dilaciones injustificadas; a presentar pruebas y a controvertir las que se alleguen en su contra; a impugnar la sentencia condenatoria, y a no ser juzgado dos veces por el mismo hecho.

Es nula, de pleno derecho, la prueba obtenida con violación del debido proceso”.

Aunado a lo anterior, la garantía del debido proceso ha sido entendida por Corte Constitucional, así:

“(…) En ese contexto, la jurisprudencia constitucional ha definido el debido proceso como el conjunto de etapas, exigencias o condiciones establecidas por la ley, que deben concatenarse al adelantar todo proceso judicial o administrativo. Entre estas se cuentan el principio de legalidad, el derecho al acceso a la jurisdicción y a la tutela judicial efectiva de los derechos humanos, el principio del juez natural, la garantía de los derechos de defensa y contradicción, el principio de doble instancia, el derecho de la persona a ser escuchada y la publicidad de las actuaciones y decisiones adoptadas en esos procedimientos.

Esas garantías se encuentran relacionadas entre sí, de manera que -a modo de ejemplo- el principio de publicidad y la notificación de las actuaciones constituyen condición para el ejercicio del derecho de defensa, y la posibilidad de aportar y controvertir las pruebas, una herramienta indispensable para que las decisiones administrativas y judiciales se adopten sobre premisas fácticas plausibles. De esa forma se satisface también el principio de legalidad, pues solo a partir de una vigorosa discusión probatoria puede establecerse si en cada caso se configuran los supuestos de hecho previstos en las reglas legislativas y qué consecuencias jurídicas prevé el derecho para esas hipótesis.

Una de las notas más destacadas de la Constitución Política de 1991 es la extensión de las garantías propias del debido proceso a las actuaciones administrativas. Ello demuestra la intención constituyente de establecer un orden normativo en el que el ejercicio de las funciones públicas se encuentra sujeto a límites destinados a asegurar la eficacia y protección de la persona, mediante el respeto por sus derechos fundamentales. El Estado Constitucional de Derecho es, desde esta perspectiva, un conjunto de garantías de esos derechos, al tiempo que las normas que determinan la estructura del Estado y sus instituciones deben interpretarse en función de esas garantías. En la sentencia C-980 de 2010, señaló la Sala Plena:

“Así entendido, en el ámbito de las actuaciones administrativas, el derecho al debido proceso hace referencia al comportamiento que deben observar las autoridades públicas en el ejercicio de sus funciones, en cuanto éstas se encuentran obligadas a “actuar conforme a los procedimientos previamente establecidos en la ley, con el fin de garantizar los derechos de quienes puedan resultar afectados por las decisiones de la administración que crean, modifican o extinguen un derecho o imponen una obligación o una sanción”^[14].

5.5. En el propósito de asegurar la defensa de los administrados, la jurisprudencia ha señalado que hacen parte de las garantías del debido proceso administrativo, entre otros, los derechos a: (i) ser oído durante toda la actuación, (ii) a la notificación oportuna y de conformidad con la ley, (iii) a que la actuación se surta sin dilaciones injustificadas, (iv) a que se permita la participación en la actuación desde su inicio hasta su culminación, (v) a que la actuación se adelante por autoridad competente y con el pleno respeto de las formas propias previstas en el ordenamiento jurídico, (vi) a gozar de la presunción de inocencia, (vii) al ejercicio del derecho de defensa y contradicción, (viii) a solicitar, aportar y controvertir pruebas, y (ix) a impugnar las decisiones y a promover la nulidad de aquellas obtenidas con violación del debido proceso^[7] (...).”

Así las cosas, los prestadores de servicios públicos domiciliarios en sus actuaciones administrativas deberán respetar las garantías que comprenden el debido proceso. Cabe señalar que en el régimen de servicios públicos domiciliarios no existe norma que señale taxativamente un procedimiento para las actuaciones administrativas, particularmente frente a las que se adelantan con respecto a los cinco actos señalados en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

Bajo este contexto, no le es dable a esta Oficina Asesora Jurídica señalar o determinar a través de la vía consultiva un procedimiento para las actuaciones que deben adelantar los prestadores. La razón estriba en que una actuación de la naturaleza indicada, podría configurar una extralimitación de funciones en virtud del parágrafo del artículo 79 de la Ley 142 de 1994 que dispone que “[E]n ningún caso, el Superintendente podrá exigir que ningún acto o contrato de una empresa de servicios públicos se someta a aprobación previa suya. (...)”. Así mismo, no sería viable emitir pronunciamiento sobre una actuación que podría ser susceptible de supervisión por parte de esta Superintendencia.

Por tal motivo, los prestadores serán los encargados de establecer el procedimiento a que se ha hecho referencia en sus respectivos contratos de condiciones uniformes, buscando salvaguardar las garantías de defensa, contradicción y oportunidad, que comprende el derecho fundamental a un debido proceso.

Por último, es importante aclarar que uno de los principios que rigen las actuaciones administrativas es el principio de publicidad, en el cual se materializan las garantías intrínsecas del debido proceso como el derecho de defensa, contradicción e impugnación que el ordenamiento jurídico consagra para la protección de los intereses de los administrados. Así, el trámite de notificación de los actos administrativos se encuentra señalado en los artículos 67 y siguientes de la Ley 1437 de 2011. (...)” (Subraya y negrilla fuera de texto)

CONCLUSIONES

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

- Las peticiones deben ser formuladas de manera respetuosa, toda vez que, es uno de los requisitos señalados en el artículo 23 de la Constitución, de modo que su ejercicio solo es válido y merece protección constitucional si el derecho de petición se formuló en esos términos. En este sentido la Corte ha señalado: “(...) la obligación constitucional, que estaría a cargo del servidor o dependencia al cual se dirigió la petición, no nace a la vida jurídica. La falta de tal característica de la solicitud sustrae el caso de la regla general, que exige oportuna contestación, de fondo, sobre lo pedido. (...)”
- Las funciones descritas en los artículos 79 la Ley 142 de 1994 y 6 del Decreto 1369 de 2020 son numerosas, pero de forma general circunscriben el ámbito de competencia de la Superintendencia a ejercer las funciones de inspección, vigilancia y control sobre el cumplimiento de los contratos de servicios públicos que celebren los prestadores de estos servicios y los usuarios de los mismos, así como sobre el cumplimiento de las normas en general y actos a los que se encuentran sujetos quienes presten servicios públicos o actividades complementarias a los mismos, en cuanto afecten en forma directa e inmediata a usuarios determinados y, en consecuencia, sancionar sus violaciones.
- La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios no tiene asignada una función específica relacionada con la comunicación a los prestadores de las sentencias emitidas por la Corte Constitucional y menos aún la de indemnizar los perjuicios que tales prestadores puedan causar a sus usuarios. De esta forma, las funciones de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios se encuentran previstas, principalmente, en la Constitución Política, la Ley 142 de 1994 y el Decreto 1369 de 2020.
- Según la Sentencia T-717 de 2010, existen tres condiciones para que no proceda la suspensión del servicio por falta de pago en sujetos de especial protección: (i) efectivamente recaiga sobre un sujeto de especial protección constitucional; (ii) tenga como consecuencia directa para él un desconocimiento de sus derechos constitucionales; y (iii) el incumplimiento de las obligaciones de pago pueda considerarse como involuntario, debido a circunstancias insuperables e incontrolables por el sujeto especialmente protegido o por quienes cuidan de él. En todo caso, la carga de informar las condiciones antedichas para que no opere la suspensión

del servicio por falta de pago, es del usuario del servicio; salvo los usuarios del nivel uno (1) del SISBÉN, donde algunas condiciones se presumen.

- Los prestadores serán los encargados de establecer el procedimiento que garantice el debido proceso, el cual debe ser señalado en sus respectivos contratos de condiciones uniformes, buscando salvaguardar las garantías de defensa, contradicción y oportunidad, que comprende el derecho fundamental a un debido proceso. Por tanto, no le es dable a esta Oficina Asesora Jurídica señalar o determinar a través de la vía consultiva un procedimiento para las actuaciones que deben adelantar los prestadores, toda vez que no corresponde a una función asignada por la Constitución o la Ley.

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/consulta-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 20228500129572

TEMA: DERECHO DE PETICIÓN – FUNCIONES SSPD-DEBIDO PROCESO EN ACTUACIONES DE PRESTADORES-SUSPENSIÓN SERVICIO SUJETOS DE ESPECIAL PROTECCIÓN

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 dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.”

7. “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”

8. “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.”

9. “Por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios”

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