



SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

CONCEPTO 242 DE 2022

(mayo 11)

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:

"(...) si el sábado es día hábil para que la empresa atienda las PQR dentro del plazo establecido en la Ley 142 de 1994, también lo es para los términos con los que cuenta el usuario (...)"

NORMATIVA Y DOCTRINA APLICABLE

Ley 4 de 1913^[5]

Ley 142 de 1994⁽⁶⁾

Concepto SSPD OAJ 2014-275

Concepto SSPD-OJ-2021-789

CONSIDERACIONES

Sobre el tema en particular, procede esta Oficina a ratificar el Concepto SSPD-OJ-2021-789, el cual recoge la posición de esta Superintendencia con respecto a los términos para atender las peticiones, así:

(...) ARTÍCULO 158. DEL TÉRMINO PARA RESPONDER EL RECURSO. El texto subrogado por el Artículo 123 del Decreto 2150 de 1995 es el siguiente:> De conformidad con lo establecido en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, toda entidad o persona vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos, prestadora de los servicios públicos domiciliarios de que trata la citada ley, **tiene la obligación de resolver las peticiones, quejas y recursos que presenten los suscriptores o usuarios en desarrollo de la ejecución del contrato de servicios públicos, dentro del término de 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación. (...)** (negrilla fuera de texto)

El contenido de la disposición transcrita indica que:

(...)

- El término de respuesta por parte del prestador está establecido en función del día hábil. En ese contexto, aun cuando la norma no precisa el tipo de día en el que se puede presentar una petición, queja y/o recurso (PQR), lo cierto es que si el término de respuesta se encuentra en función de los días hábiles, en principio, la presentación de la petición también tendría que computarse como día hábil para que el prestador del servicio público domiciliario pueda responder dentro de los 15 días hábiles siguientes y el conteo -tanto de la presentación como la recepción- sea congruente con el plazo hábil que la norma otorga. No obstante, como se precisará más adelante, ello no impide que un prestador pueda habilitar canales de atención y recepción de PQR's en días no hábiles.

En cuanto a la manera de determinar los días hábiles se debe tener en cuenta lo dispuesto en el artículo 62 de la Ley 4 de 1913, el cual señala lo siguiente:

“ARTICULO 62. En los plazos de días que se señalen en las leyes y actos oficiales, se entienden suprimidos los feriados y de vacantes, a menos de expresarse lo contrario. Los de meses y años se computan según el calendario; pero si el último día fuere feriado o de vacante, se extenderá el plazo hasta el primer día hábil.” (subrayado fuera de texto).

Así las cosas, es posible concluir que, en cuanto al conteo de los términos para responder las peticiones, quejas y recursos se deberán excluir los días feriados o vacantes.

(...)

Ahora, en relación con la condición del día hábil, a través del Concepto SSPD-OJ-2019-735, ratificamos lo anotado en Concepto SSPD-OJ-2014-275, así:

“A su vez esta Oficina mediante concepto 275 de 2014, frente al tema señaló:

“...el Artículo 62 de la Ley 4 de 1913(6), contentiva del Régimen Político y Municipal, dispone lo siguiente:

(...)

Sobre esta disposición legal, en lo referente al cómputo de términos y plazos señalados en las leyes, en Auto de Febrero 26 de 1983 del Honorable Consejo de Estado, se precisó:

“... el cómputo de días hábiles de que trata el artículo 62 de la Ley 4ª de 1913 debe realizarse con base en los días laborables forzosos, teniendo por tales todos los del año, excluidos los señalados por la ley como de descanso remunerado.

Así, el criterio que determina el carácter de hábil de los días, para el cómputo de los términos legales, es el de su laborabilidad. Ello implica que son hábiles aquellos para los que no hay disposición legal expresa que exima del deber de trabajar, vale decir, los ordinarios, días en los que deben funcionar las oficinas públicas; y no hábiles aquellos para los cuales la ley ha previsto el derecho a descanso remunerado; tales son los domingos, los previstos por el artículo 1o de la Ley 51 de 1983 y los señalados como vacancia para la rama jurisdiccional, el Ministerio Público y las direcciones de instrucción criminal. Cabe anotar que para algunas oficinas no son hábiles los sábados, en cuanto no funcionan en esos días por trasladarse la respectiva jornada, en extensión de la ordinaria, a los demás de la semana”.

Por tanto, los días feriados y vacantes, a que se refiere la norma antes transcrita, corresponden a aquellos que, por disposición legal no son laborables y se catalogan como descansos remunerados.

No obstante, la decisión de considerar el día sábado como laborable es potestativo de cada empresa; si esta decide que el sábado es un día de trabajo o laboral, ese día será hábil para efectos de computar los términos legales; en tanto que si tal día no se trabaja en la empresa no podrá ser considerado como hábil.

En este orden de ideas, el sábado puede considerarse un día hábil y ordinario para efectos laborales o no considerarse como tal, de acuerdo al horario laboral de la empresa. No obstante, los domingos y feriados no son considerados hábiles.

(...)” (Subraya fuera de texto original)

Así, es viable que las entidades que obran como autoridades administrativas cuenten con la facultad de establecer tanto los días hábiles como los no hábiles para la recepción de peticiones, quejas y/o recursos. En consecuencia:

i) **si se establece un sábado como un día laboral hábil para la atención a usuarios, se entenderá que este hará parte de los días hábiles (valga la redundancia) para contabilizar los términos en que el prestador del servicio público domiciliario deberá dar respuestas a sus peticiones o,**

ii) si definitivamente el sábado no es hábil para el prestador, deberá, incluir en su contrato de servicios públicos la forma en que realizará la gestión y/o protocolos e información respectiva donde se indique los canales de atención y la forma en que se atenderán las PQR’s, cuando sean recibidas en día no hábil y posteriormente radicadas en día hábil para dotar de congruencia al trámite. (...)” (negrilla fuera de texto)

De acuerdo a las consideraciones expuestas, se concluye que el día sábado podrá ser un día hábil y ordinario para ser contabilizado dentro del término de resolución de peticiones, quejas y recursos de que trata el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, de acuerdo al horario laboral que tenga establecido el prestador del servicio público, atendiendo a que no solo deberá verificarse si el prestador labora en este día, sino que además deberá ser considerado si el prestador ofrece servicios de atención al público en este día.

Así las cosas, es posible concluir que en cuanto al conteo de los términos para responder las peticiones, quejas y recursos se deberán excluir los días feriados o de vacante; no obstante, se deberá tener en cuenta si el prestador del servicio público domiciliario dispuso el día sábado como día de trabajo o laboral, en dicho evento, se computará dentro de los términos legales para atender las peticiones.

CONCLUSIONES

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

- En el régimen de los servicios públicos domiciliarios el suscriptor o usuario podrá presentar peticiones, quejas y recursos relativas a la ejecución del contrato de condiciones uniformes. Concretamente, los recursos se presentarán contra los actos señalados en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.
- De conformidad con lo dispuesto en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, los prestadores de servicios públicos domiciliarios tendrán la obligación de resolver las peticiones, quejas y recursos que presenten los suscriptores o usuarios en desarrollo de la ejecución del contrato de servicios públicos, dentro del término de 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación.
- En cuanto al conteo de los términos para responder las peticiones, quejas y recursos, se deberán excluir los días feriados o de vacante; no obstante, se deberá tener en cuenta si el prestador del servicio público domiciliario dispuso el día sábado como día de trabajo o laboral, en dicho evento, se computará dentro de los términos legales para atender las peticiones.

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 20218203698552

TEMA: TÉRMINOS PARA RESOLVER PETICIONES EN SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

Subtemas: Días hábiles

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. "Sobre régimen político y municipal."
6. "por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones."

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