



SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

CONCEPTO 33 DE 2023

(enero 26)

Bogotá, D.C.,

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:

“¿El término para atender una solicitud en el marco del servicio públicos de aseo, debe ser contado con base en la Ley 142 de 1994, o en la Ley 1755 de 2015?”

NORMATIVA Y DOCTRINA APLICABLE

Constitución Política de Colombia

Ley 142 de 1994

Ley 1437 de 2011⁽⁹⁾

CONSIDERACIONES

Con el propósito de ilustrar el tema consultado, se procederá a emitir un concepto de carácter general, suministrando la orientación e interpretación frente a la consulta formulada, sin que el mismo comprometa la responsabilidad de la Superintendencia, ni tenga carácter obligatorio ni vinculante, toda vez que se emite conforme con lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley 1437 de 2011, introducido por sustitución, por la Ley 1755 de 30 de junio de 2015.

Claro lo anterior, es de indicar que conforme lo dispone el artículo 23 de la Constitución Política, *“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.”*

Este derecho fue catalogado por el constituyente de 1991, como un derecho fundamental, ya que tiene la característica principal de constituirse como la garantía de carácter individual más importante con que cuentan los administrados para poder interactuar con las autoridades administrativas, y por tanto, para tener una relación jurídica más directa con la Administración.

Ahora bien, con la expedición de la Ley Estatutaria 1755 de 2015, este precepto constitucional, fue desarrollado por el legislador, mediante dos artículos, el primero de los cuales sustituyó el Título II de la parte primera de la Ley 1437 de 2011 que había sido declarado inexecutable, en el que se consagran las reglas generales y especiales del derecho de petición, y mediante el segundo, estableció la regla de vigencia de dicha ley.

En referencia a los términos legales con que cuentan las autoridades para atender las solicitudes que ante ellos se presentan, se encuentra que el artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por el artículo 10 de la Ley 1755 de 2015, dispone:

“Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.” (Negrilla fuera del texto)

Como se observa, esta disposición establece, tanto la regla general para contabilizar el término con que cuentan las autoridades para atender las solicitudes, como las modalidades en que estas se pueden presentar de acuerdo con su contenido, circunstancia que a la postre incide en el plazo para atenderlas.

En este sentido, los términos máximos de atención de las solicitudes son los siguientes:

- Peticiones de carácter general, es decir, aquellas solicitudes que se presentan ante las autoridades con el propósito de exigir la resolución de un asunto, ya sea que afecte intereses generales o particulares. El término con que cuentan las autoridades para atenderlas es de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente a su recibo. Estas son todas aquellas solicitudes diferentes a las de información, a las de copia de documentos y a las de consulta.
- Peticiones de documentos y de información, es decir, aquellas solicitudes que se presentan con el ánimo de requerir de la autoridad, algún tipo de información o de documentación, relacionada con sus competencias. El término para atenderlas es de diez (10) días hábiles, contados a partir del día siguiente a su recibo.
- Peticiones de consulta. Son las peticiones a través de las cuales se busca algún tipo de orientación, consejo, o punto de vista por parte de la autoridad ante quien se presenta, y sobre una materia que se relaciona con sus competencias. El término para resolver este tipo de peticiones, es de treinta (30) días hábiles, contados a partir del día siguiente a su recibo.

Con respecto a la posibilidad de prorrogar estos términos legales, el párrafo del artículo 14 señala de forma expresa, que solo de manera “*excepcional*” la autoridad competente, cuando no pueda atender la petición dentro de los plazos mencionados, puede ampliarlo de una forma razonable, hasta por el doble del término inicialmente previsto, situación que además debe ser informada al peticionario antes de que el plazo inicial haya vencido.

En este caso se le debe indicar al peticionario, tanto la fecha en que será atendida su petición, como los motivos que han generado la prórroga del término para responder.

Esto significa que para las peticiones de carácter general, las peticiones de documentos y de información y las solicitudes de consulta, los términos legales de cada una, no podrán sobrepasar los treinta (30), veinte (20) y sesenta (60) días hábiles, respectivamente, contados a partir del día siguiente al de su recibo.

Ahora bien, pasando a las disposiciones que gobiernan los servicios públicos domiciliarios, es importante señalar que, si bien los mismos cuentan con una regulación especial contenida en la Ley 142 de 1994, se observa que dentro de la misma no se incluyó un procedimiento especial para tramitar las peticiones en general.

Por tal razón y ante la ausencia de disposiciones especiales, el legislador determinó a través del artículo 153 de la ley en comento, que “*Las peticiones y recursos serán tramitados de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición*”, lo que significa que las peticiones que se presentan en desarrollo de la prestación de estos servicios, deben atender el procedimiento establecido en el marco de la Ley 1755 de 2015, incorporada al Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Sin embargo, no se puede perder de vista que la norma especial contenida en la Ley 142 de 1994, consagra disposiciones relativas a la defensa de los usuarios en sede de la empresa, y dentro de ellas, los artículos 154 y 158 que determinan que contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice el prestador, proceden los recursos de reposición y de apelación, y que el término legal con que cuentan los prestadores, para responder las peticiones, quejas y recursos contra dichos actos, es de quince (15) días contados a partir de la fecha de su presentación. Veamos:

“Artículo 154. De los recursos. *El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Contra los actos*

de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley.

No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.

El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.

De los recursos de reposición y apelación contra los demás actos de la empresa que enumera el inciso primero de este artículo debe hacerse uso dentro de los cinco días siguientes a aquel en que la empresa ponga el acto en conocimiento del suscriptor o usuario, en la forma prevista en las condiciones uniformes del contrato.

Estos recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado aunque se emplee un mandatario. Las empresas deberán disponer de formularios para facilitar la presentación de los recursos a los suscriptores o usuarios que deseen emplearlos. La apelación se presentará ante la superintendencia". (Subrayas fuera del texto)

"Artículo 158. Del término para responder el recurso. (Subrogado por el Artículo 123 del Decreto 2150 de 1995). 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.

Pasado ese término, salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspició la demora o que se requirió la práctica de pruebas se entenderá que la petición, queja o recurso ha sido resuelto en forma favorable. Dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento del término de los 15 días hábiles, la entidad prestadora del servicio público domiciliario reconocerá al suscriptor o usuario los efectos del silencio administrativo positivo. Si no lo hiciere, el peticionario podrá solicitar de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la imposición de las sanciones a que haya lugar conforme a la, ley, sin perjuicio de que ella adopte las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto. (...)" (Subrayas fuera del texto)

De esta forma, considerando lo señalado y en concordancia con la normativa que rige el sector, la empresa se encuentra obligada a responder las peticiones, quejas y recursos dentro de los 15 días hábiles siguientes contados a partir de su interposición por el usuario, so pena de que se configure el silencio administrativo positivo - SAP.

En efecto, teniendo en cuenta que se trata de una norma de naturaleza especial, ya que consagra las disposiciones que rigen los servicios públicos domiciliarios, es necesario advertir, que los términos contenidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, no son aplicables a las solicitudes a que se refieren los artículos 154 y 158 de la Ley 142 de 1994.

Lo anterior por cuanto se trata de solicitudes cuya atención cuenta con un término especial, lo que significa que **no** se rigen por los términos generales a que alude el artículo 14 del código en mención, sino por las disposiciones precisas y especiales contenidas en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, pues tal como lo dispone el artículo 14 mencionado, los términos allí contenidos para resolver las distintas modalidades de petición, serán aplicables, "*salvo norma legal especial*", norma que en el caso de los servicios públicos

domiciliarios, y para los actos mencionados en el artículo 154 de la ley 142 de 1994, se encuentra contenida del artículo 158 de la Ley 142 de 1994.

Esto que significa, que para la atención de estas peticiones, los prestadores de servicios públicos deben dar cumplimiento a lo previsto en la Ley 142 de 1994, como norma especial, en el sentido de resolverlas en el término de quince (15) días hábiles, término que solamente se podrá ampliar cuando se haya requerido la práctica de pruebas, so pena de que nazca a la vida jurídico un acto ficto positivo, es decir que la solicitud presentada se entenderá resuelta de forma favorable para el usuario solicitante.

CONCLUSIONES

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

- En referencia a los términos legales con que cuentan las autoridades para atender las solicitudes que ante ellos se presentan, el artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por el artículo 10 de la Ley 1755 de 2015, dispone que con respecto a las peticiones de carácter general, el término con que cuentan las autoridades para atenderlas es de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente a su recibo, las de documentos y de información, el término es de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente a su recibo, y las de consulta, es de treinta (30) días hábiles, contados a partir del día siguiente a su recibo.
- Si bien los servicios públicos domiciliarios cuentan con una regulación especial contenida en la Ley 142 de 1994, dentro de la misma no se incluyó un procedimiento especial para tramitar las peticiones en general, por lo que el legislador determinó en el artículo 153 que *“Las peticiones y recursos serán tramitados de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición”*, es decir que deben atender el procedimiento establecido en el marco de la Ley 1755 de 2015, incorporada al Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Sin embargo, la norma especial contenida en la Ley 142 de 1994, consagra disposiciones relativas a la defensa de los usuarios en sede de la empresa, entre ellas los artículos 154 y 158 que determinan que contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice el prestador, proceden los recurso de reposición y de apelación, y que el término legal con que cuentan los prestadores, para responder las peticiones, quejas y recursos contra dichos actos, es de quince (15) días contados a partir de la fecha de su presentación.
- Teniendo en cuenta que se trata de una norma de naturaleza especial, ya que consagra las disposiciones que rigen los servicios públicos domiciliarios, es necesario advertir, que los términos contenidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, no son aplicables a las solicitudes a que se refieren los artículos 154 y 158 de la Ley 142 de 1994, por cuanto -se reitera- se trata de solicitudes cuya atención cuenta con un término especial.

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/Normativa/Compilacion-juridica-del-sector>, 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 20225295135212

TEMA: TÉRMINO RESPUESTA DERECHOS DE PETICIÓN EN SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS.

Subtema: Normativa aplicable.

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 expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo."*

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