



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20171330179691

Fecha: 17/03/2017

CJ-F-001 V.1

Página 1 de 4

Bogotá, D.C.,

CONCEPTO SSPD-OJ-2017-176

Ref. Su solicitud concepto¹

Se basa la consulta objeto de estudio en solicitar concepto jurídico donde se dé respuesta a los interrogantes propuestos sobre derecho de petición verbal.

Antes de suministrar una respuesta a sus inquietudes, es preciso advertir que el presente documento se formula con el alcance previsto en el Artículo 28 de la Ley 1755 de 2015², toda vez que los conceptos emitidos por la Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en respuesta a una petición en la modalidad de consulta, constituyen orientaciones y puntos de vista que no comprometen la responsabilidad de la Entidad ni tienen carácter obligatorio, ni vinculante.

En este orden de ideas, las respuestas dadas a las consultas elevadas ante esta Oficina Asesora Jurídica, se presentan de manera general respecto del problema jurídico planteado, en el marco de sus competencias y sin posibilidad de resolver conflictos de orden particular.

Por otra parte, de conformidad con lo establecido en el párrafo primero³ del artículo 79 de la Ley 142 de 1994⁴, modificado por el artículo 13 de la Ley 689 de 2001⁵ esta Superintendencia no puede exigir que los actos o contratos de las empresas de servicios públicos se sometan a su aprobación, pues de hacerlo se podría configurar una extralimitación de funciones, así como la realización de actos de coadministración a sus vigiladas.

¹ Radicado 20175290090772

Tema: DERECHO DE PETICION. Formas de interponerse. Peticiones verbales.

² 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".

³ **PARÁGRAFO PRIMERO:** En ningún caso, el Superintendente podrá exigir que ningún acto o contrato de una empresa de servicios públicos se someta a aprobación previa suya. El Superintendente podrá, pero no está obligado, visitar las empresas sometidas a su vigilancia, o pedirles informaciones, sino cuando haya un motivo especial que lo amerite.

⁴ "Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones".

⁵ "Por la cual se modifica parcialmente la Ley 142 de 1994".

Teniendo en cuenta las anteriores precisiones, se responderá de manera general la consulta presentada en los siguientes términos:

*"1. ¿Cuáles son los números de resoluciones, circulares, decretos, entre otros a través del cual la SSPD fija el marco normativo y técnico para que las empresas prestadoras den adecuadamente alcance al artículo 15 de la Ley 1755 de 2015?. Específicamente en lo que tiene que ver con un **derecho de petición verbal**."*

En primer lugar, se hace necesario indicar que esta Superintendencia no tiene facultad legislativa, reglamentaria ni regulatoria, es decir que no es competente para expedir decretos o resoluciones de carácter general y abstractas, salvo las excepciones señaladas en los numerales 4, 5 y 14 del artículo 79 de la Ley 142 de 1994.

En segundo lugar, huelga decir que los prestadores de servicios públicos domiciliarios por expresa disposición legal, artículo 153 de la Ley 142 de 1994, son sujetos obligados a la aplicación de las leyes 1437 de 2011 y 1755 de 2015, incluyendo sus decretos reglamentarios.

"2. A través de qué acciones en la actualidad la SSPD, está realizando seguimiento a los prestadores de servicios públicos domiciliarios para garantizar que no transgredan la disposición normativa arriba citada."

El artículo 370 de la Constitución Política establece:

"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."

El anterior precepto constitucional fue desarrollado por el legislador a través de la Ley 142 de 1994 y en su artículo 79 indicó las funciones que debe desarrollar la Superservicios, competencias que también fueron consagradas en el artículo 5 del Decreto 990 de 2002.

Al realizar una lectura de las funciones descritas en la Ley 142 de 1994 y en el Decreto 990 de 2002 se observa que las mismas circunscriben el ámbito de competencia de la Superservicios a inspeccionar, vigilar y controlar el cumplimiento de: (i) los contratos de servicios públicos que celebren las prestadoras de servicios públicos con los usuarios y (ii) las leyes, reglamentos, regulaciones y demás normas del ordenamiento jurídico a las que deban sujetarse los prestadores de servicios públicos domiciliarios.

En síntesis, es a través del ejercicio de las funciones de inspección, vigilancia y control que esta Superintendencia realiza seguimiento a los prestadores de servicios públicos domiciliarios, con el objetivo de que cumplan lo pactado en los contratos de condiciones uniformes y las normas del ordenamiento jurídico a que deban sujetarse, competencias que se activan de oficio y en muchas ocasiones por las denuncias que realizan los usuarios.

"3. Para el II semestre de 2016 y corrido del año 2017, ¿cuántas sanciones ha impuesto la SSPD, por transgresión a las garantías al ejercicio del derecho de petición verbal? De ser posible discriminado por prestadores de servicios y su respectiva participación porcentual frente al total sancionado."

De acuerdo a la información recibida suministrada por las dependencias encargadas de esta entidad -Dirección de Investigaciones de Energía y Gas, Dirección de Investigaciones de Acueducto, Alcantarillado y Aseo y la Dirección General Territorial-, hasta la fecha esta Superintendencia no ha recibido una denuncia puntual de violación al derecho de petición verbal.

“4. ¿Deben los prestadores de servicios públicos domiciliarios garantizar la disposición arriba citada en los casos de PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS O SOLICITUDES (PQRS) formulados por mensajes de voz vía WHATSAAP, VIDEO LLAMADAS, AUDIOS ENVIADOS como documento adjunto a través de correo electrónico?”

En el Decreto 1069 de 2015 el cual, entre otros temas, reglamenta lo relativo a la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente señala en su artículo 2.2.3.12.1 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.”* (Énfasis fuera del original).

A su turno, el artículo 2.2.3.12.12 dispone:

“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, cartelera 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.”* (Subraya la Oficina)

Acorde a lo indicado en las disposiciones precedente 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.

“5. Dentro de los lineamientos dados por parte de la SSPD a los prestadores de servicios públicos domiciliarios, es cierto que toda PQRS verbal debería entenderse como un derecho de petición y ellos (los prestadores de servicio) deben garantizar las garantías procesales que exige el derecho de petición. En caso de que no lo hagan ¿qué acciones tenemos los ciudadanos para que se nos proteja este derecho?”

La certeza de que una solicitud verbal es un derecho de petición no deviene de lineamientos que sobre el tema hiciera la Superservicios a sus vigilados.

Por mandato legal, las diferentes modalidades de peticiones pueden presentarse de dos formas: (i) escrita o (ii) verbal, así lo indica el artículo 5 y el 15 de la Ley 1437 de 2011, siendo el último artículo sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, al tenor disponen:

“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..."*

Por lo tanto, a toda petición presentada, de forma verbal o por escrito, debe dársele un tratamiento igual, pues no hay razones ni disposiciones normativas que hagan diferenciaciones entre éstas.

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, la Superservicios está presta para recibir todas las denuncias que realicen los usuarios de los servicios públicos domiciliarios cuando presuntamente no se le haya dado un trato igualitario a la petición presentada de forma verbal, en el marco del contrato de condiciones uniformes.

Finalmente, le informamos que esta Superintendencia ha puesto a disposición de la ciudadanía un sitio de consulta al que usted puede acceder en la siguiente dirección: www.superservicios.gov.co/basedoc/. Ahí encontrará normativa, jurisprudencia y doctrina sobre los servicios públicos domiciliarios y en particular los conceptos emitidos por esta entidad.

Cordialmente,



MARINA MONTES ÁLVAREZ
Jefe Oficina Asesora Jurídica

Proyectó: Miladys Picón Viadero – Profesional Especializada Oficina Asesora Jurídica.