



SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

CONCEPTO 613 DE 2019

(octubre 21)

XXXXXXXXXXXXXXXXXX

Ref. Solicitud de concepto^[1]

COMPETENCIA

De conformidad con lo establecido en el numeral 2 del artículo 11 del Decreto 990 de 2002^[2], la Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - Superservicios es competente para "...absolver las consultas jurídicas externas relativas a 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:

"(...) Necesito saber si el recurso de queja ¿debe de llevarse ante la Entidad promotora de servicio de la cual se pretende la queja, y esta remitirá el expediente ante usted junto con la Queja? o ¿debe de enviarse directamente ante usted y usted solicitará el expediente a la Entidad?, de ser el último el caso ¿se puede enviar por correo electrónico?"

NORMATIVA Y DOCTRINA APLICABLE

Ley 142 de 1994^[5]

Ley 1437 de 2011^[6]

Corte Constitucional, sentencia C-263 del 13 de junio de 1996

CONSIDERACIONES

En cuanto al procedimiento aplicable al trámite de recursos en materia de servicios públicos domiciliarios, en lo no dispuesto en la Ley 142 de 1994 se debe aplicar lo establecido en la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo), con fundamento en lo señalado en el artículo 2 de esta Ley, que expresa lo siguiente:

“(…) las autoridades sujetarán sus actuaciones a los procedimientos que se establecen en este Código, sin perjuicio de los procedimientos regulados en leyes especiales. En lo no previsto en los mismo se aplicarán las disposiciones de este Código”

Ahora bien, como una manifestación del derecho fundamental al debido proceso, el artículo 74 de la Ley 1437 de 2011 establece los recursos que proceden contra los actos administrativos definitivos, entre ellos el de queja:

“Artículo 74. Recursos contra los actos administrativos. Por regla general, contra los actos definitivos procederán los siguientes recursos:

(…)

3. El de queja, cuando se rechace el de apelación.

El recurso de queja es facultativo y **podrá** interponerse directamente ante el superior del funcionario que dictó la decisión, mediante escrito al que deberá acompañarse copia de la providencia que haya negado el recurso.

De este recurso se podrá hacer uso dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación de la decisión.

Recibido el escrito, el superior ordenará inmediatamente la remisión del expediente, y decidirá lo que sea del caso.” (Resaltado fuera de texto original)

Respecto a la forma de presentación de los recursos, la Ley 1437 de 2011 permite que éstos se presenten de forma presencial y por medios electrónicos^[7], por lo cual esta Superintendencia ha dispuesto canales de atención a través de los cuales se reciben los trámites de su competencia.

Por su parte, los artículos 14 y 154 de la Ley 142 de 1994 establecen que el recurso de apelación procede contra las decisiones del prestador relativas a la negación, suspensión, terminación, corte o facturación del servicio^[8]. Así las cosas, el recurso de queja, en el marco de los servicios públicos domiciliarios, procede contra la decisión que rechace el recurso de apelación presentado en contra de las decisiones mencionadas y de acuerdo con la norma transcrita, se presentará ante el superior, que en este caso es la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Es importante advertir que la Corte Constitucional al decidir sobre la constitucionalidad de los artículos 154 y 159 de la Ley 142 de 1994, en sentencia C-263 del 13 de junio de 1996 señaló lo siguiente:

“...a) No cabe duda de que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, no es superior jerárquico de las empresas ni de los demás sujetos encargados de la prestación de dichos servicios, bajo la consideración hecha antes de la jerarquía entendida como un conjunto de órganos pertenecientes a un mismo

organismo administrativo, ligados por una relación jurídica de subordinación con respecto a un jefe superior de la administración.

b) Si bien dicha Superintendencia no ostenta el carácter indicado y bajo las circunstancias que se han descrito, sí tiene el carácter de superior jerárquico desde el punto de vista funcional, es decir, como el conjunto organizacional (empresas y entidades prestatarias del servicio y superintendencia) que tienen de acuerdo con la Constitución y la ley la responsabilidad de desarrollar las actividades y ejercer las competencias que les han sido otorgadas para efectos de la eficiente prestación de los servicios públicos domiciliarios. Se destaca así la unidad desde el punto de vista funcional entre las actividades operativas y ejecutoras que corresponden a las empresas y demás entidades que tienen a su cargo la prestación del servicio, con las funciones de control, inspección y vigilancia asignadas a la Superintendencia.(...)"

Así las cosas, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, como ente de inspección, vigilancia y control, únicamente actúa como superior funcional de los prestadores en los eventos ya mencionados, es decir, para efectos de resolver los recursos de apelación que versen sobre negación, terminación, suspensión, corte y facturación del servicio, tal como lo establece el numeral 29 del artículo 79 de la Ley 142 de 1994:

"Artículo 79. Funciones de la Superintendencia. Las personas prestadoras de servicios públicos y aquellas que, en general, realicen actividades que las haga sujetos de aplicación de las Leyes 142 y 143 de 1994, estarán sujetos al control y vigilancia de la Superintendencia de Servicios Públicos. Son funciones de esta las siguientes:

(...)

29. Resolver los recursos de apelación que interpongan los usuarios conforme a lo establecido en el artículo 159 de la Ley 142 de 1994."

(...)"

CONCLUSIONES

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

- En materia de servicios públicos domiciliarios, el recurso de queja procede contra las decisiones de los prestadores que rechacen el recurso de apelación contra actos de negación, terminación, suspensión, corte y facturación del servicio
- El recurso puede ser presentado directamente ante la Superintendencia de Servicios Públicos, en su calidad de superior funcional de conformidad con el numeral 29 del artículo 79 de la Ley 142 de 1994.
- El recurso de queja puede presentarse de manera presencial o través de los medios electrónicos que la Superintendencia ha dispuesto para tal efecto.
- Con el recurso de queja, únicamente es necesario aportar copia de la decisión que negó el de apelación.

Por último, 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 PÁGINA>.

1. Radicado 20195290996942

TEMA: Recurso de queja

Subtemas: Presentación de recursos por medios electrónicos – Superior Funcional

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 expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”

7. Artículo 77. Requisitos. Por regla general los recursos se interpondrán por escrito que no requiere de presentación personal si quien lo presenta ha sido reconocido en la actuación. Igualmente, podrán presentarse por medios electrónicos. (Subrayado fuera de texto original).

8. “Artículo 14 Ley 142 de 1994. De los recursos. (...) 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 (...).”

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