

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: **RADS**

Fecha: **FRADS**

NT-F-001. V.12

Página **1** de **18**

Bogotá, D.C.,

CONCEPTO SSPD-OJ-2026-146

Señor

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Ref. Solicitud de concepto¹

COMPETENCIA

De conformidad con lo establecido en el numeral 2 del artículo 11 del Decreto 1369 de 2020², 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 2011³, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015⁴.

¹ Radicado:

TEMA: **ASPECTOS PROBATORIOS PARA LA DECISIÓN DE RECURSOS DE REPOSICIÓN Y APELACIÓN**

Subtemas: **APLICACIÓN DE LA LEY 1437 DE 2011 EN LA DECISIÓN DE RECURSOS EN SERVICIOS PÚBLICOS**

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.”

La Superservicios comprometida con el Sistema de Gestión Antisoborno los invita a conocer los lineamientos, directrices y el canal de denuncias en el siguiente link: <https://www.superservicios.gov.co/Atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-denuncias-y-felicitaciones>

Sede principal.
Bogotá D.C. Carrera 18 nro. 84-35
Código postal: 110221
PBX 60 (1) 745 6011.
Celular: 3203509009
sspd@superservicios.gov.co.
NIT: 800.250.984.6
www.superservicios.gov.co

Direcciones Territoriales
Diagonal 92 # 17A – 42, Edificio Brickell Center, piso 3.
Código postal: 110221
Barranquilla. Carrera 59 nro. 75 -134. Código postal: 080001
Bucaramanga. Carrera 34 No. 54 – 92. Código postal: 680003
Cali. Calle 21 Norte N° 6N-14 EDIF. PORVENIR 2do piso. Código postal: 760046
Medellín. Avenida calle 33 nro. 74 B – 253. Código postal: 050031
Montería. Carrera 7 nro. 43-25. Código postal: 230002
Neiva. Calle 11 nro. 5 – 62. Código postal: 410010

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 una serie de preguntas relativas a las normas aplicables en materia probatoria, para la decisión de recursos de reposición y apelación en servicios públicos domiciliarios, por lo que éstas serán transcritas y respondidas en el acápite de conclusiones.

NORMATIVA Y DOCTRINA APLICABLE

Constitución Política

Ley 142 de 1994⁵

Ley 1437 de 2011⁶

Ley 1564 de 2012⁷

Decreto 2150 de 1995⁸

Consejo de Estado, Concepto del 29 de octubre de 2012.⁹

Concepto Unificado SSPD-OJU-2010-015, actualizado el 19 de agosto 2025.

Consejo de Estado, Sección Segunda, sentencia del 14 de marzo de 2017

Sentencia C-451 de 1999, Corte Constitucional

CONSIDERACIONES

Considera el consultante que a pesar de que el procedimiento especial para el trámite de las PQR contenido en los artículos 152 a 159 de la Ley 142 de 1994 para la defensa de los usuarios en sede de empresa, no contempla procedimiento probatorio, su remisión al CPACA en el artículo 153 suple esa falencia, por lo cual, plantea inquietudes relacionadas con la aplicación de las normas de la Ley 1437 de 2011.

Dado que la consulta se enmarca en el proceso de defensa de usuarios en sede de empresa, para la atención del concepto nos referiremos exclusivamente a los trámites para la resolución de los recursos de reposición y apelación consagrados en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, sin referirnos a los procedimientos sancionatorios a cargo de esta Superintendencia.

Esta Oficina Asesora Jurídica, fijó el criterio jurídico unificado de la Superintendencia en lo concerniente a la Defensa de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios en sede de la empresa en el Concepto Unificado SSPD-OJU-2010-015, actualizado el 19 de agosto 2025, por lo cual, a continuación, nos referiremos a algunos apartes de dicho concepto, que resultan de utilidad para la atención de la presente consulta:

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 "Por medio de la cual se expide el Código General del Proceso y se dictan otras disposiciones."

⁸ "Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública."

⁹ Concepto emitido por el Consejo de Estado, Sala de Consulta y Servicio Civil, Consejero Ponente: Luis Fernando Álvarez Jaramillo, Bogotá, D.C., 29 de octubre de 2012, Radicación 110010306000201200084-00(2123), Actor: DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN.

“(…) DEFENSA DE LOS USUARIOS EN SEDE DE LA EMPRESA

1. INTRODUCCIÓN.

Lo que se denomina en la Ley 142 de 1994, Defensa de los Usuarios en Sede de la Empresa, no es otra cosa que el derecho de los usuarios a presentar peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos. (...)

Finalmente, la Constitución Política, como norma de normas, es aplicable también a los usuarios de servicios públicos domiciliarios, en todo lo que tiene que ver con el derecho de petición, debido proceso y sus diferentes instituciones. (...)

2. DERECHO DE PETICIÓN.

2.1. FUNDAMENTO CONSTITUCIONAL.

El derecho de petición tiene su fundamento en el artículo 23 de la Constitución Política y es el derecho que tiene toda persona a (i) presentar solicitudes respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular, y (ii) a obtener de ellas pronta resolución. Igualmente, señala este artículo que el legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

En múltiples oportunidades la Corte Constitucional ^[5] se ha pronunciado en relación con la naturaleza y el alcance de ese derecho fundamental, cuyo núcleo esencial se concreta en la pronta respuesta por parte de la autoridad a quien se dirige la solicitud y en el derecho que le asiste al solicitante a obtener una respuesta de fondo, independientemente del sentido de la decisión, es decir, si es positiva o negativa. Resulta entonces vulnerado este derecho, si la administración omite su deber constitucional de dar pronta solución al asunto que se somete a su consideración, o si omite su deber de pronunciarse de fondo cuando tenga competencia para hacerlo.

En Sentencias T-1160A de 2001^[6] y T-508 de 2007^[7], la Corte Constitucional señaló los elementos que caracterizan este derecho, en los siguientes términos: (...)

b) El núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión, pues de nada serviría la posibilidad de dirigirse a la autoridad si esta no resuelve o se reserva para sí el sentido de lo decidido; (...)

e) Este derecho, por regla general, se aplica a entidades estatales, esto es, a quienes ejercen autoridad. Pero, la Constitución lo extendió a las organizaciones privadas cuando la ley así lo determine;

f) La Corte ha considerado que cuando el derecho de petición se formula ante particulares, es necesario separar tres situaciones:

1. Cuando el particular presta un servicio público o cuando realiza funciones de autoridad. El derecho de petición opera igual como si se dirigiera contra la administración.

2. Cuando el derecho de petición se constituye en un medio para obtener la efectividad de otro derecho fundamental, puede protegerse de manera inmediata.

3. Pero, si la tutela se dirige contra particulares que no actúan como autoridad, este será un derecho fundamental solamente cuando el Legislador lo reglamenta; (...)

2.2. DERECHO DE PETICIÓN EN LA LEY 142 DE 1994.

En el caso de los servicios públicos domiciliarios, existe una regulación especial para el derecho de petición que proviene del usuario de servicios públicos, que se encuentra consagrada en los artículos 152 y siguientes de la Ley 142 de 1994, y que es aplicable a todos los prestadores de servicios públicos, sin importar su naturaleza jurídica, esto es, si son empresas públicas, privadas o mixtas, comunidades organizadas, empresas industriales y comerciales del Estado o municipios prestadores directos.

Como se verá más adelante, esta regulación prevé lo relativo al término para presentar peticiones y recursos, requisitos para su presentación, término de respuesta por parte de las empresas, notificaciones, silencio administrativo positivo, etc.

Finalmente, en lo no previsto en la Ley 142 de 1994, se pueden aplicar en lo pertinente las disposiciones del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), Ley 1437 de 2011, dado que así se desprende del artículo 153 de la Ley 142 de 1994, según el cual, las peticiones y recursos serán tramitados de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición. (...)

Al respecto cabe recalcar que, la atención que brinden los prestadores de servicios públicos a los usuarios, en su carácter de autoridades (particulares que cumplen funciones administrativas), debe realizarse de manera respetuosa, oportuna y garantizando los derechos que les asisten a estos, motivo por el cual, en el marco del contrato de servicios públicos, es obligatorio que los prestadores propendan por su protección, a través de la atención de las peticiones, quejas y recursos, de acuerdo con la normativa y el contrato respectivo.

2.3. TÉRMINO PARA RESPONDER LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS.

De conformidad con lo establecido en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, las empresas prestadoras de servicios públicos deben expedir las respuestas a las peticiones, quejas y recursos que presenten sus suscriptores o usuarios dentro del término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado este 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 respuesta se resolvió de manera favorable, al configurarse el silencio administrativo positivo. (...)

Ahora bien, si dentro del trámite de respuesta se hace necesario decretar pruebas, debe darse aplicación a lo previsto en los artículos 40 y 79 del CPACA. El término de práctica de pruebas interrumpe al plazo de quince (15) días para decidir la petición. El término se puede ampliar hasta antes de vencerse los quince días iniciales para decidir. A partir del día siguiente en que

finaliza la etapa probatoria, se reanuda el cómputo de los términos que concede la ley a la empresa para dar respuesta. (...)

3.8. AMPLIACIÓN DEL PLAZO DE RESPUESTA EN EL RECURSO DE REPOSICIÓN.

Según lo dispuesto en forma expresa por el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, el plazo de 15 días para responder las PQR's de los usuarios sólo puede ampliarse por dos causas: (i) práctica de pruebas y (ii) demora auspiciada por el usuario. De allí que existiendo norma especial en cuanto a la ampliación del plazo de respuesta de peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos, los prestadores no pueden acudir al artículo 14 del C.P.AC.A., disposición según la cual, cuando no es posible resolver la petición en el plazo señalado, se le debe informar al interesado antes del vencimiento del término, señalando los motivos y el plazo en que se resolverá, que en todo caso no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Así las cosas, es claro que el incumplimiento de la mencionada norma del C.P.A.C.A., no es el fundamento jurídico para la configuración del SAP ni para su sanción por parte de la Superintendencia.

Ahora bien, un tema distinto y sobre el cual de manera sorpresiva el Consejo de Estado no hizo mayor análisis, corresponde a la práctica de pruebas dentro del trámite de las peticiones, quejas, recursos y reclamaciones presentados ante las entidades prestadoras de servicios públicos, ya que al no existir regulación específica en la ley 142 de 1994, sí debe acudirse a lo dispuesto en el C.P.AC.A., particularmente en sus artículos 40 y 58¹⁰ según los cuales, en las actuaciones administrativas se podrán pedir y decretar pruebas, y se señalará el término para su práctica y procedimiento. (...)

Ahora bien, sobre la aplicación del artículo 79 del C.P.AC.A., consideramos pertinente recordar lo dispuesto en dicha norma: (...)

La doctrina considera que si bien es cierto para resolver el recurso de reposición la ley no previó período probatorio alguno, ello no significa que no puedan tenerse en cuenta las pruebas que el recurrente presente y adjunte con el escrito de sustentación, ya que tomar una decisión de plano no significa que en su motivación esté ausente la valoración de las pruebas. Además, nada obsta que el funcionario competente para decidirlo, para garantizar la transparencia de su actuación, la imparcialidad y el derecho de defensa, decrete de oficio las pruebas que se le han solicitado en el recurso de reposición, o las que él considere pertinentes, en especial aquellos documentos relacionados con la misma actuación o con otras que tengan el mismo efecto y que, por lo tanto, deberían formar parte del mismo expediente [15]"

De manera que es posible solicitar la práctica de pruebas durante el trámite del recurso de reposición, bien sea que las presente el recurrente o que se decreten de oficio.

3.9. TÉRMINO PARA RESOLVER EL RECURSO DE APELACIÓN POR PARTE DE LA SUPERINTENDENCIA.

¹⁰ En este apartado se hace una referencia errada al artículo 58 del Código Contencioso Administrativo, el cual no se encuentra vigente.

De acuerdo con los artículos 13 y 14 del C.P.A.C.A., el plazo general y expreso para resolver los recursos administrativos es de 15 días, salvo disposición legal especial en contrario; y sino fuere posible resolverlo en dicho término, “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”.

Dicho término también será aplicable a esta Superintendencia, y así lo confirmó el Consejo de Estado, Sala de Consulta y Servicio Civil, a través del concepto de 29 de octubre de 2012 al señalar lo siguiente:

“(...) De conformidad con los artículos 13 y 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo -CPACA-, el plazo general y expreso para resolver los recursos administrativos es de 15 días, salvo disposición legal especial en contrario. Y si no fuere posible resolverlos en dicho término, por concurrir de manera excepcional las condiciones fácticas y jurídicas descritas en el parágrafo del artículo 14, deberán resolverse en un plazo que no exceda los 30 días desde su oportuna interposición.

No obstante, cuando en los recursos sea del caso practicar pruebas, bien sea porque se solicitaron, aportaron o se decretaron de oficio, el término general de 15 día hábiles se suspende mientras dura el periodo probatorio (que en ningún caso será superior a 30 días hábiles), y se corre traslado de las pruebas practicadas, vencido el cual deberá proferirse la decisión, tal como se explicó en las consideraciones de este concepto (...).

El plazo establecido en el artículo 86 del CPACA sólo está en función de la posibilidad que tiene el ciudadano de acudir a la administración de justicia ante la omisión de las autoridades para resolver los recursos, y en modo alguno como el término máximo con el que cuenta para decidir tales recursos (...)

De tal forma que, el plazo de 2 meses, establecido en el artículo 86 del C.P.A.C.A hace referencia al silencio administrativo negativo, y a la posibilidad que tiene el interesado de acudir a la justicia por la omisión, no como el término con el que cuenta esta autoridad para resolver el recurso de apelación.

3.9.1. PRUEBAS EN EL TRÁMITE DE LA APELACIÓN.

De conformidad con el inciso 2 del artículo 159 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 20 de la Ley 689 de 2001, si dentro del trámite de la apelación la Superintendencia de Servicios Públicos estima necesario practicar pruebas o el recurrente las solicita, deberá informar a las partes, con la indicación de la fecha exacta en que vence el término probatorio, que no puede ser superior a treinta (30) días hábiles, prorrogables hasta por otro tanto.

Adicionalmente, conforme al parágrafo de la disposición en cita, una vez presentado en forma subsidiaria el recurso de apelación, las partes podrán sustentar y aportar pruebas a la Superintendencia para que sean tenidas en cuenta al momento de resolver la segunda instancia.

(...) Por otra parte, si en trámite del recurso de apelación un usuario pide algo no solicitado en sede del prestador o aduce nuevos hechos y pruebas, la Superintendencia deberá garantizar el debido proceso y dar traslado al prestador para que pueda controvertir los hechos y pruebas que no ha conocido por aparecer como nuevos en la instancia de apelación. Igualmente, si el usuario no formula nuevas pretensiones en la instancia de apelación, la Superintendencia al resolver el recurso no puede de oficio ir más allá de lo pedido por el usuario, esto en virtud del principio de congruencia y lo señalado en el artículo 42 del CPACA. (...)

3.11. EL ACTO ADMINISTRATIVO QUE NIEGA LAS PRUEBAS DEBERÁ SER MOTIVADO.

Teniendo en cuenta que las pruebas se decretan mediante un acto administrativo en el que se establece el objeto de la prueba y se ordena la práctica de la misma de conformidad con el artículo 40 del C.P.A.C.A., si la empresa considera que la prueba no es conducente así deberá motivarlo (SIC) tal decisión. Contra el acto que decida la solicitud de pruebas no proceden recursos.

Finalmente, de conformidad con el artículo 42 del C.P.A.C.A., habiéndose dado oportunidad a los interesados para expresar sus opiniones y con base en las pruebas e informes allegados, se tomará la decisión que será motivada, y la cual versará sobre las peticiones oportunamente planteadas dentro de la actuación, tanto por el petitionario, como por los terceros reconocidos. (...)” (Subrayado fuera del texto.)

Como se indicó, el Consejo de Estado en el Concepto emitido por la Sala de Consulta y Servicio Civil el 29 de octubre de 2012, a solicitud de esta Superintendencia se pronunció sobre el trámite y decisión de los recursos administrativos a que alude el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, por lo cual, consideramos necesario enfatizar algunos puntos relacionados con el objeto de la consulta a que no se hizo referencia en el concepto unificado. Entre ellos, que si bien el artículo 86 del CPACA dispone expresamente la suspensión del plazo de dos meses del silencio administrativo negativo durante la práctica de pruebas, y los artículos 13 y 14 ibídem no contemplan literalmente dicha suspensión respecto del término de 15 días hábiles, el mismo Consejo de Estado concluyó en ese concepto, mediante interpretación sistemática de los artículos 13, 14, 79 y 86 del CPACA, que dicho término de 15 días también se suspende durante el período probatorio, pues de no aceptarse esta interpretación resultaría imposible garantizar el cumplimiento del plazo de decisión y el ejercicio del derecho a la práctica y contradicción de pruebas consagrado en los artículos 29 de la Constitución Política y 40 del CPACA.

En el concepto la Sala indicó que el CPACA regula los recursos administrativos en los artículos 74 a 82 del Capítulo VI del Título III relativo al “Procedimiento administrativo general”, y que este Código, a diferencia de su predecesor, eliminó las restricciones probatorias en el trámite de los recursos, abriendo la posibilidad de presentar, solicitar o decretar pruebas de oficio, como se observa en el artículo 79, garantizando los derechos de defensa y contradicción, con la finalidad de que haya un completo y serio debate para adoptar la mejor decisión posible.

Así mismo, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 79 y 80 del CPACA, determinó algunas reglas sobre la forma como se deben desatar los recursos de reposición y apelación, en lo que hace referencia a la existencia o no de periodos probatorios, a la necesidad o no de traslado de las pruebas, y al término para decisión de los recursos, veamos:

“(…) De la interpretación sistemática de las disposiciones transcritas se pueden distinguir al menos cuatro situaciones a efectos de fijar el término para la decisión de los recursos de reposición y apelación:

a) *Si con los recursos **no** se aportaron o solicitaron pruebas o la autoridad **no** las decretó de oficio, estos deberán resolverse de plano y se aplicará el término general de 15 días hábiles para su oportuna resolución, tal como concluyó la Sala en el punto anterior.*

b) *Si con los recursos **se aportaron** pruebas por parte del recurrente, y la Administración no decreta pruebas de oficio, es decir, el recurso se decidirá solamente con las pruebas aportadas, se aplicará igualmente el término general de 15 días hábiles para su oportuna resolución.*

En el día a día de la Administración ello es así, toda vez que no se requerirá estrictamente de un período probatorio para la práctica de pruebas, sino simplemente tener como tales las aportadas con el recurso.

*Exceptuáse el caso en el que el **aporte** de pruebas se da en el trámite de recursos en donde interviene más de una parte (Administración, parte A, parte B), según se explica a continuación.*

c) *Si con el recurso se solicitaron pruebas, es decir se ejerció materialmente el derecho de defensa por parte del recurrente, y por lo mismo, se requiere de un término para la práctica de las mismas, se deberá, una vez vencido el período probatorio, correr traslado a los intervinientes por un término de 5 días, vencidos los cuales deberá adoptarse la decisión.*

Lo anterior no sólo se deriva de la interpretación sistemática de los artículos 79 y 80 del CPACA, sino del artículo 40 que textualmente establece: “...el interesado contará con la oportunidad de controvertir las pruebas aportadas o practicadas dentro de la actuación, antes de que se dicte una decisión de fondo...”.

*Así las cosas, el traslado previsto en el artículo 79 se dará no sólo cuando interviene más de una parte (Administración, parte A, parte B) y resulte necesario practicar pruebas, sino también en el caso en que solo interviene una parte (Administración – parte) pero esta **solicita la práctica** de pruebas, todo por expresa disposición del artículo 40 del CPACA (...)*

Ahora, cuando interviene más de una parte (Administración, parte A, parte B), y se aportan pruebas, también deberá darse el traslado de 5 días hábiles, respetándose así el derecho de contradicción en esa actuación, también por expresa disposición del artículo 40 del CPACA, en concordancia con el artículo 79 ibídem.

d) *En cualquier caso, si las pruebas son decretadas de oficio, simplemente se señalará un período probatorio para su práctica, vencido el cual se correrá traslado por 5 días hábiles, adoptándose la decisión correspondiente, descontando tanto el período probatorio como el traslado del término general de 15 días. (...)*

Teniendo presentes dichos antecedentes procedemos a pronunciarnos sobre los aspectos específicos de la consulta:

Derecho Constitucional al debido proceso

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 29 de la Constitución Política, el debido proceso aplica a toda actuación administrativa, e incluye entre otros, los derechos de los intervinientes a: i) que los trámites se surtan sin dilaciones injustificadas, ii) a presentar pruebas y iii) a controvertir las que se alleguen en su contra.

“ARTICULO 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.” (Subrayado fuera del texto)

Adicionalmente, por disposición constitucional a todo trámite administrativo¹¹ deben aplicarse entre otros, los principios de igualdad, eficacia y celeridad consagrados en el artículo 209 de la Constitución Política:

“ARTICULO 209. La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.”

¹¹ “ARTÍCULO 3o. PRINCIPIOS. Todas las autoridades deberán interpretar y aplicar las disposiciones que regulan las actuaciones y procedimientos administrativos a la luz de los principios consagrados en la Constitución Política, en la Parte Primera de este Código y en las leyes especiales. Las actuaciones administrativas se desarrollarán, especialmente, con arreglo a los principios del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad. (...) 1. En virtud del principio del debido proceso, las actuaciones administrativas se adelantarán de conformidad con las normas de procedimiento y competencia establecidas en la Constitución y la ley, con plena garantía de los derechos de representación, defensa y contradicción. (...) 11. En virtud del principio de eficacia, las autoridades buscarán que los procedimientos logren su finalidad y, para el efecto, removerán de oficio los obstáculos puramente formales, evitarán decisiones inhibitorias, dilaciones o retardos y sanearán, de acuerdo con este Código las irregularidades procedimentales que se presenten, en procura de la efectividad del derecho material objeto de la actuación administrativa. (...) 13. En virtud del principio de celeridad, las autoridades impulsarán oficiosamente los procedimientos, e incentivarán el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, a efectos de que los procedimientos se adelanten con diligencia, dentro de los términos legales y sin dilaciones injustificadas.”

Esto implica que toda actuación administrativa, lo cual incluye la decisión de los recursos a que alude el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, debe producirse en los términos que prevé la ley. Por lo cual, la suspensión de los términos para decidir, debe ser excepcional y limitada a los eventos que autoriza la ley.

Previsiones de la Ley 142 de 1994 sobre el término de decisión de los recursos en sede de empresa y el manejo de las pruebas

Dado que la consulta se refiere al proceso de defensa de usuarios en sede de empresa, el cual corresponde al derecho de los usuarios a presentar peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos, se reitera que las afirmaciones que se efectúan en el presente concepto, se limitan a los aspectos probatorios para la decisión de los recursos de reposición y apelación consagrados en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

Así las cosas, para resolver las inquietudes del consultante, sea lo primero indicar como dispone el artículo 153 de la Ley 142 de 1994, que los recursos de reposición y apelación deben ser tramitados de conformidad con las normas del derecho de petición.

“ARTÍCULO 153. DE LA OFICINA DE PETICIONES Y RECURSOS. (...) Las peticiones y recursos serán tramitados de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición.”

En atención a lo previsto en el artículo 123 del Decreto 2150 de 1995¹², que según indicó la Corte Constitucional en la Sentencia C-451 de 1999¹³ subrogó lo dispuesto en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, los prestadores y la Superintendencia cuentan con 15 días hábiles para atender los recursos desde su presentación, salvo que el suscriptor o usuario haya auspiciado la demora o se haya requerido la práctica de pruebas.

“ARTÍCULO 123.- ÁMBITO DE LA APLICACIÓN DE LA FIGURA DEL SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO, CONTENIDA EN EL ARTÍCULO 185 DE LA LEY 142 DE 1994. 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. (...). (Subrayado fuera del texto.)

Respecto al trámite de las pruebas al desatar el recurso de apelación, el artículo 159 de la Ley 142 de 1994 dispone lo siguiente:

¹² “Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.”

¹³ Corte Constitucional, Sala Plena, Magistrada Ponente: Martha Victoria Sánchez de Moncaleano, Bogotá D.C., 10 de junio de 1999 (Expediente D-2271).

“ARTÍCULO 159. DE LA NOTIFICACIÓN DE LA DECISIÓN SOBRE PETICIONES Y RECURSOS. <Artículo modificado por el artículo 20 de la Ley 689 de 2001. El nuevo texto es el siguiente:> La notificación de la decisión sobre un recurso o una petición se efectuará en la forma prevista por el Código Contencioso Administrativo. El recurso de apelación sólo se puede interponer como subsidiario del de reposición ante el Gerente o el representante legal de la Empresa, quien deberá en tal caso remitir el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Una vez presentado este recurso al mismo se le dará el trámite establecido en el Código Contencioso Administrativo.

Si dentro del trámite de la apelación, la Superintendencia de Servicios Públicos estima necesario practicar pruebas o el recurrente las solicita, deberá informar por correo certificado a las partes, con la indicación de la fecha exacta en que vence el término probatorio, que no puede ser superior a treinta (30) días hábiles, prorrogables hasta por otro tanto.

PARÁGRAFO. Una vez presentado en forma subsidiaria el recurso de apelación, las partes podrán sustentar y aportar pruebas a la Superintendencia para que sean tenidas en cuenta al momento de resolver en segunda instancia". (Subrayado fuera del texto.)

De esta norma se desprende: a) la facultad de la Superintendencia de practicar las pruebas de oficio o a solicitud de parte, para lo cual debe fijar un periodo probatorio que no excederá de 30 días hábiles prorrogables por un término igual y b) la posibilidad de las partes de aportar y sustentar pruebas para que sean tenidas en cuenta en el trámite del recurso de apelación.

Las normas de la Ley 142 de 1994 referidas a la defensa del usuario en sede de empresa, no incorporan más previsiones sobre la práctica de pruebas en el trámite de los recursos de reposición y apelación.

Remisión a la Ley 1437 de 2011

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 153 de la Ley 142 de 1994, antes transcrito, para llenar los vacíos sobre el manejo probatorio en el trámite de los recursos consagrados en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, es necesario acudir a las previsiones de la Ley 1437 de 2011 correspondientes al derecho de petición.

Dicha previsión, guarda la misma línea de lo dispuesto en el artículo 33 de la Ley 1437 de 2011, respecto a la aplicación de las normas del derecho de petición a los prestadores de servicios públicos¹⁴:

¹⁴Debe tenerse presente lo indicado por el Consejo de Estado, Sala de lo Contencioso Administrativo, Sección Segunda, Subsección B, Consejero Ponente: César Palomino Cortés, en la sentencia proferida el 14 de marzo de 2017 dentro del proceso con radicado 080012333000201601466-01 (AC), veamos:

"(...) En desarrollo de los artículos 365 y siguientes de la Constitución, se expidió la Ley 142 de 1994, la cual, con miras a asegurar la organización, el funcionamiento, la continuidad, la eficiencia y la eficacia del servicio, le otorgó a las empresas de servicios públicos una serie de potestades, entre ellas, la posibilidad de adelantar expropiaciones de inmuebles, o la facultad de imponer servidumbres, hacer ocupaciones temporales de inmuebles o remover cultivos u obstáculos que se encuentren en los mismos, para asegurar la organización y el funcionamiento del servicio, en los términos de la Ley 56 de 1981, así como la potestad de ejercer la autotutela, propia de las autoridades administrativas, cuando pueden a través de decisiones unilaterales o actos administrativos definir una controversia frente al usuario y, por consiguiente, declarar en un caso concreto, un determinado derecho, e incluso decidir el recurso de reposición contra dichas decisiones, lo cual, constituye prerrogativas de autoridad pública, que cumplen funciones administrativas.

Para la Corte Constitucional, el vínculo que existe entre una empresa de servicios públicos y un particular, es el de una autoridad, por lo que debe someterse a los postulados propios de la función administrativa. (...)

Así pues, como quiera que las empresas de servicios públicos domiciliarios, por la calidad del servicio que prestan, ejercen función administrativa, es claro que los trámites y procedimientos que ejecuten dichas entidades deberán sujetarse a lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2 de la Ley 1437 de 2011 (CPACA) (...)"

“ARTÍCULO 33. DERECHO DE PETICIÓN DE LOS USUARIOS ANTE INSTITUCIONES PRIVADAS. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015. El nuevo texto es el siguiente:> Sin perjuicio de lo dispuesto en leyes especiales, a las Cajas de Compensación Familiar, a las Instituciones del Sistema de Seguridad Social Integral, a las entidades que conforman el sistema financiero y bursátil y a aquellas empresas que prestan servicios públicos y servicios públicos domiciliarios, que se rijan por el derecho privado, se les aplicarán en sus relaciones con los usuarios, en lo pertinente, las disposiciones sobre derecho de petición previstas en los dos capítulos anteriores. (...) Subrayado fuera del texto.

Como primera medida, **a lo no previsto en la Ley 142 de 1994**, resultan aplicables las normas contenidas en el TÍTULO III PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, específicamente las referidas al PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO COMÚN Y PRINCIPAL¹⁵, dentro de las cuales, respecto al tema probatorio se encuentra el artículo 40 de la Ley 1437 de 2011 que dispone que, durante la actuación administrativa y hasta antes de que se profiera decisión de fondo, se podrán aportar, pedir y practicar pruebas de oficio o a petición del interesado, y que el interesado contará con oportunidad para controvertir las pruebas aportadas o practicadas antes de que se dicte una decisión de fondo.

“ARTÍCULO 40. PRUEBAS. Durante la actuación administrativa y hasta antes de que se profiera la decisión de fondo se podrán aportar, pedir y practicar pruebas de oficio o a petición del interesado sin requisitos especiales. Contra el acto que decida la solicitud de pruebas no proceden recursos. El interesado contará con la oportunidad de controvertir las pruebas aportadas o practicadas dentro de la actuación, antes de que se dicte una decisión de fondo.

Los gastos que ocasione la práctica de pruebas correrán por cuenta de quien las pidió. Si son varios los interesados, los gastos se distribuirán en cuotas iguales.

Serán admisibles todos los medios de prueba señalados en el Código de Procedimiento Civil.”

De lo expresado en el artículo 40 se desprende que, tanto en el recurso de reposición como en el de apelación, las partes deben contar con oportunidad de allegar o solicitar pruebas y controvertir las practicadas o aportadas, así como que quien decida el recurso cuenta con facultad de practicar pruebas de oficio.

De otra parte, la Ley 1437 de 2011 en el Título III incorpora en el CAPÍTULO III el PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONATORIO.

El artículo 47 establece el ámbito de aplicación de dichas normas, veamos:

“ARTÍCULO 47. PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONATORIO. Los procedimientos administrativos de carácter sancionatorio no regulados por leyes especiales o por el Código Disciplinario Único se sujetarán a las disposiciones de esta Parte Primera del Código. Los preceptos de este Código se aplicarán también en lo no previsto por dichas leyes. (...)

¹⁵“ARTÍCULO 34. PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO COMÚN Y PRINCIPAL. Las actuaciones administrativas se sujetarán al procedimiento administrativo común y principal que se establece en este Código, sin perjuicio de los procedimientos administrativos regulados por leyes especiales. En lo no previsto en dichas leyes se aplicarán las disposiciones de esta Parte Primera del Código. (...)”

Como se observa, las normas de este capítulo **se aplican a procesos de carácter sancionatorio**: a) no regulados por leyes especiales, b) no regulados por el Código Disciplinario Único, o c) a lo no previsto en dichas leyes.

Por lo tanto, estas normas no resultan aplicables a la decisión de los recursos de reposición y apelación a que alude el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, los cuales no tienen por objeto la imposición de sanciones.

El artículo 48 regula lo atinente al periodo probatorio que debe surtirse **en los procedimientos administrativos sancionatorios** a que aplican las normas del Capítulo III. Como se indicó esta norma no sería aplicable a la decisión de los recursos de reposición y apelación en procesos no sancionatorios.

“ARTÍCULO 48. PERÍODO PROBATORIO. Cuando deban practicarse pruebas se señalará un término no mayor a treinta (30) días. Cuando sean tres (3) o más investigados o se deban practicar en el exterior el término probatorio podrá ser hasta de sesenta (60) días.

Vencido el período probatorio se dará traslado al investigado por diez (10) días para que presente los alegatos respectivos.

PARÁGRAFO. <Parágrafo adicionado por el artículo 5 de la Ley 2080 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> En los procedimientos administrativos sancionatorios fiscales el término para la práctica de pruebas no será mayor a diez (10) días, si fueran tres (3) o más investigados o se deban practicar en el exterior podrá ser hasta de treinta (30) días. El traslado al investigado será por cinco (5) días. (...)

De otra parte, en el capítulo VI referente a RECURSOS, el artículo 79 incorpora el trámite de los recursos y pruebas contra los actos administrativos, en esta disposición, se alude al término para traslado a los demás intervinientes de las pruebas aportadas en los recursos, el cual es de 5 días y al término para práctica de pruebas que no deberá exceder de 30 días.

“ARTÍCULO 79. TRÁMITE DE LOS RECURSOS Y PRUEBAS. Los recursos se tramitarán en el efecto suspensivo.

Los recursos de reposición y de apelación deberán resolverse de plano, a no ser que al interponerlos se haya solicitado la práctica de pruebas, o que el funcionario que ha de decidir el recurso considere necesario decretarlas de oficio.

Cuando con un recurso se presenten pruebas, si se trata de un trámite en el que interviene más de una parte, deberá darse traslado a las demás por el término de cinco (5) días.

Cuando sea del caso practicar pruebas, se señalará para ello un término no mayor de treinta (30) días. Los términos inferiores podrán prorrogarse por una sola vez, sin que con la prórroga el término exceda de treinta (30) días.

En el acto que decreta la práctica de pruebas se indicará el día en que vence el término probatorio.” (Subrayado fuera del texto.)

Dado que ni las normas de la Ley 142 de 1994, ni las normas del CPACA determinan el término de traslado de las pruebas aportadas en los recursos a los demás intervinientes, este sería aplicable tanto al recurso de reposición como al de apelación a que alude el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

De otra parte, dado que para el caso del recurso de reposición ni las normas de la Ley 142 de 1994, ni las normas del CPACA determinan periodo probatorio, este período sería aplicable, por lo cual, en el trámite del recurso de reposición el término para práctica de pruebas solicitadas o de oficio, no deberá exceder de 30 días y en caso que se haya adoptado un periodo inferior este podrá prorrogarse solo una vez sin que en total exceda de 30 días.

En conclusión, como se observa de lo dicho por el Consejo de Estado, y como se indicó en el Concepto Unificado SSPD-OJU-2010-015, actualizado el 19 de agosto 2025, lo dispuesto en los artículos 40 y 79 del CPACA es aplicable para llenar los vacíos de las normas de los recursos de reposición y apelación, dado que la Ley 142 de 1994 no reguló todos los aspectos probatorios, siendo estos esenciales para garantizar el debido proceso, derecho de defensa y contradicción de los suscriptores, usuarios y prestadores.

Así las cosas, en el caso que haya aporte de pruebas por parte del recurrente en el recurso, si bien no hay lugar a abrir periodo probatorio, sino que se tienen como tal las pruebas aportadas, debe garantizarse el traslado de las pruebas al interesado para que las pueda controvertir si así lo desea, dado que el derecho de contradicción probatoria hace parte del derecho constitucional al debido proceso.

Si con el recurso se solicitaron pruebas o si en el trámite de recurso se considera necesario practicarlas, se abrirá un periodo probatorio para tal efecto, vencido el cual se correrá traslado a los intervinientes por cinco días, finalizado el cual debe adoptarse la decisión.

Perentoriedad de los términos y oportunidades procesales

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 34 del CPACA, en lo no previsto por leyes especiales se aplican las disposiciones de dicho Código, y en lo no regulado en él, resultan aplicables por integración analógica las disposiciones del Código General del Proceso, Ley 1564 de 2012, que sean compatibles con la naturaleza administrativa del trámite. Bajo ese entendido, las siguientes disposiciones del Código General del Proceso resultan aplicables al trámite de los recursos de reposición y apelación consagrados en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

El Código General del Proceso, en la Sección Tercera del RÉGIMEN PROBATORIO, indica:

“ARTÍCULO 164. NECESIDAD DE LA PRUEBA. Toda decisión judicial debe fundarse en las pruebas regular y oportunamente allegadas al proceso. Las pruebas obtenidas con violación del debido proceso son nulas de pleno derecho.” (Subrayado fuera del texto)

De conformidad con dicha disposición, la cual resulta aplicable al trámite de los recursos de reposición y apelación consagrados en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, dado que ni dicha ley, ni el CPACA contienen disposiciones sobre el particular, toda decisión debe fundarse en las pruebas regular y **oportunamente** allegadas al proceso.

En el mismo sentido, el artículo 173 del Código General del Proceso, determina que para que se pueda apreciar una prueba esta debió solicitarse, practicarse e incorporarse al proceso **en los términos y oportunidades previstas para ello**, sin embargo, también prevé la posibilidad de que se tengan en cuenta para la decisión algunas pruebas allegadas antes de dictar sentencia, previo cumplimiento de los requisitos legales para su práctica y contradicción, veamos:

“ARTÍCULO 173. OPORTUNIDADES PROBATORIAS. Para que sean apreciadas por el juez las pruebas deberán solicitarse, practicarse e incorporarse al proceso dentro de los términos y oportunidades señalados para ello en este código.

En la providencia que resuelva sobre las solicitudes de pruebas formuladas por las partes, el juez deberá pronunciarse expresamente sobre la admisión de los documentos y demás pruebas que estas hayan aportado. El juez se abstendrá de ordenar la práctica de las pruebas que, directamente o por medio de derecho de petición, hubiera podido conseguir la parte que las solicite, salvo cuando la petición no hubiese sido atendida, lo que deberá acreditarse sumariamente.

Las pruebas practicadas por comisionado o de común acuerdo por las partes y los informes o documentos solicitados a otras entidades públicas o privadas, que lleguen antes de dictar sentencia, serán tenidas en cuenta para la decisión, previo el cumplimiento de los requisitos legales para su práctica y contradicción.” (Subrayado fuera del texto)

Así las cosas, las partes deben aportar las pruebas dentro de las oportunidades y términos dispuestos para el efecto, solicitando en caso que lo requieran y sea procedente, la prórroga de la oportunidad procesal. Por tanto, cada parte deberá asumir las consecuencias negativas del no cumplimiento oportuno de su carga probatoria, dado que no es posible tener en cuenta pruebas que estos pretendan aportar en forma extemporánea (inoportuna).

Una vez vencidas las etapas probatorias y los traslados correspondientes, el responsable deberá valorar las pruebas y decidir el recurso.

Tal como lo indica el artículo 117 del Código General del Proceso, los términos para la realización de los actos procesales son perentorios e improrrogables:

“ARTÍCULO 117. PERENTORIEDAD DE LOS TÉRMINOS Y OPORTUNIDADES PROCESALES. Los términos señalados en este código para la realización de los actos procesales de las partes y los auxiliares de la justicia, son perentorios e improrrogables, salvo disposición en contrario. (...)”

En ese sentido, las oportunidades para aportar, pedir o practicar pruebas o para contradecirlas son perentorias, no es posible extenderlas sino en las oportunidades que dispone la ley, y son

preclusivas, una vez vencido el término u oportunidad, se extingue la posibilidad de hacer uso de él.

Este criterio ha sido respaldado por el Consejo de Estado, Sala de Consulta y Servicio Civil, en el concepto del 29 de octubre de 2012 (Radicación 11001-03-06-000-2012-00084-00, C.P. Luis Fernando Álvarez Jaramillo), emitido a solicitud de esta Superintendencia, al precisar que el término general de 15 días hábiles para resolver los recursos se suspende durante el período probatorio, el cual en ningún caso será superior a 30 días hábiles, y que las actuaciones realizadas fuera de los términos legalmente establecidos resultan ineficaces. Igualmente, el Consejo de Estado, Sección Primera, en sentencia del 25 de abril de 2018 (Radicado 73001-23-33-000-2014-00219-01, C.P. Stella Jeannette Carvajal Basto), reiteró que las actuaciones realizadas fuera de los términos legales son inocuas y no producen efecto jurídico alguno, criterio que resulta plenamente aplicable a la actividad probatoria en el trámite de los recursos del artículo 154 de la Ley 142 de 1994: las pruebas allegadas por fuera del término probatorio legalmente establecido no podrán ser valoradas para efectos de la decisión.

Por lo anterior, no es posible extender indefinidamente la decisión del recurso en espera del recibo o práctica de alguna prueba, esto en atención a los principios de celeridad y eficacia que imponen al responsable de la atención del recurso el deber de obtener las pruebas necesarias para tomar una decisión de fondo y evitar la dilación de los procedimientos, en aras de la seguridad jurídica que las partes deben tener respecto a la duración de las etapas procesales.

CONCLUSIONES

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

1) El artículo 40 se encuentra dentro del “Procedimiento administrativo común y principal” y el artículo 48 en el “Procedimiento administrativo sancionatorio” ¿Es procedente aplicar la disposición del artículo 48 en el “Procedimiento administrativo común y principal” y el artículo 40 en el “Procedimiento administrativo sancionatorio”?

Esta pregunta se atenderá en el contexto señalado en la solicitud, esto es referido a la decisión de los recursos de reposición y apelación a que alude el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 47 de la Ley 1437 de 2011 las normas del procedimiento administrativo sancionatorio se aplican a procesos de carácter sancionatorio no regulados por leyes especiales, o por el Código Disciplinario Único, o a lo no previsto en dichas normas. Por lo tanto, dichas normas no resultan aplicables a la decisión de los recursos de reposición y apelación a que alude el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, dado que estos no tienen por objeto la imposición de sanciones.

Como se indicó en las consideraciones, el artículo 40 de la Ley 1437 de 2011, si es aplicable (en lo no previsto en la ley 142 de 1994) al trámite de decisión de los recursos de reposición y apelación a que alude el artículo 154 de la ley 142 de 1994 y dado que estos trámites no son de carácter sancionatorio, no les resulta aplicable el artículo 48 de la Ley 1437 de 2011.

2) Indiferentemente de la respuesta al numeral anterior de ser o no procedente, si por ejemplo la SSPD ordenara la práctica de pruebas en la instancia de apelación en el “Procedimiento administrativo común y principal” bajo la disposición del artículo 48, ¿quién sería el investigado, el prestador o el usuario recurrente? En este mismo evento, ¿el usuario recurrente podría ejercer su (SIC) derecho al contradictorio de las pruebas decretadas y las militantes en el expediente?

Como se indicó el artículo 48 de la Ley 1437 de 2011, no es aplicable al trámite de decisión del recurso de apelación consagrado en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, dado que no es de naturaleza sancionatoria, por lo cual, en dicho trámite no hay investigados.

No obstante lo anterior, con independencia de la inaplicabilidad del artículo 48 ibídem, en el trámite del recurso de apelación el usuario recurrente, el prestador y demás intervinientes conservan plenamente su derecho constitucional al contradictorio respecto de las pruebas que se decreten o aporten, de conformidad con el artículo 29 de la Constitución Política y el artículo 40 de la Ley 1437 de 2011, en cuya virtud deberá garantizarse el traslado de las pruebas antes de que se profiera decisión de fondo.

3) El artículo 79 es aplicable en cualquiera de estos dos procedimientos, en las correspondientes instancias de los recursos procedentes?

El artículo 79 es aplicable (en lo no previsto en la ley 142 de 1994) al trámite de decisión de los recursos de reposición y apelación consagrados en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, al cual, de otra parte, no le resultan aplicables las normas del proceso administrativo sancionatorio.

4) En la práctica probatoria en general, ¿el término dispuesto por el prestador o la SSPD es perentorio, es decir, que la parte requerida o con la carga de la prueba si es el caso ¿debe respetar el plazo otorgado para presentar la prueba solicitada? Si es así y no pide oportunamente prórroga del término, ¿la entidad debe resolver la petición o recurso sin esa prueba? ¿Debe rechazar o no admitir la prueba extemporánea? o contrariamente debe esperar indefinidamente que la prueba sea aportada.

5) Lo anterior tiene relación con la “oportunidad de la prueba” contemplada en el Código General del Proceso?

De conformidad con lo dispuesto en los artículos 117, 164 y 173 del Código General del Proceso, cuya aplicación al trámite de los recursos administrativos se sustenta en el artículo 34 del CPACA y en la integración normativa admitida para los vacíos que ni la Ley 142 de 1994 ni el CPACA regulan, para la decisión de los recursos únicamente se pueden tener en cuenta las pruebas regulares y **oportunamente** allegadas al proceso. Para tal efecto, las pruebas debieron solicitarse, practicarse, e incorporarse en las oportunidades previstas para tal fin.

En caso que la ley admita la prórroga de un término probatorio y quien tenga la carga de la prueba de un hecho no haya podido aportarlo en el término, debe solicitar la ampliación del plazo, so pena de correr con las consecuencias negativas del incumplimiento de su carga.

Las pruebas aportadas extemporáneamente por las partes deben ser rechazadas, dado que se debe respetar el debido proceso y el derecho a la defensa de todas las partes, por lo cual, debe tenerse en cuenta que al admitir pruebas extemporáneas se podría vulnerar el derecho de las partes a recibir el mismo trato o afectar su derecho a controvertir las pruebas allegadas al no existir oportunidad procesal para tal efecto.

Así las cosas, se reitera que los términos y oportunidades probatorias son de carácter perentorio y preclusivo, una vez vencido el término u oportunidad legal para el aporte y contradicción de las pruebas, debe procederse a resolverse el recurso, en atención a los principios de eficacia y celeridad.

Finalmente, se informa que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios se encuentra presta a atender sus inquietudes y brindar la orientación correspondiente en el marco de sus competencias.

Cordialmente,

MARÍA CAMILA LOZANO MARTÍNEZ
Jefe de la Oficina Asesora Jurídica (E)