

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-2026-258

Señor

XXXXXXXXXXXXXXXXXX

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 (SSPD) 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:

TEMAS: **DEFENSA USUARIO DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS.**

Subtemas: Inscripción en el RUPS _ oficinas de PQRS_ trámite de recursos- Silencio Administrativo Positivo_ Notificaciones de actos administrativos - cargos por conexión en prestadores rurales - función de inspección vigilancia y control de la SSPD.

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 09/04/2026 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, conviene indicar que 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 interrogante relacionadas con múltiples temas como: Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos Domiciliarios (RUPS), Sistema Único de Información (SUI), defensa de usuario, oficinas de peticiones, queja, reclamo y sugerencia (PQRS), cargo por aportes de conexión y las funciones de inspección, vigilancia, control (IVC) de la Superservicios, en el contexto de un acueducto veredal, los cuales se transcritos y respondidos en el acápite de conclusiones.

NORMATIVA Y DOCTRINA APLICABLE

Constitución Política

Ley 142 de 1994⁵

Ley 1437 de 2011⁶

Decreto 1369 de 2020⁷

Resolución SSPD 20181000120515 de 2018⁸

Resolución CRA 943 de 2021⁹

Concepto SSPD-OJ-2024-68.

Concepto SSPD- OJ 2025-185.

Concepto SSPD- OJ 2026-149.

Concepto SSPD-OJ-2025-433.

Concepto SSPD-OJ-2025- 325

Concepto Uniforme SSPD-OJ-2010-015- (actualizado el 19 de agosto 2025)

CONSIDERACIONES

Es pertinente recordar que, a través de esta instancia no es procedente para esta Superintendencia pronunciarse sobre situaciones particulares y concretas, teniendo en cuenta que los conceptos constituyen orientaciones y puntos de vista que no comprometen la responsabilidad de la Superintendencia y no tienen carácter obligatorio o vinculante, siendo que se emiten conforme con lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley 1437 de 2011 introducido por sustitución en la Ley 1755 del 30 de junio de 2015.

Así mismo, es pertinente recordar que la órbita de competencia de esta Superintendencia se circunscribe a inspeccionar, vigilar y controlar a los prestadores públicos en el cumplimiento de las leyes y actos administrativos a los que están sujetos, en el marco de las actividades directas y complementarias que desarrollan a partir de su objeto social. En este contexto, a continuación, se procede a desarrollar los siguientes ejes temáticos:

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 el cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios"

⁸ "Por la cual se deroga una resolución y se establecen los requerimientos que deben surtir los prestadores de servicios públicos domiciliarios ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en relación con el Registro Único de Prestadores (RUPS) para su inscripción, actualización y cancelación"

⁹ "Por la cual se compila la regulación general de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, y se derogan unas Disposiciones"

I. Obligaciones de registro y reporte en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos (RUPS) y el Sistema Único de Información (SUI).

El numeral 11.8 del artículo 11 de la Ley 142 de 1994, indica que quienes tenga la calidad de prestadores de servicios públicos domiciliarios, tienen el deber de informar el inicio de sus actividades, tanto a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, como a la Comisión de Regulación respectiva, para que estas autoridades puedan cumplir sus funciones de inspección, vigilancia y control respecto de la prestación del servicio público domiciliario de que se trate. Lo anterior, frente a la Superservicios se materializa con la inscripción en el RUPS, sobre el particular, esta Ofician a través de concepto SSPD-OJ-2024-68 indicó:

“(...)Esta obligación de información, en lo que respecta a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios –Superservicios-, se materializa en la inscripción del prestador en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos – RUPS, obligación que surge de la función contenida en el numeral 9, artículo 79 de la Ley 142 de 1994 el cual establece que se encuentra a cargo de la Superservicios, “Mantener un registro actualizado de las entidades que prestan los servicios públicos”.

Para tal efecto, esta Superintendencia creó e implementó el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos – RUPS, en el cual los prestadores deben inscribirse una vez inician la operación del servicio registrando, entre otros, el servicio público que prestan con sus respectivos componentes, área de prestación del servicio, número de suscriptores y fecha de inicio de sus actividades.

Actualmente, el régimen de inscripción, actualización y cancelación del RUPS se encuentra contenido en la Resolución SSPD 20181000120515 de fecha 25 de septiembre de 2018, en la que se encuentran determinados los requerimientos que deben surtir los prestadores de estos servicios ante esta Superintendencia, para efectuar la inscripción correspondiente, e igualmente los siguientes aspectos:

- (i) Las condiciones de tiempo, modo y lugar para realizar la inscripción al RUPS, así como también la documentación necesaria que debe adjuntarse al momento de la solicitud*
- (ii) En lo que respecta a la actualización, determinó además de la documentación necesaria, las fechas en las cuales deben realizarse las actualizaciones según el servicio prestado.*
- (iii) En cuanto a la cancelación, señaló los términos y condiciones para solicitarlas según los servicios públicos domiciliarios prestados.*

De igual forma, vale precisar que el hecho de omitir la obligación de informar el inicio de las actividades por parte de los prestadores, lo cual se materializa con la inscripción en el RUPS, no exime al prestador de la inspección, vigilancia y control que la Superintendencia debe realizar sobre ellos, esto sin perder de vista que, dicho incumplimiento puede acarrear la imposición de las sanciones administrativas contempladas en el artículo 81 de la Ley 142 de 1994, previo adelantamiento de la actuación administrativa pertinente. (...). (subraya fuera de texto)

Conforme con el concepto en cita, es importante tener presente que la inscripción en el RUPS ante la Superservicios por los prestadores de servicios públicos domiciliarios, no constituye autorización, permiso o licencia de funcionamiento para que quien se conforme como tal pueda prestarlos, tampoco certifica la capacidad o la idoneidad de este y no sustituye el registro ante la Cámara de Comercio del domicilio de la sociedad o ante cualquier autoridad competente.

Ahora bien, en lo que atañe al Sistema Único de Información – SUI, resulta necesario señalar que dicho sistema fue establecido por esta Superintendencia en desarrollo de lo dispuesto en el artículo 53 de la Ley 142 de 1994 y en el artículo 14 de la Ley 689 de 2001, que adiciona un artículo a la citada Ley. Sobre el particular dispone:

“ARTÍCULO NUEVO. DEL SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN. (Artículo adicionado por el artículo 14 de la Ley 689 de 2001). Corresponde a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en desarrollo de sus funciones de inspección y vigilancia, establecer, administrar, mantener y operar un sistema de información que se surtirá de la información proveniente de los prestadores de servicios públicos sujetos a su control, inspección y vigilancia, para que su presentación al público sea confiable, conforme a lo establecido en el artículo 53 de la Ley 142 de 1994.

El sistema de información que desarrolle la Superintendencia de Servicios Públicos será único para cada uno de los servicios públicos, actividades inherentes y actividades complementarias de que tratan las Leyes 142 y 143 de 1994, y tendrá como propósitos:

- 1. Evitar la duplicidad de funciones en materia de información relativa a los servicios públicos.*
- 2. Servir de base a la Superintendencia de Servicios Públicos en el cumplimiento de sus funciones de control, inspección y vigilancia.*
- 3. Apoyar las funciones que deben desarrollar los agentes o personas encargadas de efectuar el control interno, el control fiscal, el control social, la revisoría fiscal y la auditoría externa.*
- 4. Apoyar las funciones asignadas a las Comisiones de Regulación.*
- 5. Servir de base a las funciones asignadas a los Ministerios y demás autoridades que tengan competencias en el sector de los servicios públicos de que tratan las Leyes 142 y 143 de 1994.*
- 6. Facilitar el ejercicio del derecho de los usuarios de obtener información completa, precisa y oportuna, sobre todas las actividades y operaciones directas o indirectas que se realicen para la prestación de los servicios públicos, conforme a lo establecido en el artículo 9.4 de la Ley 142 de 1994.*
- 7. Apoyar las tareas de los comités de desarrollo y control social de los servicios públicos domiciliarios, de acuerdo con lo establecido en el artículo 80.1 de la Ley 142 de 1994, y servir de apoyo técnico a las funciones de los departamentos, distritos y municipios en sus funciones de promoción de la participación de la comunidad en las tareas de vigilancia de los servicios públicos.*
- 8. Mantener un registro actualizado de las personas que presten servicios públicos sometidos al control, inspección y vigilancia de la Superintendencia de Servicios Públicos.*

PARÁGRAFO 1. Los sistemas de información que deben organizar y mantener actualizados las personas que presten servicios públicos sometidos al control, inspección y vigilancia de la Superintendencia de Servicios Públicos de acuerdo con lo establecido en el artículo 53 de

la Ley 142 de 1994, deben servir de base de información y ser concordantes con el Sistema Único de Información de que trata el presente artículo." (subraya fuera de texto)

Así las cosas, tal y como lo establece la disposición aludida, es una obligación legal de los prestadores efectuar el reporte y la actualización de la información requerida por esta entidad de inspección, vigilancia y control en el SUI.

Al respecto, es de señalar que esta Superintendencia en ejercicio de las funciones otorgadas por el legislador, ha expedido los actos administrativos a través de los cuales determina aspectos tales como: el tipo de información requerida, las condiciones del cargue de la misma y los plazos para hacerlo, entre otros aspectos, razón por la cual, las previsiones contenidas en dichos actos son de obligatorio cumplimiento para los prestadores.

II. Oficinas y canales de atención de los prestadores de servicios públicos domiciliarios.

En materia de servicios públicos domiciliarios el suscriptor, como persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos domiciliarios, así como el usuario, quien se beneficia con la prestación del servicio, según las definiciones de los numerales 31 y 33 del artículo 14 de la Ley 142 de 1994, cuentan con el derecho a solicitar y obtener información oportuna de los prestadores de dichos servicios, respecto de las actividades y operación involucrada en la prestación de estos, tal y como se dispuso en el numeral 4 del artículo 9 ibídem el cual señala:

"ARTÍCULO 9. DERECHO DE LOS USUARIOS. Los usuarios de los servicios públicos tienen derecho, además de los consagrados en el Estatuto Nacional del Usuario y demás normas que consagren derechos a su favor, [siempre que no contradigan esta ley, a]:

(...)

9.4. Solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna, sobre todas las actividades y operaciones directas o indirectas que se realicen para la prestación de los servicios públicos, siempre y cuando no se trate de información calificada como secreta o reservada por la ley y se cumplan los requisitos y condiciones que señale la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. (...)" (subraya fuera de texto)

Lo anterior, tiene fundamento constitucional en el artículo 23 el cual contempla el derecho fundamental de petición del cual gozan todas las personas, en cuanto a:

- i) Presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular,
- ii) Obtener de las autoridades pronta resolución, no obstante, el legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

Esta garantía constitucional, en el caso de los servicios públicos domiciliarios, fue contemplada por el legislador en el artículo 152 de Ley 142 de 1994 el cual hace alusión a la facultad de los usuarios para presentar solicitudes a los prestadores de dichos servicios, 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. La norma consagra:

“ARTÍCULO 152. DERECHO DE PETICIÓN Y DE RECURSO. Es de la esencia del contrato de servicios públicos que el suscriptor o usuario pueda presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos.

Las normas sobre presentación, trámite y decisión de recursos se interpretarán y aplicarán teniendo en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela, de modo que, en cuanto la ley no disponga otra cosa, se proceda de acuerdo con tales costumbres.”

En este sentido, al ser una facultad constitucional y legal presentar peticiones por parte de los usuarios y/o suscriptores, correlativamente los prestadores de servicios públicos domiciliarios tienen el deber de constituir oficinas de peticiones, quejas y recursos (PQR), para atenderlas adecuadamente, de conformidad con lo señalado en el artículo 153 de la Ley 142 de 1994 el cual contempla:

ARTÍCULO 153. DE LA OFICINA DE PETICIONES Y RECURSOS. *Todas las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios constituirán una "Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos", la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, los suscriptores o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta dicha empresa.*

Estas "Oficinas" llevarán una detallada relación de las peticiones y recursos presentados y del trámite y las respuestas que dieron.

Las peticiones y recursos serán tramitados de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición.” (subraya fuera de texto)

De la norma citada, se puede colegir la obligación de las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios de constituir y/o crear dichas oficinas de peticiones, quejas y recursos para recibir, atender y tramitar las peticiones de sus usuarios, en razón a los servicios que estas presten, garantizando mecanismos idóneos y accesibles para la atención de los usuarios y suscriptores.

En este sentido, la obligación de los prestadores de servicios públicos domiciliarios de contar con una oficina de atención al usuario tiene sustento constitucional y legal, toda vez, que deben garantizar la respuesta de las peticiones de sus usuarios y suscriptores. De ahí que, el mencionado artículo 153 establece que el trámite de las peticiones debe seguir y aplicar las normas vigentes sobre el derecho de petición, remitiendo así a las disposiciones aplicables del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA) – Ley 1437 de 2011.

Lo anterior, obedece a las facultades otorgadas por la Ley 142 de 1994 a los prestadores de servicios públicos domiciliarios, toda vez, que son estos quienes deciden las solicitudes respecto de las cuales procede la interposición de los recursos de reposición y en subsidio apelación, conforme con lo establecido en los artículos 154 y 159 ibídem. Sobre el particular esta Oficina a través de Concepto SSPD- OJ 2026-149 indicó:

“(…) Bajo ese marco jurisprudencial, queda claro que los prestadores de servicios públicos domiciliarios, en lo que refiere al trámite de peticiones y demás aspectos relacionadas con

ello, actúan en ejercicio de funciones administrativas, de cara a las prerrogativas aplicables cuando definen situaciones jurídicas frente al usuario. Por tanto, en dichos asuntos le es aplicable el artículo 2 del CPACA, a fin de garantizar el correcto trámite de las peticiones y recursos presentados.

Se reitera que uno de los derechos de las personas ante las autoridades e instituciones privadas, tales como las empresas de servicios públicos domiciliarios, es el de presentar peticiones en cualquier modalidad, ya sea verbal o escrita, a su vez, corresponde a estas informar los canales disponibles para recibirlas (escritos, verbales o electrónicos), de conformidad con las condiciones operativas y organizacionales definidas por cada prestador, siempre que se garantice el ejercicio efectivo del derecho de petición. Precizando que a las empresas prestadoras de servicios públicos les son aplicables las reglas generales y especiales del derecho de petición previstas en los Capítulos I y II de la Ley 1437 de 2011, tal y como fue explicado en las consideraciones expuestas.

Ahora bien, en cuanto a las condiciones mínimas de atención al usuario por parte de las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, resulta pertinente indicar que, en lo relacionado con el trámite de peticiones, quejas, reclamos y recursos, les son aplicables las disposiciones previstas en el artículo 7 de la Ley 1437 de 2011, en lo pertinente al ejercicio de funciones administrativas (...)

En este contexto, los prestadores de servicios públicos domiciliarios ejercen funciones administrativas al tramitar PQR, quedando sujetos a las normas del CPACA en cuanto al trámite del derecho de petición, aspecto que implica garantizar la recepción de solicitudes en cualquier modalidad y cumplir con las condiciones de atención al usuario establecidas en la normativa vigente.

III. Defensa del usuario en sede del prestador y la Superservicios.

Sobre el particular, resulta oportuno mencionar lo establecido en el Concepto SSPD-OJ-2025-433, a través del cual se mencionó:

“(...)Sobre los derechos de los usuarios de servicios públicos de presentar peticiones, quejas y recursos ante una empresa prestadora de servicios públicos, el numeral 1 del artículo 5o de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1o de la Ley 2080 de 2021, establece que los usuarios de servicios públicos tienen el derecho fundamental de presentar peticiones, quejas y recursos ante las empresas que prestan dichos servicios.

En materia de servicios públicos domiciliarios, el suscriptor, ya sea persona natural o jurídica, con la que el prestador ha celebrado el contrato de servicios públicos, así como el usuario, persona que se beneficia con la prestación del servicio público domiciliario, tal como lo indican las definiciones de los numerales 14.31 y 14.33 del artículo 14 de la Ley 142 de 1994, cuentan con el derecho a solicitar y obtener información oportuna de los prestadores, respecto de las actividades y operación involucrada en la prestación de estos, tal y como lo dispone el numeral 9.4 del artículo 9 ibídem:

(...)

En este sentido, el artículo 152 de la Ley 142 de 1994 reconoce como de la esencia del contrato de servicios públicos, el derecho de los usuarios a presentar las peticiones, quejas y recursos ante el prestador del servicio de que se trate, al señalar:

(...)

Ahora bien, es preciso manifestar que, en el Título VIII, Capítulo VII de la citada ley, se encuentran previstos los mecanismos de “defensa de los usuarios en sede de la empresa”, es decir, las herramientas con que cuentan para controvertir las decisiones empresariales con las que no estén de acuerdo, puede interponer los recursos de reposición y en subsidio de apelación, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 154 y siguientes de la Ley 142 de 1994, los cuales deben interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión en la forma prevista en las condiciones uniformes del contrato, para lo cual deberá tenerse en cuenta que si la reclamación versa sobre la factura, esta no debe haber sido expedida en un término mayor a cinco meses.

Este derecho puede ejercerse sin la necesidad de un apoderado y puede realizarse verbalmente, por escrito, o mediante cualquier medio tecnológico o electrónico disponible. A su vez, las autoridades están obligadas a proporcionar información oportuna y orientación adecuada sobre los requisitos necesarios para presentar estas solicitudes, y se resalta que este derecho se encuentra garantizado en todo momento (...).”

Del concepto citado, es claro que la facultad de presentar peticiones, quejas y recursos no es un derecho fundamental de la esencia misma del contrato de prestación de los servicios públicos domiciliarios. Este derecho ampara tanto a suscriptores como a usuarios, para exigir información oportuna, controvertir decisiones facturadas o interponer recursos de reposición y apelación dentro del término de Ley.

A su vez, al tratarse de un mecanismo de defensa directo, se garantiza su acceso permanente sin necesidad de abogados, de forma verbal, escrita o digital, obligando a los prestadores a orientar al ciudadano y resolver sus inconformidades bajo principios de oportunidad y transparencia, así como, a través de las oficinas de que trata el artículo 153 de la Ley 142 de 1994, las cuales son de carácter obligatorio en el municipio o ciudad donde el prestador realice la prestación.

IV. Notificaciones de las decisiones adoptadas en las actuaciones de defensa al usuario.

El régimen de notificación de las decisiones que resuelven las peticiones, quejas y recursos presentados a los prestadores por los usuarios, se encuentra determinado por las garantías del debido proceso administrativo. En consonancia con lo anterior, esta Superintendencia mediante Concepto SSPD-OJ-2025-325 señaló algunas las reglas aplicables de la siguiente forma:

“(.)Ahora bien, en virtud de lo dispuesto en el artículo 159 de la Ley 142 de 1994, los actos administrativos expedidos por los prestadores de servicios públicos domiciliarios, particularmente aquellos que resuelven peticiones, quejas, reclamos y recursos, deben ser notificados conforme al procedimiento establecido en la Ley 1437 de 2011 (CPACA).

Así las cosas, la notificación del acto administrativo podrá realizarse a través de tres formas, atendiendo las condiciones y particularidades exigidas para cada una en el CPACA. Estas formas son: (i) de forma prevalente, la notificación personal, (ii) por autorización del interesado, la notificación a través de correo electrónico y (iii) cuando no sea posible realizar la notificación personal u obtener información del interesado, será procedente la notificación a través de aviso (...). (subrayado fuera de texto)

Del concepto citado, se tiene que la validez de las decisiones de los prestadores está supeditada al estricto cumplimiento del procedimiento señalado en el CPACA. Bajo este entendido, la notificación personal se erige como la regla general, exigiendo citar al usuario para que comparezca formalmente dentro de los cinco (5) días siguientes al envío de la comunicación, asegurando así el conocimiento real y directo del acto administrativo.

Como alternativas a este trámite, el ordenamiento prevé la notificación electrónica y la notificación por aviso. La primera opera como una vía ágil supeditada exclusivamente a la autorización previa y expresa del usuario, mientras que la segunda funciona de manera subsidiaria y residual, procediendo únicamente cuando fracasa la diligencia personal o se desconoce el paradero del interesado, caso en el cual se remite el aviso a la dirección registrada y se publica en la página web del prestador en el término que fija la Ley.

En definitiva, la correcta aplicación del régimen de notificaciones no es un formalismo, sino la garantía material del debido proceso del usuario, determinado además como derecho fundamental en el artículo 29 de la Constitución. Por lo tanto, el estricto cumplimiento a lo estimado en la Ley 142 de 1994 y el CPACA, es una obligación ineludible para los prestadores de servicios públicos domiciliarios, pues cualquier desatención en este trámite despoja de validez legal las decisiones adoptadas.

V. Aporte por valor de conexión del usuario.

Conforme con el artículo 90 de la Ley 142 de 1994 los elementos de la tarifa son: i) un cargo por unidad de consumo, que refleja los costos económicos asociados al consumo; ii) un cargo fijo, que cubre los gastos necesarios para garantizar la disponibilidad del servicio, e independientes del consumo; y iii) un cargo por aportes de conexión, cuyo objetivo es el de cubrir los costos involucrados en la conexión del usuario al servicio público domiciliario correspondiente. Así las cosas, el régimen de financiación y cobro de los aportes de conexión está permitido y es estrictamente regulado por la Ley, la cual define taxativamente qué se puede cobrar en este componente.

Por su parte, el artículo 2.2.9 de la Resolución CRA 943 de 2021 prohíbe el uso de denominaciones tradicionales como "matrícula", estandarizando bajo el concepto definitivo de "Costo Directo de Conexión" por lo que cualquier cobro que el prestador pretenda realizar por este concepto, debe realizarlo bajo la denominación actual, esto es *"aportes de conexión"* que se definen en el artículo 1.2.1 ibídem como: *"los pagos que realiza el suscriptor o suscriptor potencial para conectar un inmueble por primera vez, o para cambiar el diámetro de la acometida, al sistema o red existente"*.

A su vez, los artículos 2.2.1. y ss. de la Resolución CRA 943 de 2021 determinan, entre otros, la metodología del cálculo de aportes de conexión compuesta por: i) los Costos Directos de Conexión y ii) los Cargos por Expansión del Sistema, disposiciones a las cuales se encuentran sujetas los prestadores de servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado de forma general.

Sin embargo, el mismo artículo 2.2.1 ya citado establece que las organizaciones comunitarias que atienden menos de 2.400 usuarios, se encuentran exceptuados de la aplicación de la metodología del cálculo de aportes de conexión. Se aclara que esta excepción se limita únicamente a la metodología de cálculo de los aportes de conexión. Por tanto, no debe interpretarse como una exoneración del cobro, toda vez, que la organización comunitaria conserva la prerrogativa de efectuarlo, ajustándose a los criterios técnicos y financieros

establecidos en la Ley y la regulación conforme con la clasificación y metodología determinada por el regulador sobre el particular, en atención a las condiciones particulares de cada prestador.

VI. Competencia de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

El artículo 79 de la Ley 142 de 1994 en relación con la inspección, vigilancia y control de los servicios públicos domiciliarios y los prestadores de dichos servicios, incluidas las organizaciones autorizadas y las comunidades organizadas, conforme con lo señalado en el artículo 15 ibídem, somete a la vigilancia y control de esta Superintendencia a todos los prestadores, a partir del criterio de la naturaleza de la actividad y sin excepción alguna, al señalar: “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. (...)”

A su vez, las funciones de esta Superintendencia se circunscriben a la inspección, vigilancia y control del cumplimiento de los contratos de servicios públicos domiciliarios que celebren los prestadores de estos servicios y los usuarios de los mismos, así como del cumplimiento de la normativa en general a la cual se encuentran sujetos quienes presten dichos servicios o actividades complementarias a los mismos, siempre afecten en forma directa e inmediata a usuarios determinados, en consecuencia, sancionar sus violaciones, conforme lo establece el numeral 79.1, artículo 79 ibídem.

En este sentido, conforme con lo indicado en el artículo 79 de la Ley 142 de 1994 la Superintendencia es competente, entre otros, para sancionar:

- (i) El incumplimiento de las leyes y actos administrativos a los que estén sujetos quienes presten servicios públicos domiciliarios, siempre y cuando esta función no sea competencia de otra autoridad;
- (ii) Las violaciones de los contratos de prestación de servicios públicos domiciliarios celebrados entre los prestadores y usuarios;
- (iii) A los prestadores que no respondan de manera oportuna y adecuada las quejas de los usuarios;
- (iv) A los prestadores, auditores externos y otras entidades con naturaleza pública, privada o mixta que tengan información relacionada con servicios públicos domiciliarios, cuando no atiendan de manera oportuna y adecuada las solicitudes y requerimientos realizados por esta Superintendencia en ejercicio de sus funciones.

En particular, es preciso indicar que, ante los incumplimientos, esta Superintendencia tiene la facultad de imponer las sanciones previstas en el artículo 81 de la Ley 142 de 1994 las cuales son:

(i) Amonestaciones; (ii) Multas hasta por el equivalente a 2000 salarios mínimos mensuales; (iii) Ordenes de suspender de inmediato todas o algunas de las actividades del infractor y cierre de los inmuebles utilizados para desarrollarlas; (iv) Ordenes de separar a los administradores o empleados de una empresa de servicios públicos de los cargos que ocupan, y prohibición a los infractores de trabajar en empresas similares hasta por diez (10) años; (v) Solicitudes a las autoridades para que: (vi) decreten la caducidad de los contratos celebrados por el infractor o (vii) la cancelación de licencias; (viii) Prohibiciones al infractor de prestar directa o indirectamente

servicios públicos hasta por diez (10) años; y, (ix) Toma de posesión a prestadores de servicios públicos o suspensión temporal o definitiva de sus autorizaciones y licencias.

Asimismo, respecto de las conductas de los prestadores con ocasión de una queja o denuncia, es de indicar que corresponde a las Direcciones Técnicas de Gestión de las Superintendencias Delegadas, en cumplimiento de las funciones de policía administrativa asignadas por la Ley 142 de 1994 y por el Decreto 1369 de 2020, bajo el marco del procedimiento administrativo general previsto en los artículos 34 y siguientes del CPACA, realizar las acciones tendientes a evaluar el posible incumplimiento de la normativa que les aplica, con el propósito de determinar la eventual transgresión del mismo, que conlleve al inicio de una actuación administrativa sancionatoria, conforme con los artículos 47 y siguientes del CPACA, en virtud de las funciones asignadas acorde con lo previsto en el numeral 1 del artículo 21 del referido Decreto 1369 de 2020.

En este sentido, el interesado deberá exponer la conducta del prestador que considera contraria a derecho e indicar la norma infringida (de conocerla), así como, señalar los hechos y aportar las pruebas en las que fundamenta la petición que permita a la Superintendencia determinar un posible incumplimiento respecto del prestador sobre el cual recaiga la denuncia.

CONCLUSIONES

Con base en las consideraciones expuestas, se procede a dar respuesta a los interrogantes presentados en el escrito de consulta:

1. *“¿El ACUEDUCTO VEREDAL (...) se encuentra inscrito en el SUI o en el RUPS?”*
2. *“En caso afirmativo, solicito por favor se me informe bajo qué nombre exacto aparece registrado, NIT o identificación, municipio, código de prestador, estado de inscripción y datos de contacto reportados”.*

Esta Oficina Asesora jurídica procedió a escalar el asunto de la referencia al grupo interno de trabajo del SUI para el sector de Acueducto, Alcantarillado y Aseo (AAA), quienes informaron que tras realizar la consulta técnica en el aplicativo SUI y en el RUPS, a partir del nombre proporcionado, no halló registro de inscripción asociado a dicha denominación. Al no encontrarse información en los sistemas oficiales de la Superintendencia bajo el nombre mencionado, no es posible proporcionar datos como NIT, código de prestador, estado de inscripción o información de contacto.

3. *“¿El ACUEDUCTO (...) está sujeto a inspección, vigilancia y control de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios?”.*
4. *“Si el acueducto no aparece inscrito en SUI/RUPS, pero presta materialmente el servicio de acueducto a usuarios de la vereda Medio Dapa, ¿qué autoridad debe vigilarlo y qué ruta tiene el usuario para reclamar?”.*

Los acueductos veredales corresponden normalmente a organizaciones comunitarias, que se encuentran habilitadas para prestar el servicio público domiciliario de acueducto en los términos del numeral 15.4 del artículo 15 de la Ley 142 de 1994.

Estos al igual que cualquier otro que tenga la calidad de prestador, deberán informar el inicio de actividades a esta Superintendencia y a la Comisión de Regulación respectiva, e inscribirse en el RUPS de conformidad con el numeral 11.8 del artículo 11 de la Ley 142 de 1994. Es de señalar que, al realizar la inscripción en el RUPS, se procede a habilitar el cargue de información en el

SUI en los diferentes formatos, según el servicio público domiciliario y actividad o actividades complementarias correspondientes.

En todo caso, es importante tener presente que la inscripción en el RUPS no constituye autorización, permiso o licencia de funcionamiento, tampoco certifica la capacidad o la idoneidad de este y no sustituye el registro ante la Cámara de Comercio del domicilio de la sociedad o a cualquier autoridad que el prestador esté obligado a efectuar.

No obstante, si omiten o desconocen dicha obligación, tal acción no impide el ejercicio de las funciones de inspección, vigilancia y control por parte de la Superintendencia, es decir, la falta de inscripción en el RUPS no pierde de vista que dicho incumplimiento puede acarrear la imposición de las sanciones administrativas contempladas en el artículo 81 de la Ley 142 de 1994, previo adelantamiento de la actuación administrativa pertinente.

Lo anterior, considerando que esta Superintendencia puede realizar de oficio la inscripción de un prestador, siempre que se verifique que realiza la prestación de un servicio público domiciliario o actividad complementaria a estos.

5. *“¿La falta de inscripción, actualización o aparición en el SUI/RUPS impide que los usuarios presenten quejas, reclamaciones o solicitudes de investigación ante la Superintendencia?”.*
6. *“Si el prestador no aparece en el sistema, ¿cómo debe radicarse correctamente una reclamación o queja ante la SSPD para que no sea rechazada por falta de identificación del prestador?”.*

La falta de inscripción, actualización o aparición de un prestador en RUPS o en el SUI, no impide bajo ninguna circunstancia que los usuarios ejerzan su derecho constitucional y legal de petición, tampoco los limita para presentar quejas, reclamaciones o solicitudes de investigación si fuere el caso.

Se debe recordar que la obligación de registro y reporte en el RUPS/ SUI es un deber legal exclusivo de los prestadores de servicios públicos domiciliarios como se explicó en las respuestas anteriores. Dicho incumplimiento, genera la constitución de un incumplimiento sujeto a investigaciones y sanciones administrativas por parte de esta Superintendencia.

Por lo tanto, pese a la falta de registro en el RUPS y el cargue de información en el SUI, el usuario se encuentra plenamente facultado para radicar sus peticiones, directamente ante el prestador (cuando sea del caso) o interponer sus quejas, reclamos o denuncias ante esta Superintendencia.

7. *“¿Qué debe hacer un usuario cuando el prestador no cuenta con oficina visible de PQR, canal claro de reclamaciones, número de radicado o procedimiento formal para recursos?”.*

En materia de servicios públicos domiciliarios las personas prestadoras tienen la obligación de garantizar mecanismos adecuados para la atención de las peticiones, quejas, reclamos y recursos formulados por los usuarios y/o suscriptores, en cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 152 y 153 de la Ley 142 de 1994, normas que reconocen el derecho de los usuarios a presentar solicitudes relacionadas con la prestación del servicio público domiciliarios que reciben, lo que correlativamente impone a los prestadores el deber de contar con oficinas encargadas de recibir, tramitar y responder dichas actuaciones.

En ese orden de ideas, ante la eventual ausencia de una oficina física visible o de canales formales por parte del prestador, el usuario se encuentra facultado para remitir su reclamación por cualquier medio disponible que deje constancia de la petición presentada, en virtud del numeral 1, artículo 5 de la Ley 1437 de 2011, modificado por artículo 1 la Ley 2080 de 2021, que consagra el derecho fundamental de las personas a elevar peticiones en cualquier modalidad y por cualquier medio idóneo.

21. “¿Qué entidad debe intervenir si el prestador comunitario o veredal presta el servicio sin claridad registral o sin cumplir la ruta formal de PQR y recursos?”.

Conforme lo establecido en el artículo 79 de la Ley 142 de 1994 la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios se encuentra facultada para adelantar las funciones de inspección, vigilancia y control, de quienes prestan los servicios públicos domiciliarios, siempre que la función no sea competencia de otra autoridad.

En ese orden de ideas y en los eventos que los prestadores incumplan con el régimen de los servicios públicos domiciliarios, como lo es la omisión de lo dispuesto en el artículo 153 de la Ley 142 de 1994, es deber de esta Superintendencia intervenir para iniciar las acciones administrativas sancionatorias correspondientes.

8. “¿La exigencia de un cobro aproximado de \$12.000.000 por supuesta nueva matrícula o revinculación puede ser objeto de reclamación dentro del régimen de servicios públicos domiciliarios?”.
9. “¿La cancelación de una matrícula de acueducto, la negativa de restablecer la matrícula original o la exigencia de una nueva matrícula pueden ser controvertidas mediante recurso de reposición y en subsidio de apelación?”.

Conforme lo dispuesto en los artículos 152 y 154 de la Ley 142 de 1994 contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación, que realice un prestador, proceden el recurso de reposición y en subsidio apelación, en los casos en que expresamente lo consagre la Ley.

Sobre el particular, es preciso señalar que históricamente los prestadores en zonas rurales cobraban a sus usuarios el concepto denominado “*matrícula*” como un derecho asociado a la conexión del inmueble a la red de suministro de acueducto. Sin embargo, mediante la regulación de la CRA, inicialmente en la Resolución CRA 151 de 2001, actualmente compilada en la Resolución CRA 943 de 2021, se eliminaron dichos conceptos tradicionales para regular formalmente los “*Costos Directos de Conexión*” o los “*Cargos por Expansión del Sistema*”, es decir, dichos conceptos hacen parte de los elementos de la formula tarifaria, según el numeral 90.3 del artículo 90 de la Ley 142 de 1994

En este sentido, al ser los costos antes descritos conceptos plenamente vinculados a la facturación y a la ejecución del contrato de condiciones uniformes, pueden ser controvertibles. En consecuencia, el usuario cuenta con la facultad legal de interponer los recursos de Ley dentro de los términos del artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

10. “¿El recurso de reposición y en subsidio de apelación debe presentarse primero ante el acueducto, aun cuando el prestador no aparezca claramente en SUI/RUPS?”.

Conforme con lo establecido en los artículos 154 y 159 de la Ley 142 de 1994, el recurso de reposición se presentará ante el prestador de servicios públicos domiciliarios y de forma

subsidiaria, el recurso de apelación. En este sentido, si el prestador decide el recurso de reposición de manera desfavorable para el usuario, automáticamente el usuario tiene derecho a que el prestador traslade el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos para que esta decida el recurso de su competencia.

Lo anterior, sin perjuicio de la omisión en la inscripción en el RUPS y el reporte de información en el SUI por parte del prestador ya que, dicha acción no despoja al usuario de su derecho de contradicción para presentar recursos y tampoco eximen al prestador de su deber legal de tramitarlos.

- 11.** *“¿Si el prestador niega, rechaza o no remite el recurso de apelación subsidiario a la Superintendencia, ¿procede recurso de queja ante la SSPD?”*
- 12.** *“¿En caso de proceder recurso de queja, ¿cuál es el canal exacto, término y documentos que debo aportar?”*

De conformidad con el artículo 74 del CPACA, por regla general contra los actos que pongan fin a las actuaciones administrativas procederá el recurso de reposición, apelación, y el de queja. Este último, cuando se rechaza o niegue el recurso de apelación por el prestador.

Ahora bien, el recurso de queja es facultativo y podrá interponerse directamente ante el superior del funcionario que dictó la decisión, mediante escrito que deberá acompañarse con copia de la providencia que haya negado el recurso o directamente ante esta Superintendencia, por los canales de contacto establecidos para la ciudadanía que pueden ser consultados en el portal web de la entidad.

Sobre el término que se tiene para presentarlo, este se podrá presentar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión que rechaza el recurso de apelación, donde deberá aportar el escrito de sustentación acompañado de la copia de la providencia que negó la apelación.

- 13.** *“Si el prestador no responde dentro de los quince (15) días hábiles una reclamación o recurso, ¿puedo solicitar ante la SSPD la investigación por silencio administrativo positivo?”*
- 14.** *“¿Qué documentos debo anexar para solicitar silencio administrativo positivo en caso de que el prestador no responda o responda de manera incompleta?”*

El artículo 158 de la Ley 142 de 1994 consagra que los prestadores de servicios públicos domiciliarios, 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 (SAP).

En ese orden de ideas y frente a lo consultado sobre “la investigación por silencio administrativo positivo”, se tiene que, en el evento que el prestador no reconozca los efectos del SAP, el peticionario podrá solicitar a esta Superintendencia la aplicación de las sanciones correspondientes en los términos del artículo 81 de la Ley 142 de 1994.

A su vez, esta entidad puede adoptar las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto, precisando que no existe un término específico

para que se inicie la investigación. En todo caso, deberá realizarse la solicitud y aportarse las pruebas que demuestren la radicación y existencia de una petición y la falta de repuesta y notificación.

Finalmente, es preciso mencionar que para los efectos del reconocimiento del silencio administrativo positivo en los servicios públicos domiciliarios, no hay que seguir el procedimiento del artículo 85 del CPACA, esto es, no se requiere elevar a escritura pública el acto administrativo positivo ficto, considerando que la Ley 142 de 1994 constituye el régimen de los servicios públicos domiciliarios y por ende, su aplicación es prevalente en la materia.

Lo anterior, significa que el silencio opera de manera automática y el prestador debe, dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento del término de los 15 días hábiles, reconocer los efectos del silencio administrativo positivo.

15. “Si una resolución o decisión del acueducto no fue notificada previamente al usuario con copia íntegra del acto, indicación de recursos, autoridad competente y plazos, ¿puede el prestador alegar vencimiento de términos?”

En virtud al artículo 159 de la Ley 142 de 1994 la notificación de la decisión sobre la petición presentada, se hará en la forma prevista en el CPACA. Dicha norma exige que tanto la notificación personal (art. 67) o por aviso (art. 69), debe incluir copia íntegra del acto administrativo y la indicación de recursos. La omisión de este requisito impide que la notificación surta efectos legales o se computen términos en contra del usuario.

En ese mismo sentido, el artículo 72 del CPACA señala que si una notificación no cumple con los requisitos legales, no se tendrá por hecha y por tanto, no producirá efectos legales la decisión, a menos que la parte interesada revele que conoce el acto, consienta la decisión o interponga los recursos de Ley.

De modo que, si el prestador no envía la copia íntegra, auténtica y gratuita del acto decisorio, la cual debe incluir la anotación de la fecha y hora, los recursos que proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo, la decisión no produce efectos legales y por tanto no se tiene por notificada.

16. “¿Desde qué momento se cuenta el término para interponer recursos cuando el usuario afirma que nunca recibió notificación válida, previa y completa de la decisión que canceló la matrícula?”

Como se explicó en la respuesta anterior, ante la existencia de una notificación no válida, el término legal para interponer recursos no corre en contra del usuario, toda vez, que el cómputo de este plazo procesal iniciará únicamente a partir del día hábil siguiente a aquel en que el prestador subsane la notificación si esta estuviere viciada.

Sin embargo, el citado artículo 72 del CPACA permite que se configure la notificación por conducta concluyente, esto es, cuando el usuario manifiesta por escrito que conoce la decisión o interpone los recursos de Ley. En este escenario, la notificación se entiende surtida el mismo día de la manifestación y procede a correr el término para recurrir.

17. “¿La comunicación tardía o posterior de documentos, estatutos o decisiones puede entenderse como notificación válida de una decisión adoptada años antes?”

Se reitera lo dicho en las respuestas que preceden, en cuanto a que los actos de carácter particular y concreto emitidos por los prestadores no producen efectos jurídicos y por tanto, tampoco obligan al usuario, si no han sido notificados en debida forma y dentro de los términos de Ley.

De manera que, la comunicación tardía o posterior no convalida de manera retroactiva una notificación defectuosa u omitida en el pasado, tampoco permite computar términos de ejecutoria de forma retroactiva en perjuicio del usuario.

- 18. “¿La SSPD puede requerir al prestador para que aporte expediente completo, soportes de matrícula, facturación, cobros, decisiones internas, actas y constancias de notificación?”.**
- 19. “¿La SSPD puede verificar si el cobro de nueva matrícula o revinculación cuenta con soporte legal, técnico, estatutario, tarifario y contable?”.**
- 20. “¿La SSPD puede requerir al prestador para que explique por qué exige una nueva matrícula y no el restablecimiento de la matrícula original?”.**

En el marco constitucional y legal de las funciones de inspección, vigilancia y control asignadas a esta Superintendencia, de forma particular conforme con el artículo 370 de la Constitución Política, en concordancia con el artículo 79 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 6 del Decreto 1369 de 2020, esta entidad cuenta con la potestad legal para solicitar a todo prestador la información técnica, jurídica, financiera y contable que considere necesaria para el desarrollo de sus funciones, lo cual incluye los requerimientos y verificaciones objeto de consulta.

En ese orden de ideas, si de las actividades desempeñadas por la Superintendencia se evidencia una inadecuada aplicación del régimen tarifario por parte del prestador, así como, que ello generó cobros indebidos o no autorizados, la Superintendencia podrá ordenar, previa actuación administrativa, la devoluciones por cobros no autorizados, en los términos del artículo 1.8.3.1 y siguientes de la Resolución CRA 943 de 2021, sin perjuicio de las investigaciones administrativas sancionatorias que procedan por posibles incumplimientos al régimen de los servicios públicos domiciliarios.

- 22 “¿Debe ponerse en conocimiento de la Alcaldía Municipal de Yumbo o de la autoridad municipal de servicios públicos una situación como esta?”.**

De conformidad con el artículo 311 de la Constitución Política y el artículo 5 de la Ley 142 de 1994, corresponde a los municipios la obligación fundamental de asegurar la prestación eficiente y continua de los servicios públicos domiciliarios a sus habitantes. En consecuencia, si bien la función de inspección, vigilancia y control en razón a los prestadores es exclusiva de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la administración local puede conocer de las presuntas irregularidades ocurridas dentro de su jurisdicción para actuar en su calidad de garante constitucional en lo que compete a los servicios públicos domiciliarios.

- 23. “¿La afectación económica generada por la imposibilidad de vender el lote puede ser informada a la SSPD como perjuicio derivado de la actuación del prestador, aunque la Superintendencia no resuelva directamente asuntos civiles de compraventa?”.**

Esta Superintendencia carece de competencia para resolver controversias de naturaleza contractual, civil o comercial que se deriven de negociaciones inmobiliarias, debiendo dirimirse dichos asuntos de forma exclusiva ante la jurisdicción ordinaria correspondiente, toda vez, que desborda la órbita de las facultades entregadas a este organismo de control.

Al respecto, se recuerda que las funciones de inspección, vigilancia y control de esta Superintendencia se limitan a lo reglado en el artículo 370 de la Constitución Política, en concordancia con el artículo 79 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 6 del Decreto 1369 de 2020. Por ende, los aspectos comerciales, ventas o de disposición final sobre un inmueble no son del resorte de esta Superintendencia.

24. “¿Qué ruta recomienda la SSPD para que, de manera urgente, se protejan mis derechos como usuaria y se evite que un cobro no explicado ni formalizado impida la negociación del inmueble?”.

Conforme con lo expresado en la respuesta anterior, los aspectos comerciales o de disposición sobre un inmueble no son del resorte de esta Superintendencia. No obstante, conforme el contexto en el cual se desarrolla la consulta elevada, si el usuario y/o suscriptor observa que el prestador está incumpliendo con lo estipulado en el régimen de los servicios públicos domiciliarios, ante la exigencia de un cobro por aporte de conexión no explicado o formalizado, podrá adelantar dos procedimientos:

- i) Presentar ante el prestador, en el marco de lo establecido en el artículo 152 y siguientes de la Ley 142 de 1994 petición, queja o recurso, la cual, siempre que verse sobre: i) actos de negativa del contrato, ii) suspensión, iii) terminación, iv) corte y v) facturación, podrá presentar contra la decisión del prestador y ante este, el recurso de reposición y en subsidio de apelación.
- ii) Elevar queja ante esta Superintendencia, de forma particular, ante la Superintendencias Delegadas, según se trate el servicio público domiciliario, señalando una relación de hechos, pruebas que los sustenten y normas presuntamente transgredidas, para que en el ámbito de sus funciones, dichas Superintendencias Delegadas investiguen el hecho presuntamente cometido e imponga las sanciones correspondientes si determina la violación normativa por parte del prestador, en el marco de actuaciones administrativas de carácter sancionatorio, en aplicación de lo señalado en el artículo 47 y siguientes de la Ley 1437 de 2011 – CPACA.

25. “¿Cuál es la Delegada, Dirección Territorial, dependencia o canal exacto al que debo dirigir esta reclamación para que tenga trámite efectivo?”

Atendiendo al contexto y contenido de su consulta, esto es, sobre la prestación de un acueducto veredal, las quejas y recursos que pretende elevar ante esta Superintendencia serán tramitados por la Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo a nivel central.

A nivel regional, la entidad cuenta con Direcciones Territoriales que cubren todo el país, que debido a la ubicación geográfica de los hechos (municipio de Yumbo, Valle del Cauca), la competencia corresponde a la Dirección Territorial Suroccidente, con sede en la ciudad de Cali, la cual abarca los departamentos de Valle del Cauca, Cauca y Nariño

Preguntas finales:

“a. Si debo presentar primero derecho de petición/reclamación ante el (...)”.

“b. Si debo formular desde el inicio recurso de reposición y en subsidio de apelación”.

Tal y como se le explico en los considerandos del presente concepto, en virtud de lo establecido en los artículos del 152 y 154 de la Ley 142 de 1994, los usuarios y/o suscriptores pueden presentar peticiones, quejas y recursos ante el prestador, los cuales deben ser atendidos por estos en el término de Ley.

Luego entonces, podrá el usuario radicar peticiones ante el prestador cuando lo considere, como también podrá presentar recursos en los casos expresamente consagrados en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

“c. Qué debo hacer si el prestador no aparece en SUI/RUPS”.

Respondida en las preguntas 1 a 5.

“d. Qué debo hacer si el prestador no responde dentro del término legal”.

Respondida en las preguntas 13 y 14.

“e. Qué debo hacer si el prestador niega la apelación o no remite el expediente a la SSPD”.

Respondida en las preguntas 11 y 12.

f. “Qué anexos son indispensables para que la SSPD pueda asumir conocimiento o iniciar investigación”.

El interesado deberá individualizar el prestador, exponer la conducta del prestador que considera contraria a derecho, e indicar la norma infringida (de conocerla), así como, señalar los hechos y aportar las pruebas en las que fundamenta la petición que permita a la Superintendencia determinar un posible incumplimiento respecto del prestador sobre el cual recaiga la denuncia.

Cordialmente,

CRISTIAN HERNÁN BURBANO SANDOVAL
Jefe Oficina Asesora Jurídica (E)