

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: **RADS**

Fecha: **FRADS**

NT-F-001. V.12

Página **1** de **11**

Bogotá, D.C.,

CONCEPTO SSPD-OJ-2026-217

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

¹ Radicado

TEMA: **TRÁMITE DE RECURSOS DE REPOSICIÓN Y APELACIÓN.**

Subtemas: Derecho de los usuarios de servicios públicos de presentar peticiones, quejas y recursos ante un prestador de servicios públicos domiciliarios.

² “Por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios”.

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

como lo dispone el artículo 28 de la Ley 1437 de 2011³, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015⁴.

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 al derecho de los usuarios de servicios públicos domiciliarios de presentar peticiones, quejas y recursos ante un prestador de estos servicios, por lo que éstas serán transcritas y respondidas en el acápite de conclusiones.

NORMATIVA Y DOCTRINA APLICABLE

Ley 142 de 1994⁵

Ley 1437 de 2011⁶

Ley 1755 de 2015⁷

Decreto 1369 de 2020⁸

Concepto SSPD-OJ-2010-16

Concepto Unificado SSPD-OJ-2010-15

CONSIDERACIONES

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

Sobre los derechos de los usuarios de servicios públicos domiciliarios de presentar peticiones, quejas y recursos ante un prestador de dichos servicios, el numeral 1 del artículo 5 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1 de la Ley 2080 de 2021, establece que en su relación con las autoridades toda persona tiene el derecho fundamental de presentar peticiones.

Claro lo anterior, se procederá a tratar de manera general el tema en consulta, a partir del estudio de los siguientes ejes temáticos: i) de la presentación de peticiones y recursos ante autoridad sin competencia y su remisión a la autoridad competente. (ii) de los recursos de reposición y apelación en materia de servicios públicos domiciliarios; (iii) De los efectos jurídicos de la remisión

³ "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

⁴ "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo."

⁵ "Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones."

⁶ "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".

⁷ "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".

⁸ "Por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios".

por competencia en el trámite de peticiones y recursos y, iv) Del término para resolver las peticiones y recursos y sus consecuencias jurídicas.

(i) De la presentación de peticiones y recursos ante autoridad sin competencia y su remisión a la autoridad competente.

El derecho de petición constituye un derecho fundamental que faculta a toda persona para presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades por motivos de interés general o particular, así como para obtener una respuesta pronta, de fondo y congruente, en los términos previstos por la ley. En desarrollo de este mandato, el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015 establece el objeto y alcance del derecho de petición, el cual comprende, entre otras actuaciones, la posibilidad de formular peticiones y elevar consultas ante las autoridades.

Ahora bien, el ejercicio de este derecho no puede verse afectado por el hecho de que una petición, reclamación o recurso haya sido presentado inicialmente ante una autoridad que carezca de competencia para resolverlo. En estos eventos, el ordenamiento jurídico impone a la autoridad receptora el deber de informar dicha circunstancia al interesado y remitir la actuación a la autoridad competente, garantizando de esta manera la efectividad del derecho de petición y evitando que el administrado resulte afectado por haber dirigido inicialmente su solicitud a una autoridad distinta de la legalmente competente.

En ese sentido, el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 dispone:

“ARTÍCULO 21. Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.”

En materia de servicios públicos domiciliarios, el artículo 153 de la Ley 142 de 1994 dispone que las peticiones, quejas y recursos formulados por los suscriptores o usuarios deberán tramitarse de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición. En consecuencia, las reglas previstas en la Ley 1755 de 2015 relativas a la remisión por competencia resultan aplicables a dichas actuaciones, sin perjuicio de las disposiciones especiales contenidas en la Ley 142 de 1994 respecto del procedimiento y de los recursos que proceden contra las decisiones de los prestadores.

De igual forma, el artículo 2 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo establece que las actuaciones administrativas se sujetarán a los procedimientos regulados en las leyes especiales y que, en lo no previsto en ellas, serán aplicables las disposiciones del citado código. En tal sentido, las reglas sobre remisión por competencia deben interpretarse de manera armónica con el régimen especial previsto en la Ley 142 de 1994, garantizando la efectividad del derecho de petición y el debido proceso de los suscriptores y usuarios.

(ii) De los recursos de reposición y apelación en materia de servicios públicos domiciliarios.

Ahora bien, es preciso señalar que esta Superintendencia ejerce las funciones relacionadas con la atención de peticiones y recursos de los suscriptores y usuarios a través de la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y sus Direcciones Territoriales, conforme con los artículos 79 de la Ley 142 de 1994 y 6, 22 y 24 del Decreto 1369 de 2020. Dichas funciones incluyen: (i) actuar en segunda instancia frente a los reclamos de los usuarios, a través del recurso de apelación, (ii) conocer el recurso de queja presentado por los usuarios ante el rechazo del recurso de apelación, (iii) sancionar a los prestadores que no respondan en forma oportuna y adecuada las quejas de los usuarios; y (iv) adoptar las decisiones necesarias para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto ficto originado del silencio administrativo positivo.

Dicho lo anterior, en lo que concierne al régimen legal de los recursos que proceden contra las decisiones administrativas adoptadas por las Empresas Prestadoras de Servicios Públicos y su trámite, es importante precisar que la Ley 142 de 1994 es una norma de carácter especial respecto de este tema, por lo que su aplicación es preferencial respecto de otras que también lo aborden, salvo que se requiera llenar algún vacío.

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

“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”. (Resaltado fuera de texto)

Así mismo, el artículo 153 ibídem dispone que las peticiones, quejas y recursos deberán tramitarse de conformidad con las normas que se encuentren vigentes en materia del derecho de petición, las cuales están actualmente contenidas en la Ley 1755 de 2015, sin perjuicio de las reglas especiales previstas en la Ley 142 de 1994 respecto de los recursos procedentes contra las decisiones de los prestadores.

Por lo anterior, es necesario resaltar que los recursos son un medio de impugnación mediante los cuales los suscriptores o usuarios pueden manifestar su inconformidad frente a las decisiones adaptadas por el prestador que afecten la prestación del servicio o la ejecución del contrato, solicitando que estas sean revisadas, modificadas o revocadas a través de los recursos de reposición y, cuando proceda el de apelación.

Conforme con lo anterior, los recursos que se encuentran a disposición del usuario son 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; dichos recursos 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.

“Artículo 154. De los recursos. El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley.

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

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

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

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

Sobre el particular, es preciso resaltar que los recursos, tal como lo señala la norma en cita, solo proceden respecto de los siguientes actos: i) negativa del contrato, ii) suspensión, iii) terminación, iv) corte y v) facturación. Respecto de dichos actos, proceden los recursos de reposición y en subsidio de apelación, así como el de queja cuando no se conceda el de apelación.

De conformidad con el artículo 154 de 1994, la oportunidad para la interposición de los recursos se determina a partir de la fecha en que el acto es puesto en conocimiento del suscriptor o usuario, conforme a las previstas en dicha disposición y en el contrato de condiciones uniforme.

Frente a este tema en particular, el Concepto Unificado SSPD – OJU 2010 – 15, actualizado el 19 de agosto de 2025, señaló:

Al presentar el recurso de reposición se debe presentar también en forma subsidiaria y en el mismo escrito, el recurso de apelación. En esa medida, si la empresa decide el recurso de reposición de manera desfavorable para el usuario, automáticamente el usuario tiene derecho a que la empresa traslade el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos para que esta entidad revise la decisión. En caso de que habiendo sido interpuesto el recurso

de apelación, este haya sido negado, el usuario puede presentar ante esta Superintendencia, de manera directa, el recurso de queja.

De conformidad con el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, el recurso de reposición debe ser interpuesto dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión, o para ser más precisos, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de notificación de la decisión de la empresa.

Conviene precisar que de conformidad con el artículo 159 de la Ley 142 de 1994, el recurso de apelación no se puede presentar de manera directa, sino de manera subsidiaria del de reposición, es decir, que siempre es obligatorio presentar el recurso de reposición, y de manera simultánea el de apelación en el mismo escrito. Es decir, no hay términos independientes. Si no lo hace en el mismo escrito, puede hacerlo en escrito separado dirigido a la empresa, siempre y cuando lo haga dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes la fecha de notificación de la decisión de la empresa.”

*La Superintendencia, al resolver el recurso de apelación, **analizará objetivamente el expediente** conforme a las pruebas presentadas y al marco legal (Constitución, Ley 142 de 1994 y Ley 1437 de 2011), sin considerar apreciaciones subjetivas de las partes. Su decisión, basada en el **debido proceso**, buscará garantizar justicia y equidad en la relación usuario-prestador.*

Ahora bien, en relación al plazo con el que cuenta esta Superintendencia para resolver el recurso de apelación interpuesto por el usuario de manera subsidiaria al de reposición, resulta conveniente traer a colación la postura adoptada por esta Oficina en Concepto SSPD OJ 649 de 2022, que particularmente señala:

“Con relación al término para resolver los recursos, el artículo 158 de la Ley 142 de 1994 establece que los prestadores de servicios públicos domiciliarios deben 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.

No obstante, esta disposición no señaló el término con que cuenta la Superintendencia para resolver el recurso de apelación interpuesto como subsidiario del de reposición; no obstante, a través del concepto de 29 de octubre de 2012, la Sala de Consulta y Servicio Civil del Consejo de Estado estableció lineamientos sobre dicho término e indicó 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 días 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 (...)”

Por lo anterior, y de acuerdo con lo señalado por el Consejo de Estado, el término para resolver el recurso de apelación por parte de la Superintendencia es de quince (15) días.”

De las disposiciones expuestas se concluye que el régimen de recursos previsto en la Ley 142 de 1994 constituye un procedimiento especial que regula los actos frente a los cuales proceden los recursos, la oportunidad para su interposición y la forma en que deben ser ejercidos por los suscriptores o usuarios. No obstante, cuando dichos recursos sean presentados inicialmente ante una autoridad distinta de la competente para resolverlos, deberán observarse adicionalmente las reglas sobre remisión por competencia y los efectos jurídicos derivados de dicha actuación administrativa, aspecto que se desarrolla a continuación.

(iii) De los efectos jurídicos de la remisión por competencia en el trámite de peticiones y recursos

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, cuando una petición, reclamación o recurso sea presentado ante una autoridad que no resulte competente para resolverlo, esta deberá remitirlo a la autoridad competente dentro del término legal previsto para tal efecto, informando dicha circunstancia al interesado.

En materia de servicios públicos domiciliarios, esta regla debe interpretarse de manera armónica con lo dispuesto en el artículo 153 de la Ley 142 de 1994, conforme al cual las peticiones, quejas y recursos formulados por los suscriptores o usuarios deberán tramitarse de acuerdo con las normas vigentes sobre el derecho de petición, sin perjuicio de las reglas especiales previstas en dicha ley para los recursos procedentes contra los actos de los prestadores.

En consecuencia, la remisión por competencia constituye una actuación administrativa encaminada a garantizar que la petición o el recurso sea conocido por la autoridad legalmente competente, sin que ello implique la presentación de una nueva actuación administrativa o la pérdida de los efectos derivados de la radicación inicial efectuada por el interesado.

Por tal razón, la autoridad competente deberá valorar la oportunidad de la petición, reclamación o recurso atendiendo la fecha de su radicación inicial y no la fecha en la cual reciba materialmente el expediente por efecto del traslado administrativo.

Así mismo, la remisión por competencia no constituye un recurso ni produce efectos suspensivos o devolutivos propios de los medios de impugnación previstos en la Ley 142 de 1994. Se trata de una actuación administrativa de impulso procesal cuyo propósito es garantizar la continuidad del trámite ante la autoridad competente, preservando el ejercicio oportuno del derecho de petición y el debido proceso del administrado.

En ese sentido, una vez recibido el expediente, la autoridad competente continuará el trámite en el estado en que se encontraba al momento de la remisión, sin que el tiempo empleado en el traslado administrativo pueda afectar los derechos procesales del interesado ni la valoración sobre la oportunidad de la actuación presentada.

(iv) Del término para resolver las peticiones y recursos y sus consecuencias jurídicas.

Una vez presentadas las peticiones, quejas o recursos por parte de los suscriptores o usuarios en desarrollo de la ejecución del contrato de servicios públicos, corresponde al prestador darles trámite y resolverlos dentro del término previsto por el régimen especial de los servicios públicos domiciliarios.

Al respecto, el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, subrogado por el artículo 123 del Decreto 2150 de 1995, dispone:

"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 quince (15) días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación.

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

Parágrafo. Para los efectos del presente capítulo, se entiende que la expresión genérica de "petición" comprende las peticiones en interés particular, así como las quejas y los recursos que presente un suscriptor o usuario."

De la disposición transcrita se desprende que el legislador estableció un término especial para que los prestadores de servicios públicos domiciliarios resuelvan las peticiones, quejas y recursos formulados por los suscriptores o usuarios, así como las consecuencias jurídicas derivadas de su incumplimiento.

Al respecto, esta Oficina⁹ ha precisado que el silencio administrativo positivo constituye una garantía a favor de los usuarios frente a la inactividad del prestador y opera únicamente en los eventos expresamente previstos por la ley, siempre que concurren los presupuestos establecidos en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994. Así mismo, ha señalado que esta figura no solo puede configurarse por la ausencia de respuesta dentro del término legal, sino también cuando la

⁹ Concepto Unificado SSPD-OJU-2010-15

respuesta emitida no sea de fondo, completa, congruente o no sea debidamente notificada al interesado.

Ahora bien, tratándose de actuaciones que hayan sido presentadas inicialmente ante una autoridad distinta de la competente y posteriormente remitidas en aplicación del artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, es imperativo diferenciar el término de oportunidad procesal del usuario, del término de respuesta que le asiste al prestador. Mientras que la radicación inicial protege el derecho de impugnación del usuario impidiendo que caduque, la contabilización del término de quince (15) días hábiles previsto en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994 para que el prestador resuelva la actuación, deberá efectuarse a partir del día siguiente a la recepción material del expediente por parte del prestador competente, de conformidad con la regla general de remisión por competencia.

En consecuencia, el incumplimiento del término así contabilizado podrá dar lugar a las consecuencias jurídicas prevista en dicha disposición, incluyendo la configuración del silencio administrativo positivo, sin perjuicio de las competencias atribuidas a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para adoptar las decisiones que correspondan en cada caso concreto.

CONCLUSIONES

De acuerdo con las consideraciones expuestas, se responden en forma general las preguntas presentadas en el escrito de consulta como a continuación sigue:

- ***“Si el usuario presenta ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios directamente los recursos de reposición y en subsidio de apelación contra un acto administrativo, por ejemplo [,] en febrero de 2026 y la empresa solo conoce de los recursos en mayo de 2026 cuando la SSPD lo remite por competencia.***
- 1. ***¿Se entiende que cumplió con presentarlo dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta decisión, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1.994 ante la SSPD y la PRESTADORA?”***

Cuando los recursos de reposición y en subsidio de apelación sean presentados inicialmente ante una autoridad distinta del prestador competente para conocerlos, la oportunidad de su interposición deberá analizarse teniendo en consideración la fecha de radicación inicial del escrito por parte del suscriptor o usuario, siempre que la actuación haya sido remitida por competencia conforme a las reglas previstas en el ordenamiento jurídico.

En ese sentido, la remisión por competencia constituye una actuación administrativa encaminada a garantizar la continuidad del trámite y no implica la presentación de un nuevo recurso. Por consiguiente, el traslado administrativo no altera la oportunidad con la que fue ejercido el derecho de impugnación ni puede servir, por sí solo, de fundamento para rechazar el recurso por extemporáneo. Corresponderá al prestador verificar el cumplimiento del término previsto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994 con base en la fecha de radicación inicial del recurso. No obstante, se aclara que el término legal de quince (15) días hábiles para que la empresa resuelva y notifique dicho recurso solo empezará a contarse a partir del día siguiente a la fecha en que el

prestador reciba efectivamente el expediente remitido por la Superservicios, de conformidad con el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.

2. ***“¿Cuando la SSPD remite a la PRESTADORA dicho recurso para que sea atendido por competencia, la Empresa lo puede rechazar por ser extemporáneo, toda vez que, la prestadora conocerá de dicho escrito fuera de los cinco días que establece el artículo 154 de la ley 142 de 1994?”***

Para efectos de determinar la oportunidad de un recurso, el prestador no deberá considerar exclusivamente la fecha en que recibe el expediente remitido por competencia.

La extemporaneidad de un recurso no puede determinarse exclusivamente con fundamento en la fecha en que el prestador recibe el expediente remitido por competencia. En estos eventos, corresponde al prestador verificar el cumplimiento del término previsto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994 a partir de la fecha en que el recurso fue inicialmente radicado por el suscriptor o usuario, en armonía con las reglas que regulan la remisión por competencia.

En consecuencia, el traslado administrativo del expediente no constituye una nueva presentación del recurso ni modifica, por sí solo, la oportunidad con la que fue ejercido el derecho de impugnación. Corresponderá al prestador establecer la procedencia del recurso con fundamento en el régimen especial previsto en la Ley 142 de 1994 y las circunstancias propias de la actuación administrativa.

3. ***“¿Se entiende que se suspenden los términos de los recursos de reposición y en subsidio de apelación solo por haber sido presentados ante SSPD y no ante la PRESTADORA?”***

La presentación de un recurso ante una autoridad distinta de la competente no constituye, por sí sola, una causal de suspensión de los términos previstos en el régimen especial de los servicios públicos domiciliarios. En estos eventos, corresponde a la autoridad que recibió el escrito dar aplicación a las reglas sobre remisión por competencia, a fin de garantizar la continuidad de la actuación administrativa.

Por lo tanto, frente a la pregunta formulada, no existe una suspensión de términos en sentido estricto, sino una interrupción del término de preclusión o extemporaneidad a favor del usuario gracias a su radicación inicial. Consecuentemente, el prestador no podrá rechazar el recurso por extemporáneo si fue radicado a tiempo ante la Superservicios, pero el cómputo de su propio término para decidir la solicitud se activará únicamente cuando reciba el traslado material de la actuación por competencia.

- ***“Cuando el usuario presenta directamente ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios la reclamación por facturación y es remitido al PRESTADOR por dicho ente de control para que sea atendido por competencia.***
1. ***Por ejemplo, el usuario presento la petición ante la SSPD en agosto de 2025 y a la Empresa solo conoció de la petición hasta mayo de 2026 ya que, es cuando***

se remite por competencia. ¿Se debe atender las facturas que exceden el termino establecido en el artículo 154 de la ley 142 de 1994?”

Para efectos de verificar la procedencia de las reclamaciones contra actos de facturación, el prestador deberá efectuar el análisis del término previsto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994 tomando como referencia la fecha en que el usuario radicó inicialmente la reclamación y no la fecha en que el expediente fue recibido como consecuencia de la remisión por competencia.

En consecuencia, la remisión del expediente entre autoridades no constituye una nueva presentación de la reclamación ni modifica la oportunidad con la que el usuario ejerció su derecho de petición. En tal sentido, el prestador deberá verificar el cumplimiento del término previsto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994 con fundamento en la fecha de radicación inicial de la reclamación y las demás circunstancias jurídicas que resulten aplicables.

Cordialmente,

MARÍA CAMILA LOZANO MARTÍNEZ
Jefe Oficina Asesora Jurídica (E)