



20221000000374

Página 1 de 4

GD-F-007 V.18

**CIRCULAR EXTERNA No.
20221000000364**

Bogotá D.C., 29/06/2022

PARA PRESTADORES DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

DE SUPERINTENDENTE DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

ASUNTO Obligación de remitir expedientes a la Superintendencia para el trámite del recurso de apelación

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en ejercicio de sus competencias previstas en el artículo 79 de la Ley 142 de 1994, imparte a los prestadores de servicios públicos domiciliarios las siguientes instrucciones, en relación con la obligación de remitir los expedientes para el trámite del recurso de apelación:

OBLIGACIÓN DE REMITIR LOS EXPEDIENTES PARA EL TRÁMITE DEL RECURSO DE APELACIÓN

De acuerdo con lo previsto en el artículo 152 de la Ley 142 de 1994, el suscriptor o usuario tiene derecho a presentar peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos. Al respecto, el artículo dispone:

“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.

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios publica las resoluciones SSPD N° 20201000057305 y SSPD N° 20201000057315 por las cuales se adopta y autoriza el uso de la firma digital y mecánica, respectivamente, para la expedición de resoluciones, memorandos, comunicaciones, oficios y documentos relacionados con el trámite de notificaciones

Sede principal.
Bogotá D.C. Carrera 18 nro. 84-35
Código postal: 110221
PBX 60 (1) 691 3005. Fax 60 (1) 691 3059
sspd@superservicios.gov.co
Línea de atención 60 (1) 691 3006 Bogotá.
Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
NIT: 800.250.984.6
www.superservicios.gov.co

Dirección Territoriales
Diagonal 92 # 17A – 42, Edificio Brickell Center, piso 3.
Código postal: 110221
Barranquilla. Carrera 59 nro. 75 -134. Código postal: 080001
Bucaramanga. Calle 54 No. 31 – 94. Código postal: 680003
Cali. Calle 26 Norte nro. 6 Bis – 19. Código postal: 760046
Medellín. Avenida calle 33 nro. 74 B – 253. Código postal: 050031
Montería. Carrera 7 nro. 43-25. Código postal: 050031
Neiva. Calle 11 nro. 5 – 62. Código postal: 230001

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.

Así mismo, el artículo 154 ibídem reconoce el derecho de los usuarios de solicitar a los prestadores de servicios públicos domiciliarios revisar las decisiones que afectan la prestación del servicio relativas a la negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación. Ante estas decisiones, proceden los recursos de reposición frente al prestador y el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

*“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.*

(...)

*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.**”*

A su turno, el artículo 159 de la Ley 142 de 1994 dispone la obligación de los prestadores de servicios públicos domiciliarios de remitir el expediente de la reclamación a esta Superintendencia, con el objetivo de dar trámite al recurso de apelación según lo previsto en el artículo 154 ibídem. Al respecto la norma indica:

*“ARTÍCULO 159. DE LA NOTIFICACIÓN DE LA DECISIÓN SOBRE PETICIONES Y RECURSOS. 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.*

(...).”

No obstante, la norma no incluye el término en el cual las empresas deben enviar a la Superintendencia los expedientes para tramitar el recurso de apelación presentado por los usuarios.

Por lo tanto, con el objetivo de garantizar el derecho al debido proceso y una adecuada y oportuna respuesta a las reclamaciones de los usuarios, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios Expidió las Circulares Externas SSPD 000003 del 26 de febrero de 2004 y SSPD 000008 del 29 de junio de 2004. En dichas circulares se estableció que los prestadores debían *“Remitir el expediente para trámite del recurso de apelación dentro de los tres días*

siguientes a la fecha en la cual se notifique la decisión del recurso de reposición.” y que el expediente debía contener “la documentación relativa a la reclamación inicial, pliego de cargos, descargos, la decisión empresarial con su constancia de notificación, el recurso de reposición presentado por el usuario, la decisión empresarial del recurso de reposición con su constancia de notificación” e incluir una “portada que contenga la información básica del usuario, empresa, tipo de trámite y clasificación del expediente”

No obstante, esta Superintendencia evidencia que algunos prestadores han hecho caso omiso a las instrucciones impartidas en las Circulares Externas SSPD 000003 del 26 de febrero de 2004 y SSPD 000008 del 29 de junio de 2004. Estas circunstancias han limitado el ejercicio de los derechos de los usuarios de presentar sus peticiones, reclamos y recursos relacionados con los servicios públicos domiciliarios, así como de obtener en forma pronta y completa una solución a sus reclamaciones.

No obstante, esta Superintendencia evidencia que algunos prestadores han hecho caso omiso a las instrucciones impartidas en las Circulares Externas SSPD 000003 del 26 de febrero de 2004 y SSPD 000008 del 29 de junio de 2004. Estas circunstancias han limitado el ejercicio de los derechos de los usuarios de presentar sus peticiones, reclamos y recursos relacionados con los servicios públicos domiciliarios, así como de obtener en forma pronta y completa una solución a sus reclamaciones.

Por lo anterior, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en aras de garantizar los derechos de los usuarios, reitera a los prestadores de servicios públicos domiciliarios:

1. Los expedientes para resolver los recursos de apelación deben ser remitidos a esta Superintendencia **dentro de los tres (3) días siguientes a la fecha en la cual se notifique la decisión del recurso de reposición.**
2. Los expedientes para resolver los recursos de apelación **NO pueden ser acumulados y enviados en bloque.** Es obligación del prestador remitir cada expediente dentro del término de tres (3) días siguientes a la fecha en que se notifica cada decisión.
3. Los expedientes deben ser remitidos con TODA la documentación relacionada con la reclamación inicial, el pliego de cargos, los descargos correspondientes, la decisión empresarial con su constancia de notificación, el recurso de reposición presentado por el usuario y la decisión empresarial del recurso de reposición con su constancia de notificación y la portada que contenga la información básica del usuario, empresa, tipo de trámite y clasificación del expediente.
4. Los prestadores deberán abstenerse de enviar únicamente la portada que contenga la información básica del usuario, empresa, tipo de trámite y clasificación del expediente.

Será obligación de los prestadores dar cumplimiento a las instrucciones previstas en esta circular so pena de la imposición de las sanciones correspondientes a que haya lugar por el incumplimiento de las normas a las que están sujetos.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Atentamente,



Firmado Electrónicamente

29/06/2022 15:27:11

NATASHA AVENDAÑO GARCÍA

Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios

Proyectó: Carlos Hernán Vargas Hernández - Contratista SDPUG

Revisó: Ana Karina Méndez Fernández - Jefe de la Oficina Asesora Jurídica

Nathalia Cervera Hernández – Asesor Superintendencia Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión en

Territorio

Esteban Rubio Echeverri – Asesor Oficina Asesora Jurídica

Lorenzo Castillo Barvo – Asesor del Despacho de la Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios