

Información del proceso extrajudicial asociado a la ficha

Número de la ficha:	386749
Elaborada por:	DEISI PAOLA MARTINEZ PINEDA (SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS)
Identificador único del caso - PGN:	I-20260100717
Jurisdicción:	CONTENCIOSO ADMINISTRATIVA
Tipo de acción o medio de control:	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO
Procuraduría de conocimiento actual:	PROCURADURIA 18 JUDICIAL II ADMINISTRATIVA CALI
Valor económico inicial:	\$0,00
Valor económico indexado:	\$0,00
Última actuación:	AUTO QUE ADMITE LA CONCILIACIÓN

Partes del proceso o caso:

Tipo de parte procesal	Tipo de documento	Identificación	Nombre/Razón social	Calidad
OTRA PARTE	Número de identificación tributaria	8150007645	PALMIRANA DE ASEO SA ESP	CONVOCANTE
ENTIDAD	Número de identificación tributaria	800290984	SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS	CONVOCADO

Fecha de los hechos: 2025/04/08

Hechos:

- El 30 de mayo de 2025, la apoderada del usuario presentó ante Veolia Aseo Palmira solicitud de terminación anticipada del contrato de servicio público de aseo (PQR No. 10318513).
- Mediante Oficio del 13 de junio de 2025, Veolia suspendió el término de respuesta por tres (3) días hábiles, requiriendo al peticionario aportar un paz y salvo o acuerdo de pago, y la certificación de disponibilidad del nuevo prestador, invocando el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015.
- Veolia, considerando que no se cumplió el requerimiento, expidió la Resolución No. 10318513 del 19 de junio de 2025, mediante la cual declaró el desistimiento tácito y ordenó el archivo de la actuación, indicando que contra dicha decisión solo procedía el recurso de reposición.
- La apoderada del usuario interpuso recurso de reposición y en subsidio de apelación, argumentando que la documentación exigida ya reposaba en la petición inicial y que expedir el paz y salvo era obligación de la misma empresa.
- Mediante Resolución No. 10388749 del 14 de julio de 2025, Veolia resolvió el recurso de reposición confirmando el desistimiento tácito, negó por improcedente el recurso de apelación (amparándose en el art. 17 de la Ley 1755 de 2015) y concedió el recurso de queja ante la SSPD.
- La SSPD (Dirección Territorial Suroccidente), al resolver el recurso de queja mediante la Resolución No. SSPD - 20268500006575 del 07 de enero de 2026, declaró procedente la queja y ordenó a Veolia conceder el recurso de apelación. La SSPD determinó que Veolia adoptó una decisión de fondo al no acceder a la terminación del contrato, disfrazándola de desistimiento tácito, vulnerando el derecho de defensa del usuario y el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

Causas y Subcausas:

Entidad	Causa	Subcausa
SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS	ILEGALIDAD DEL ACTO ADMINISTRATIVO QUE RESUELVE RECURSOS CONTRA LAS DECISIONES DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS	

Descripción adicional del proceso por parte del abogado

Hechos - Complemento a los descritos en el registro relacionado:

Radicado CRONOS: 20265290807512
Expediente virtual: 2026132100400162E
Radicado de la Procuraduría: E-2026-100717
Procuraduría: PROCURADURÍA 18 JUDICIAL II PARA ASUNTOS ADMINISTRATIVOS – Santiago de Cali
Acto administrativo: Resolución No. 20268500006575 DEL 07/01/2026

Resumen del caso:

Veolia Aseo Palmira S.A.S. E.S.P. acude a la jurisdicción de lo contencioso administrativo —previo agotamiento del requisito de procedibilidad de conciliación— alegando que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios incurrió en una vía de hecho administrativa, al extralimitarse en el ejercicio de sus funciones y configurar una falta de competencia, por cuanto se pronunció de fondo en sede de recurso de queja, en contravía de lo dispuesto en el artículo 17 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, el cual establece la improcedencia de recursos frente al desistimiento tácito.

Pruebas allegadas al caso por las partes:

- Solicitud inicial de desvinculación y terminación anticipada (10318513 del 30 de mayo de 2025).
- Requerimiento de Veolia para completar la petición y suspende el plazo de respuesta del derecho de petición (13 de junio de 2025).
- Resolución de Veolia que declara el desistimiento tácito.
- Recurso de reposición en subsidio de apelación radicado por la usuaria.
- Resolución de Veolia No. 10388749 que resuelve la reposición, rechaza la apelación y concede la queja.
- Resolución SSPD – 20268500006575 del 07 de enero de 2026 (Acto demandado).
- Constancias de notificación y citación

Fundamentos de derecho:

Tipo de norma	Número de norma	Fecha de expedición	Observación
Ley	142	1994/07/11	

Requisitos con que cumple la solicitud de conciliación:

Designación del funcionario al que se dirige
Individualización de las partes y sus representantes
Aspectos que se quieren conciliar y los hechos en los que se fundamentan
Pretensiones que formula el convocante
Relación de las pruebas que se acompañan y de las que se harían valer en el proceso
Demostración del Agotamiento de la vía gubernativa
Estimación razonada de la cuantía
Manifestación bajo la gravedad de juramento de no haber presentado demandas o solicitudes de conciliación con base en los mismos hechos
Indicación del lugar para que se surtan las notificaciones, el número o números telefónicos, número de fax y correo electrónico de las partes
Copia de la petición de conciliación enviada previamente al convocado

Decisiones del comité de conciliación relacionadas con el proceso o caso objeto de estudio

Decisiones tomadas por el comité en casos similares:

Nro. Ekogui	Identificador único del caso - PGN	Decisión del comité	Conclusiones del comité
1431790	I-20201431790	No concilia	Al evidenciar que existen fichas registradas en esta plataforma con anterioridad, se vio la necesidad de que las mismas sean depuradas y así evitar posibles confusiones con las fichas enviadas a partir de la sesión N° 9 de 2024.
1436691	I-20201436691	No concilia	Al evidenciar que existen fichas registradas en esta plataforma con anterioridad, se vio la necesidad de que las mismas sean depuradas y así evitar posibles confusiones con las fichas enviadas a partir de la sesión N° 9 de 2024.
1436692	I-20201436692	No concilia	Al evidenciar que existen fichas registradas en esta plataforma con anterioridad, se vio la necesidad de que las mismas sean depuradas y así evitar posibles confusiones con las fichas enviadas a partir de la sesión N° 9 de 2024.
1436780	I-20201436780	No concilia	Al evidenciar que existen fichas registradas en esta plataforma con anterioridad, se vio la necesidad de que las mismas sean depuradas y así evitar posibles confusiones con las fichas enviadas a partir de la sesión N° 9 de 2024.
1445731	I-20201445731	No concilia	Al evidenciar que existen fichas registradas en esta plataforma con anterioridad, se vio la necesidad de que las mismas sean depuradas y así evitar posibles confusiones con las fichas enviadas a partir de la sesión N° 9 de 2024.
1445735	I-20201445735	No concilia	Al evidenciar que existen fichas registradas en esta plataforma con anterioridad, se vio la necesidad de que las mismas sean depuradas y así evitar posibles confusiones con las fichas enviadas a partir de la sesión N° 9 de 2024.
1447780	I-20201447780	No concilia	Al evidenciar que existen fichas registradas en esta plataforma con anterioridad, se vio la necesidad de que las mismas sean depuradas y así evitar posibles confusiones con las fichas enviadas a partir de la sesión N° 9 de 2024.

1456093	I-20201456093	No concilia	Al evidenciar que existen fichas registradas en esta plataforma con anterioridad, se vio la necesidad de que las mismas sean depuradas y así evitar posibles confusiones con las fichas enviadas a partir de la sesión N° 9 de 2024.
1556784	I-20241556784	No concilia	Prueba conciliación extrajudicial 2021
1557314	I-20241557314	No concilia	Al evidenciar que existen fichas registradas en esta plataforma con anterioridad, se vio la necesidad de que las mismas sean depuradas y así evitar posibles confusiones con las fichas enviadas a partir de la sesión N° 9 de 2024.
1565356	I-20241565356	No concilia	En la Sesión No. 10 de 2024 del Comité de Conciliación, se acogió la recomendación del apoderado de no presentar formula conciliatoria.
1565445	I-20241565445	No concilia	En la Sesión No. 10 de 2024 del Comité de Conciliación, se acogió la recomendación del apoderado de no presentar formula conciliatoria.
1566487	I-20241566487	No concilia	En la Sesión No. 11 de 2024 del Comité de Conciliación, se acogió la recomendación del apoderado de no presentar formula conciliatoria.
1566713	I-20241566713	No concilia	En la Sesión No. 12 de 2024 del Comité de Conciliación, se acogió la recomendación del apoderado de no presentar formula conciliatoria.
1568191	I-20241568191	No concilia	En la Sesión No. 12 de 2024 del Comité de Conciliación, se acogió la recomendación del apoderado de no presentar formula conciliatoria.
1568224	I-20241568224	No concilia	En la Sesión No. 12 de 2024 del Comité de Conciliación, se acogió la recomendación del apoderado de no presentar formula conciliatoria.
1568284	I-20241568284	No concilia	En la Sesión No. 12 de 2024 del Comité de Conciliación, se acogió la recomendación del apoderado de no presentar formula conciliatoria.
1568654	I-20241568654	No concilia	En la Sesión No. 13 de 2024 del Comité de Conciliación, se acogió la recomendación del apoderado de no presentar formula conciliatoria.
1570460	I-20241570460	No concilia	En la Sesión No. 13 de 2024 del Comité de Conciliación, se acogió la recomendación del apoderado de no presentar formula conciliatoria.
1570636	I-20241570636	No concilia	En la Sesión No. 13 de 2024 del Comité de Conciliación, se acogió la recomendación del apoderado de no presentar formula conciliatoria.
1571239	I-20241571239	No concilia	En la Sesión No. 13 de 2024 del Comité de Conciliación, se acogió la recomendación del apoderado de no presentar formula conciliatoria.

1571338	I-20241571338	No concilia	En la Sesión No. 13 de 2024 del Comité de Conciliación, se acogió la recomendación del apoderado de no presentar formula conciliatoria.
1571553	I-20241571553	No concilia	En la Sesión No. 13 de 2024 del Comité de Conciliación, se acogió la recomendación del apoderado de no presentar formula conciliatoria.
1571655	I-20241571655	No concilia	En la Sesión No. 22 de 2024 del Comité de Conciliación, se acogió la recomendación del apoderado de no conciliar.
1571691	I-20241571691	No concilia	En la Sesión No. 13 de 2024 del Comité de Conciliación, se acogió la recomendación del apoderado de no presentar formula conciliatoria.
1573713	I-20241573713	No concilia	En la Sesión No. 14 de 2024 del Comité de Conciliación, se acogió la recomendación del apoderado de no presentar formula conciliatoria.
1576433	I-20241576433	No concilia	En la Sesión No. 15 de 2024 del Comité de Conciliación, se acogió la recomendación del apoderado de no presentar formula conciliatoria.
1576475	I-20241576475	No concilia	En la Sesión No. 15 de 2024 del Comité de Conciliación, se acogió la recomendación del apoderado de no presentar formula conciliatoria.
1576503	I-20241576503	No concilia	En la Sesión No. 15 de 2024 del Comité de Conciliación, se acogió la recomendación del apoderado de no presentar formula conciliatoria.
1576564	I-20241576564	No concilia	En la Sesión No. 15 de 2024 del Comité de Conciliación, se acogió la recomendación del apoderado de no presentar formula conciliatoria.
1577209	I-20241577209	No concilia	En la Sesión No. 15 de 2024 del Comité de Conciliación, se acogió la recomendación del apoderado de no presentar formula conciliatoria.
1577354	I-20241577354	No concilia	En la Sesión No. 16 de 2024 del Comité de Conciliación, se acogió la recomendación del apoderado de no presentar formula conciliatoria.
1577504	I-20241577504	No concilia	En la Sesión No. 16 de 2024 del Comité de Conciliación, se acogió la recomendación del apoderado de no presentar formula conciliatoria.
1577559	I-20241577559	No concilia	En la Sesión No. 19 de 2024 del Comité de Conciliación, se acogió la recomendación del apoderado de no presentar formula conciliatoria.
1578133	I-20241578133	No concilia	En la Sesión No. 16 de 2024 del Comité de Conciliación, se acogió la recomendación del apoderado de no presentar formula conciliatoria.
1578331	I-20241578331	No concilia	En la Sesión No. 16 de 2024 del Comité de Conciliación, se acogió la recomendación del apoderado de no presentar formula conciliatoria.

1578359	I-20241578359	No concilia	En la Sesión No. 21 de 2024 del Comité de Conciliación, se acogió la recomendación del apoderado de no presentar formula conciliatoria.
1579184	I-20241579184	No concilia	En la Sesión No. 17 de 2024 del Comité de Conciliación, se acogió la recomendación del apoderado de no presentar formula conciliatoria.
1579882	I-20241579882	No concilia	En la Sesión No. 17 de 2024 del Comité de Conciliación, se acogió la recomendación del apoderado de no presentar formula conciliatoria.
1580046	I-20241580046	No concilia	En la Sesión No. 17 de 2024 del Comité de Conciliación, se acogió la recomendación del apoderado de no presentar formula conciliatoria.
1580626	I-20241580626	No concilia	En la Sesión No. 17 de 2024 del Comité de Conciliación, se acogió la recomendación del apoderado de no presentar formula conciliatoria.
1580634	I-20241580634	No concilia	En la Sesión No. 18 de 2024 del Comité de Conciliación, se acogió la recomendación del apoderado de no presentar formula conciliatoria.
1580647	I-20241580647	No concilia	En la Sesión No. 17 de 2024 del Comité de Conciliación, se acogió la recomendación del apoderado de no presentar formula conciliatoria.
1580773	I-20241580773	No concilia	En la Sesión No. 17 de 2024 del Comité de Conciliación, se acogió la recomendación del apoderado de no presentar formula conciliatoria.
1580790	I-20241580790	No concilia	En la Sesión No. 17 de 2024 del Comité de Conciliación, se acogió la recomendación del apoderado de no presentar formula conciliatoria.
1581296	I-20241581296	No concilia	En la Sesión No. 18 de 2024 del Comité de Conciliación, se acogió la recomendación del apoderado de no presentar formula conciliatoria.
1581528	I-20241581528	No concilia	En la Sesión No. 18 de 2024 del Comité de Conciliación, se acogió la recomendación del apoderado de no presentar formula conciliatoria.
1582260	I-20241582260	No concilia	En la Sesión No. 18 de 2024 del Comité de Conciliación, se acogió la recomendación del apoderado de no presentar formula conciliatoria.
1582349	I-20241582349	No concilia	En la Sesión No. 18 de 2024 del Comité de Conciliación, se acogió la recomendación del apoderado de no presentar formula conciliatoria.
1582511	I-20241582511	No concilia	En la Sesión No. 18 de 2024 del Comité de Conciliación, se acogió la recomendación del apoderado de no presentar formula conciliatoria.
1582817	I-20241582817	No concilia	En la Sesión No. 18 de 2024 del Comité de Conciliación, se acogió la recomendación del apoderado de no presentar formula conciliatoria.

1582991	I-20241582991	No concilia	En la Sesión No. 19 de 2024 del Comité de Conciliación, se acogió la recomendación del apoderado de no presentar formula conciliatoria.
1582991	I-20241582991	No concilia	En la Sesión No. 22 de 2024 del Comité de Conciliación, se acogió la recomendación del apoderado de no conciliar.
1583405	I-20241583405	No concilia	En la Sesión No. 19 de 2024 del Comité de Conciliación, se acogió la recomendación del apoderado de no presentar formula conciliatoria.
1584253	I-20241584253	No concilia	En la Sesión No. 19 de 2024 del Comité de Conciliación, se acogió la recomendación del apoderado de no presentar formula conciliatoria.
1584924	I-20241584924	No concilia	En la Sesión No. 20 de 2024 del Comité de Conciliación, se acogió la recomendación del apoderado de no presentar formula conciliatoria.
1585414	I-20241585414	No concilia	En la Sesión No. 19 de 2024 del Comité de Conciliación, se acogió la recomendación del apoderado de no presentar formula conciliatoria.
1585449	I-20241585449	No concilia	En la Sesión No. 19 de 2024 del Comité de Conciliación, se acogió la recomendación del apoderado de no presentar formula conciliatoria.
1586704	I-20241586704	No concilia	En la Sesión No. 20 de 2024 del Comité de Conciliación, se acogió la recomendación del apoderado de no presentar formula conciliatoria.
1587208	I-20241587208	No concilia	En la Sesión No. 20 de 2024 del Comité de Conciliación, se acogió la recomendación del apoderado de no presentar formula conciliatoria.
1587554	I-20241587554	No concilia	En la Sesión No. 20 de 2024 del Comité de Conciliación, se acogió la recomendación del apoderado de no presentar formula conciliatoria.
1587587	I-20241587587	No concilia	En la Sesión No. 20 de 2024 del Comité de Conciliación, se acogió la recomendación del apoderado de no presentar formula conciliatoria.
1587735	I-20241587735	No concilia	En la Sesión No. 21 de 2024 del Comité de Conciliación, se acogió la recomendación del apoderado de no presentar formula conciliatoria.
1588081	I-20241588081	No concilia	En la Sesión No. 21 de 2024 del Comité de Conciliación, se acogió la recomendación del apoderado de no presentar formula conciliatoria.
1588760	I-20241588760	No concilia	En la Sesión No. 21 de 2024 del Comité de Conciliación, se acogió la recomendación del apoderado de no presentar formula conciliatoria.
1589135	I-20241589135	No concilia	En la Sesión No. 24 de 2024 del Comité de Conciliación, se acogió la recomendación del apoderado de no presentar formula conciliatoria.

1590797	I-20241590797	No concilia	En la Sesión No. 21 de 2024 del Comité de Conciliación, se acogió la recomendación del apoderado de <u>no presentar formula conciliatoria</u> .
1591517	I-20241591517	No concilia	En la Sesión No. 22 de 2024 del Comité de Conciliación, se acogió la recomendación del apoderado de <u>no conciliar</u> .
1593017	I-20241593017	No concilia	En la Sesión No. 22 de 2024 del Comité de Conciliación, se acogió la recomendación del apoderado de <u>no conciliar</u> .
1594138	I-20241594138	No concilia	En la Sesión No. 23 de 2024 del Comité de Conciliación, se acogió la recomendación del apoderado de <u>no presentar formula conciliatoria</u> .
1594976	I-20241594976	No concilia	En la Sesión No. 24 de 2024 del Comité de Conciliación, se acogió la recomendación del apoderado de <u>no presentar formula conciliatoria</u> .
1595026	I-20241595026	No concilia	En la Sesión No. 24 de 2024 del Comité de Conciliación, se acogió la recomendación del apoderado de <u>no presentar formula conciliatoria</u> .
1595611	I-20241595611	No concilia	En la Sesión No. 24 de 2024 del Comité de Conciliación, se acogió la recomendación del apoderado de <u>no presentar formula conciliatoria</u> .
1596506	I-20241596506	No concilia	En la Sesión No. 01 de 2025 del Comité de Conciliación, se acogió la recomendación del apoderado de <u>no presentar formula conciliatoria</u> .
1597124	I-20241597124	No concilia	En la Sesión No. 01 de 2025 del Comité de Conciliación, se acogió la recomendación del apoderado de <u>no presentar formula conciliatoria</u> .
1597221	I-20241597221	No concilia	En la Sesión No. 01 de 2025 del Comité de Conciliación, se acogió la recomendación del apoderado de <u>no presentar formula conciliatoria</u> .
1597844	I-20251597844	No concilia	En la Sesión No. 02 de 2025 del Comité de Conciliación, se acogió la recomendación del apoderado de <u>no presentar formula conciliatoria</u> .
1598167	I-20251598167	No concilia	En la Sesión No. 01 de 2025 del Comité de Conciliación, se acogió la recomendación del apoderado de <u>no presentar formula conciliatoria</u> .
1598830	I-20251598830	No concilia	En la Sesión No. 02 de 2025 del Comité de Conciliación, se acogió la recomendación del apoderado de <u>no presentar formula conciliatoria</u> .
1598942	I-20251598942	No concilia	En la Sesión No. 02 de 2025 del Comité de Conciliación, se acogió la recomendación del apoderado de <u>no presentar formula conciliatoria</u> .
1599101	I-20251599101	No concilia	En la Sesión No. 02 de 2025 del Comité de Conciliación, se acogió la recomendación del apoderado de <u>no presentar formula conciliatoria</u> .

1599149	I-20251599149	No concilia	En la Sesión No. 02 de 2025 del Comité de Conciliación, se acogió la recomendación del apoderado de no presentar formula conciliatoria.
1599312	I-20251599312	No concilia	En la Sesión No. 02 de 2025 del Comité de Conciliación, se acogió la recomendación del apoderado de no presentar formula conciliatoria.
1599319	I-20251599319	No concilia	En la Sesión No. 03 de 2025 del Comité de Conciliación, se acogió la recomendación del apoderado de no presentar formula conciliatoria.
1600361	I-20251600361	No concilia	En la Sesión No. 03 de 2025 del Comité de Conciliación, se acogió la recomendación del apoderado de no presentar formula conciliatoria.
1601567	I-20251601567	No concilia	En la Sesión No. 04 de 2025 del Comité de Conciliación, se acogió la recomendación del apoderado de no presentar formula conciliatoria.
1602794	I-20251602794	No concilia	En la Sesión No. 05 de 2025 del Comité de Conciliación, se acogió la recomendación del apoderado de no presentar formula conciliatoria.
1602801	I-20251602801	No concilia	En la Sesión No. 05 de 2025 del Comité de Conciliación, se acogió la recomendación del apoderado de no presentar formula conciliatoria.
1603145	I-20251603145	No concilia	En la Sesión No. 05 de 2025 del Comité de Conciliación, se acogió la recomendación del apoderado de no presentar formula conciliatoria.
1603301	I-20251603301	No concilia	En la Sesión No. 05 de 2025 del Comité de Conciliación, se acogió la recomendación del apoderado de no presentar formula conciliatoria.
1603962	I-20251603962	No concilia	En la Sesión No. 06 de 2025 del Comité de Conciliación, se acogió la recomendación del apoderado de no presentar formula conciliatoria.
1604191	I-20251604191	No concilia	En la Sesión No. 06 de 2025 del Comité de Conciliación, se acogió la recomendación del apoderado de no presentar formula conciliatoria.
1604443	I-20251604443	No concilia	En la Sesión No. 06 de 2025 del Comité de Conciliación, se acogió la recomendación del apoderado de no presentar formula conciliatoria.
1604451	I-20251604451	No concilia	En la Sesión No. 06 de 2025 del Comité de Conciliación, se acogió la recomendación del apoderado de no presentar formula conciliatoria.
1604611	I-20251604611	No concilia	En la Sesión No. 07 de 2025 del Comité de Conciliación, se acogió la recomendación del apoderado de no presentar formula conciliatoria.
1605128	I-20251605128	No concilia	En la Sesión No. 07 de 2025 del Comité de Conciliación, se acogió la recomendación del apoderado de no presentar formula conciliatoria.

1605306	I-20251605306	No concilia	En la Sesión No. 07 de 2025 del Comité de Conciliación, se acogió la recomendación del apoderado de <u>no presentar formula conciliatoria.</u>
1605340	I-20251605340	No concilia	En la Sesión No. 07 de 2025 del Comité de Conciliación, se acogió la recomendación del apoderado de <u>no presentar formula conciliatoria.</u>
1605342	I-20251605342	No concilia	En la Sesión No. 07 de 2025 del Comité de Conciliación, se acogió la recomendación del apoderado de <u>no presentar formula conciliatoria.</u>
1605693	I-20251605693	No concilia	En la Sesión No. 08 de 2025 del Comité de Conciliación, se acogió la recomendación del apoderado de <u>no presentar formula conciliatoria.</u>
1608019	I-20251608019	No concilia	En la Sesión No. 10 de 2025 del Comité de Conciliación, se acogió la recomendación del apoderado de <u>no presentar formula conciliatoria.</u>
1608032	I-20251608032	No concilia	En la Sesión No. 10 de 2025 del Comité de Conciliación, se acogió la recomendación del apoderado de <u>no presentar formula conciliatoria.</u>
1608506	I-20251608506	No concilia	En la Sesión No. 10 de 2025 del Comité de Conciliación, se acogió la recomendación del apoderado de <u>no presentar formula conciliatoria.</u>
1608507	I-20251608507	No concilia	En la Sesión No. 10 de 2025 del Comité de Conciliación, se acogió la recomendación del apoderado de <u>no presentar formula conciliatoria.</u>
1609834	I-20251609834	No concilia	En la Sesión No. 11 de 2025 del Comité de Conciliación, se acogió la recomendación del apoderado de <u>no presentar formula conciliatoria.</u>
1610607	I-20251610607	No concilia	En la Sesión No. 13 de 2025 del Comité de Conciliación, se acogió la recomendación del apoderado de <u>no presentar formula conciliatoria.</u>
1610673	I-20251610673	No concilia	En la Sesión No. 12 de 2025 del Comité de Conciliación, se acogió la recomendación del apoderado de <u>no presentar formula conciliatoria.</u>
1611295	I-20251611295	No concilia	En la Sesión No. 12 de 2025 del Comité de Conciliación, se acogió la recomendación del apoderado de <u>no presentar formula conciliatoria.</u>
1611402	I-20251611402	No concilia	En la Sesión No. 12 de 2025 del Comité de Conciliación, se acogió la recomendación del apoderado de <u>no presentar formula conciliatoria.</u>
1611461	I-20251611461	No concilia	En la Sesión No. 13 de 2025 del Comité de Conciliación, se acogió la recomendación del apoderado de <u>no presentar formula conciliatoria.</u>
1612258	I-20251612258	No concilia	En la Sesión No. 13 de 2025 del Comité de Conciliación, se acogió la recomendación del apoderado de <u>no presentar formula conciliatoria.</u>

1612269	I-20251612269	No concilia	En la Sesión No. 13 de 2025 del Comité de Conciliación, se acogió la recomendación del apoderado de no presentar formula conciliatoria.
1612603	I-20251612603	No concilia	En la Sesión No. 13 de 2025 del Comité de Conciliación, se acogió la recomendación del apoderado de no presentar formula conciliatoria.
1612885	I-20251612885	No concilia	En la Sesión No. 13 de 2025 del Comité de Conciliación, se acogió la recomendación del apoderado de no presentar formula conciliatoria.
1613390	I-20251613390	No concilia	No presentar formula conciliatoria
1613810	I-20251613810	No concilia	No presentar formula conciliatoria
1614187	I-20251614187	No concilia	El comité de Defensa Judicial y conciliación de la entidad decidió no presentar formula de arreglo, toda vez que no se configuran supuestos necesarios para que sea procedente la conciliación.
1614447	I-20251614447	No concilia	El comité de Defensa Judicial y conciliación de la entidad decidió no presentar formula de arreglo, toda vez que no se configuran supuestos necesarios para que sea procedente la conciliación.
1614533	I-20251614533	No concilia	El comité de Defensa Judicial y conciliación de la entidad decidió no presentar formula de arreglo, toda vez que no se configuran supuestos necesarios para que sea procedente la conciliación.
1614953	I-20251614953	No concilia	El comité de Defensa Judicial y conciliación de la entidad decidió no presentar formula de arreglo, toda vez que no se configuran supuestos necesarios para que sea procedente la conciliación.
1614994	I-20251614994	No concilia	El comité de Defensa Judicial y conciliación de la entidad decidió no presentar formula de arreglo, toda vez que no se configuran supuestos necesarios para que sea procedente la conciliación.
1615106	I-20251615106	No concilia	El comité de Defensa Judicial y conciliación de la entidad decidió no presentar formula de arreglo, toda vez que no se configuran supuestos necesarios para que sea procedente la conciliación.

1615111	I-20251615111	No concilia	Con base en el análisis de las causales de revocación directa previstas en el artículo 93 de la Ley 1437 de 2011, se concluye que la actuación administrativa de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios no es manifiestamente contraria a la Constitución o la ley, no transgrede ni afecta el interés público o social, y no ha generado un agravio injustificado a ninguna persona. Por tanto, no se configuran los supuestos necesarios para que sea procedente la conciliación en este caso.
1615385	I-20251615385	No concilia	El comité de Defensa Judicial y conciliación de la entidad decidió no presentar formula de arreglo, toda vez que no se configuran supuestos necesarios para que sea procedente la conciliación.
1615498	I-20251615498	No concilia	El comité de Defensa Judicial y conciliación de la entidad decidió no presentar formula de arreglo, toda vez que no se configuran supuestos necesarios para que sea procedente la conciliación.
1615500	I-20251615500	No concilia	El comité de Defensa Judicial y conciliación de la entidad decidió no presentar formula de arreglo, toda vez que no se configuran supuestos necesarios para que sea procedente la conciliación.
1615605	I-20251615605	No concilia	El comité de Defensa Judicial y conciliación de la entidad decidió no presentar formula de arreglo, toda vez que no se configuran supuestos necesarios para que sea procedente la conciliación.
1616143	I-20251616143	No concilia	El comité de Defensa Judicial y conciliación de la entidad decidió no presentar formula de arreglo, toda vez que no se configuran supuestos necesarios para que sea procedente la conciliación.
1617226	I-20251617226	No concilia	El comité de Defensa Judicial y conciliación de la entidad decidió no presentar formula de arreglo, toda vez que no se configuran supuestos necesarios para que sea procedente la conciliación.
1617681	I-20251617681	No concilia	El comité de Defensa Judicial y conciliación de la entidad decidió no presentar formula de arreglo, toda vez que no se configuran supuestos necesarios para que sea procedente la conciliación.

1617729	I-20251617729	No concilia	El comité de Defensa Judicial y conciliación de la entidad decidió no presentar formula de arreglo, toda vez que no se configuran supuestos necesarios para que sea procedente la conciliación.
1617733	I-20251617733	No concilia	El comité de Defensa Judicial y conciliación de la entidad decidió no presentar formula de arreglo, toda vez que no se configuran supuestos necesarios para que sea procedente la conciliación.
1617821	I-20251617821	No concilia	El comité de Defensa Judicial y conciliación de la entidad decidió no presentar formula de arreglo, toda vez que no se configuran supuestos necesarios para que sea procedente la conciliación.
1617831	I-20251617831	No concilia	El comité de Defensa Judicial y conciliación de la entidad decidió no presentar formula de arreglo, toda vez que no se configuran supuestos necesarios para que sea procedente la conciliación.
1618249	I-20251618249	No concilia	El comité de Defensa Judicial y conciliación de la entidad decidió no presentar formula de arreglo, toda vez que no se configuran supuestos necesarios para que sea procedente la conciliación.
1618436	I-20251618436	No concilia	El comité de Defensa Judicial y conciliación de la entidad decidió no presentar formula de arreglo, toda vez que no se configuran supuestos necesarios para que sea procedente la conciliación.
1618567	I-20251618567	No concilia	El comité de Defensa Judicial y conciliación de la entidad decidió no presentar formula de arreglo, toda vez que no se configuran supuestos necesarios para que sea procedente la conciliación.
1618635	I-20251618635	No concilia	El comité de Defensa Judicial y conciliación de la entidad decidió no presentar formula de arreglo, toda vez que no se configuran supuestos necesarios para que sea procedente la conciliación.
1619534	I-20251619534	No concilia	El comité de Defensa Judicial y conciliación de la entidad decidió no presentar formula de arreglo, toda vez que no se configuran supuestos necesarios para que sea procedente la conciliación.
1619711	I-20251619711	No concilia	El comité de Defensa Judicial y conciliación de la entidad decidió no presentar formula de arreglo, toda vez que no se configuran supuestos necesarios para que sea procedente la conciliación.

1619933	I-20251619933	No concilia	El comité de Defensa Judicial y conciliación de la entidad decidió no presentar formula de arreglo, toda vez que no se configuran supuestos necesarios para que sea procedente la conciliación.
1620160	I-20251620160	No concilia	El comité de Defensa Judicial y conciliación de la entidad decidió no presentar formula de arreglo, toda vez que no se configuran supuestos necesarios para que sea procedente la conciliación.
1620318	I-20251620318	No concilia	El comité de Defensa Judicial y conciliación de la entidad decidió no presentar formula de arreglo, toda vez que no se configuran supuestos necesarios para que sea procedente la conciliación.
1620371	I-20251620371	No concilia	El comité de Defensa Judicial y conciliación de la entidad decidió no presentar formula de arreglo, toda vez que no se configuran supuestos necesarios para que sea procedente la conciliación.
1620471	I-20251620471	No concilia	El comité de Defensa Judicial y conciliación de la entidad decidió no presentar formula de arreglo, toda vez que no se configuran supuestos necesarios para que sea procedente la conciliación.
1620892	I-20251620892	No concilia	El comité de Defensa Judicial y conciliación de la entidad decidió no presentar formula de arreglo, toda vez que no se configuran supuestos necesarios para que sea procedente la conciliación.
1621415	I-20251621415	No concilia	El comité de Defensa Judicial y conciliación de la entidad decidió no presentar formula de arreglo, toda vez que no se configuran supuestos necesarios para que sea procedente la conciliación.
1621543	I-20251621543	No concilia	El comité de Defensa Judicial y conciliación de la entidad decidió no presentar formula de arreglo, toda vez que no se configuran supuestos necesarios para que sea procedente la conciliación.
1621624	I-20251621624	No concilia	El comité de Defensa Judicial y conciliación de la entidad decidió no presentar formula de arreglo, toda vez que no se configuran supuestos necesarios para que sea procedente la conciliación.

1621956	I-20251621956	No concilia	Con base en el análisis de las causales de revocación directa previstas en el artículo 93 de la Ley 1437 de 2011, se concluye que la actuación administrativa de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios no es manifiestamente contraria a la Constitución o la ley, no transgrede ni afecta el interés público o social, y no ha generado un agravio injustificado a ninguna persona. Por tanto, no se configuran los supuestos necesarios para que sea procedente la conciliación en este caso.
1622876	I-20254175471	No concilia	Con base en el análisis de las causales de revocación directa previstas en el artículo 93 de la Ley 1437 de 2011, se concluye que la actuación administrativa de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios no es manifiestamente contraria a la Constitución o la ley, no transgrede ni afecta el interés público o social, y no ha generado un agravio injustificado a ninguna persona. Por tanto, no se configuran los supuestos necesarios para que sea procedente la conciliación en este caso.
1623071	I-2025591675	No concilia	Con base en el análisis de las causales de revocación directa previstas en el artículo 93 de la Ley 1437 de 2011, se concluye que la actuación administrativa de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios no es manifiestamente contraria a la Constitución o la ley, no transgrede ni afecta el interés público o social, y no ha generado un agravio injustificado a ninguna persona. Por tanto, no se configuran los supuestos necesarios para que sea procedente la conciliación en este caso.

1624319	I-20254199815	No concilia	Con base en el análisis de las causales de revocación directa previstas en el artículo 93 de la Ley 1437 de 2011, se concluye que la actuación administrativa de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios no es manifiestamente contraria a la Constitución o la ley, no transgrede ni afecta el interés público o social, y no ha generado un agravio injustificado a ninguna persona. Por tanto, no se configuran los supuestos necesarios para que sea procedente la conciliación en este caso.
1625651	I-20250608694	No concilia	Con base en el análisis de las causales de revocación directa previstas en el artículo 93 de la Ley 1437 de 2011, se concluye que la actuación administrativa de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios no es manifiestamente contraria a la Constitución o la ley, no transgrede ni afecta el interés público o social, y no ha generado un agravio injustificado a ninguna persona. Por tanto, no se configuran los supuestos necesarios para que sea procedente la conciliación en este caso.
1625654	I-20250608509	No concilia	El comité de Defensa Judicial y conciliación de la entidad decidió no presentar formula de arreglo, toda vez que no se configuran supuestos necesarios para que sea procedente la conciliación.
1627397	I-20264236484	No concilia	El comité de Defensa Judicial y conciliación de la entidad decidió no presentar formula de arreglo, toda vez que no se configuran supuestos necesarios para que sea procedente la conciliación.
1629660	I-2025009714	No concilia	Con base en el análisis de las causales de revocación directa previstas en el artículo 93 de la Ley 1437 de 2011, se concluye que la actuación administrativa de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios no es manifiestamente contraria a la Constitución o la ley, no transgrede ni afecta el interés público o social, y no ha generado un agravio injustificado a ninguna persona. Por tanto, no se configuran los supuestos necesarios para que sea procedente la conciliación en este caso.

1630215	I-20264254048	No concilia	Con base en el análisis de las causales de revocación directa previstas en el artículo 93 de la Ley 1437 de 2011, se concluye que la actuación administrativa de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios no es manifiestamente contraria a la Constitución o la ley, no transgrede ni afecta el interés público o social, y no ha generado un agravio injustificado a ninguna persona. Por tanto, no se configuran los supuestos necesarios para que sea procedente la conciliación en este caso.
1630712	I-20260033561	No concilia	Con base en el análisis de las causales de revocación directa previstas en el artículo 93 de la Ley 1437 de 2011, se concluye que la actuación administrativa de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios no es manifiestamente contraria a la Constitución o la ley, no transgrede ni afecta el interés público o social, y no ha generado un agravio injustificado a ninguna persona. Por tanto, no se configuran los supuestos necesarios para que sea procedente la conciliación en este caso.

Análisis del proceso o caso

Objeto de la solicitud de conciliación

La convocante (Veolia) pretende que la SSPD revoque directamente o acepte la nulidad de la Resolución No. SSPD - 20268500006575 del 07 de enero de 2026, absteniéndose de exigir a la empresa que conceda el recurso de apelación, y que se reconozca que la empresa actuó conforme a derecho al declarar el desistimiento tácito.

Principal problema jurídico

¿Se configuraron las causales de nulidad por falta de competencia, falsa motivación, expedición irregular o desviación de poder por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios al expedir la Resolución No. 20268500006575, mediante la cual ordenó conceder un recurso de apelación dentro de un trámite de queja, pese a que la empresa prestadora declaró un desistimiento tácito; bajo el entendido de que dicho pronunciamiento constituía en realidad un acto administrativo que materialmente negaba la terminación del contrato de servicios públicos, en los términos del artículo 154 de la Ley 142 de 1994, y no un simple desistimiento tácito conforme al artículo 17 del CPACA?

Análisis de caducidad y/o prescripción

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 164 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), la demanda de nulidad y restablecimiento del derecho debe ser interpuesta dentro de los cuatro (4) meses siguientes al día siguiente de la comunicación, notificación, ejecución o publicación del acto administrativo acusado:

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 164 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, cuando se pretenda la nulidad y el restablecimiento del derecho, la demanda deberá presentarse dentro del término de cuatro (4) meses, contados a partir del día siguiente al de la comunicación, notificación, ejecución o publicación del acto administrativo, según el caso, so pena de que opere el fenómeno jurídico de la caducidad.

En el caso concreto, la Resolución No. 20268500006575 del 07 de enero de 2026 fue notificada por aviso el 21 de enero de

2026. En consecuencia, la notificación se entiende surtida al finalizar el día siguiente, esto es, el 22 de enero de 2026. Por tanto, el término de caducidad comenzó a correr a partir del 23 de enero de 2026, y en principio vencería el 23 de mayo de 2026 (sábado). De conformidad con el artículo 62 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, cuando el último día de un término cae en un día no hábil, este se prorroga hasta el siguiente día hábil, es decir, el 25 de mayo de 2026.

Ahora bien, la convocante radicó solicitud de conciliación prejudicial ante la Procuraduría General de la Nación el 25 de febrero de 2026. En ese sentido, se concluye que dicha solicitud fue presentada dentro del término de caducidad previsto en el artículo 164 del Código de Procedimiento Administrativo, por lo cual no se configura el fenómeno jurídico de la caducidad.

Análisis del caso

La controversia jurídica plantea una aparente tensión entre el procedimiento administrativo general previsto en la Ley 1437 de 2011 (CPACA) y el régimen especial aplicable a los servicios públicos domiciliarios contenido en la Ley 142 de 1994.

- Argumento de la empresa: Veolia sustenta su posición en el artículo 17 del CPACA, según el cual, cuando el peticionario no completa los requisitos exigidos, procede el desistimiento tácito y contra dicho acto únicamente cabe el recurso de reposición. Con base en ello, sostiene que el recurso de queja (artículo 74 del CPACA) solo habilita a la autoridad para revisar la legalidad formal de la negativa del recurso de apelación, sin entrar en el análisis material de la decisión.

- Posición de la Superintendencia: En aplicación del principio de especialidad, debe prevalecer el régimen previsto en la Ley 142 de 1994. El artículo 154 de dicha ley establece de manera expresa que contra los actos de las empresas que ordenen la suspensión o terminación del servicio, o que nieguen la conexión, proceden los recursos de reposición ante la empresa y de apelación ante la Superintendencia. En el caso concreto, la SSPD evidenció que, bajo la figura formal de un supuesto desistimiento tácito, la empresa exigió requisitos improcedentes o dependientes de su propia gestión — como la expedición del paz y salvo —, configurándose en la práctica una decisión de fondo que negó la terminación contractual. Por su naturaleza material, dicha decisión es susceptible de apelación ante la Superintendencia.

- Improcedencia del desistimiento tácito: En relación con la exigencia de suscribir un acuerdo de pago, el Concepto SSPD 796/2016 ha precisado que, si no se logra acuerdo entre las partes, el prestador no puede declarar el desistimiento tácito, sino que debe emitir una decisión de fondo negando la solicitud de desvinculación. Ello garantiza que el usuario pueda ejercer los recursos correspondientes y acudir ante la Superintendencia para el control de legalidad.

En consecuencia, la actuación de la SSPD no desconoce el procedimiento general, sino que aplica correctamente el régimen especial de los servicios públicos, garantizando el derecho a la segunda instancia y el control efectivo de las decisiones empresariales.

LEGALIDAD DE LA RESOLUCIÓN SSPD 20268500006575 DEL 7 DE ENERO DE 2026:

Del análisis efectuado por la SSPD, contenido en la Resolución SSPD-20268500006575 del 7 de enero de 2026, se observa que la decisión de declarar procedente el recurso de queja y, en consecuencia, ordenar a VEOLIA ASEO PALMIRA S.A.S. E.S.P. conceder el recurso de apelación, se sustentó principalmente en los siguientes aspectos:

En primer lugar, la apoderada de la empresa expuso que, en ejercicio de sus facultades y con fundamento en el artículo 2.3.2.2.4.2.110 del Decreto 1077 de 2015, VEOLIA ASEO PALMIRA S.A.S. E.S.P. verificó que la solicitud de terminación anticipada presentada por el usuario carecía de requisitos esenciales. En tal virtud, estimó procedente aplicar el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015 y suspender el término de respuesta por tres (3) días hábiles para que el peticionario acreditara el cumplimiento de los requisitos requeridos, lo cual se torna como una carga irrazonable y desproporcionada que actúa como una barrera administrativa para impedir el cambio de prestador.

Indicó además que, vencido el término otorgado, el peticionario no aportó la totalidad de los documentos solicitados y que, aunque presentó una respuesta en la que manifestó su inconformidad con tal requerimiento, ya que afirmó haber cumplido con todos los requisitos que estaban en su órbita de manejo, consideró en todo caso que no se había subsanado completamente las deficiencias advertidas inicialmente. Por ello, mediante decisión del 19 de junio de 2025, la empresa declaró el DESISTIMIENTO TÁCITO de la solicitud, con fundamento en el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015, indicando que, contra esa decisión, procedía el recurso de reposición.

Inconforme con esa decisión, la apoderada del usuario interpuso recurso de reposición y en subsidio apelación, los cuales fueron, el primero de ellos, resuelto desfavorablemente, confirmando la decisión objeto de disenso; y el segundo, la empresa lo adecuó al trámite de un recurso de queja, atendiendo a que contra dicha decisión no procedía el de apelación; remitiendo las diligencias a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para que procediera a desatarlo.

Al analizar el caso, la SSPD no avaló la configuración del desistimiento tácito en los términos planteados por la empresa. En concreto, precisó que, al examinar la actuación de VEOLIA, se podía advertir que la resolución empresarial resolvió la solicitud de terminación anticipada del contrato presentada por el usuario y que, en su párrafo primero, decidió no conceder la solicitud, lo cual constituye una decisión de fondo frente a la controversia suscitada. Asimismo, señaló: “En este orden de ideas, toda decisión de la Prestadora que resuelva definitivamente esta controversia debe admitir el Recurso de Apelación, máxime cuando la mandataria del usuario YARA DANIELA CAICEDO LENIS contestó oportunamente el requerimiento y presentó sus argumentos conforme a derecho. En consecuencia, la Prestadora tenía la obligación legal de pronunciarse sobre el fondo del asunto y simultáneamente conceder los recursos de reposición y, en subsidio, de apelación”. (Se destaca)

Esta conclusión resulta acertada, en la medida en que el desistimiento tácito es una figura excepcional que solo se activa cuando se cumplen estrictamente sus presupuestos. La Corte Constitucional, en la Sentencia C-951 de 2014, señaló que el desistimiento tácito solo se configura cuando el peticionario no satisface el requerimiento de completitud; por el contrario, si el interesado aporta lo requerido, el término se reactiva y la autoridad debe proseguir hasta adoptar una decisión de fondo.

En el caso que nos ocupa, de las pruebas que obran en el expediente se puede advertir que la apoderada del usuario sí atendió el requerimiento y brindó una información con la que trasladó el impulso del procedimiento administrativo a la empresa prestadora de servicio y, con ello, que cerraba la posibilidad de aplicarse en el caso la figura del desistimiento tácito. En efecto, en dicha respuesta la apoderada manifestó, entre otros aspectos, el cumplimiento del pago de la última factura, afirmando que, si se exigía un paz y salvo “formal”, su expedición correspondía es a la empresa prestadora; y explicó que la suscripción del acuerdo de pago no dependía unilateralmente del peticionario, dado que con la petición se elevó “la solicitud de suscripción inmediata del respectivo acuerdo de pago a que haya lugar, a fin de que el acuerdo se suscriba concomitantemente con la radicación de mi petición y se evite retrasos en el trámite de desvinculación”.

Con base en lo anterior, la SSPD concluyó en la resolución controvertida que, al existir una respuesta y actuación oportuna de parte del interesado, refutando el fundamento del requerimiento realizado previamente, VEOLIA tenía entonces la obligación legal de pronunciarse de fondo y, simultáneamente, conceder los recursos de reposición y, en subsidio, de apelación, garantizando el acceso del usuario al superior funcional; lo que hizo parcialmente: efectivamente emitió una decisión de fondo (RESOLUCIÓN PQR 10318513 del 19 de junio de 2025) que, indudablemente, cerró definitivamente la controversia y definió la situación jurídica concreta y particular del usuario; pero omitió conceder el recurso de apelación que subsidiariamente él había interpuesto y que resultaba procedente bajo las reglas del procedimiento administrativo, situación que, por sí misma, vulneró su debido proceso y que, por ende, la SSPD debía restablecer en respeto del ordenamiento jurídico.

En segundo lugar, se evidencia que, contrario a lo afirmado por la empresa prestadora del servicio, no hubo “exceso de competencia” por parte de la SSPD al decidir el recurso de queja, en la medida en que este medio de impugnación tiene un objeto claro: controlar si fue ajustada a derecho la negativa de conceder el recurso de apelación. Para resolverlo, necesariamente debe verificarse si el acto recurrido era o no susceptible de apelación; y esa verificación exige una calificación jurídica mínima del acto, atendiendo a su contenido y efectos, pues no es posible decidir la procedencia de la apelación, prescindiendo de la naturaleza real de la decisión empresarial.

En ese contexto, la afirmación de la apoderada de la empresa en el sentido de que la SSPD procedió a: (i) analizar el fondo de la controversia sobre la terminación del contrato; (ii) valorar pruebas y argumentos sustanciales sobre el cumplimiento de requisitos; (iii) determinar que la empresa incumplió su deber legal al no acceder a la terminación; (iv) prejuzgar sobre la suficiencia de la contestación al requerimiento; y (v) ordenar conceder apelación contra un supuesto desistimiento tácito que, según la apoderada de la empresa, estaría vedada por el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015, no solo es inexacta, sino que desconoce la lógica misma del recurso de queja.

En efecto, la SSPD no estudió el fondo del asunto ni tampoco resolvió el mérito de la terminación anticipada: no ordenó la desvinculación del usuario, no fijó obligaciones económicas, no determinó el alcance de la deuda, ni sustituyó a la prestadora en la decisión del caso. La decisión que adoptó la SSPD en la resolución que acá se ataca, era la que precisamente procedía para este tipo de recurso: se trata de una decisión de carácter meramente procedimental, en la que se limitó a verificar si la apelación había sido o no indebidamente rechazada y, como consecuencia de esa verificación, en el evento de que así hubiese sido? como, en efecto, terminó concluyendo por las razones que ya se han señalado? proceder a ordenar su concesión y la remisión del expediente para el trámite del recurso de alzada, que fue exactamente lo que hizo. Por tanto, no hubo prejuzgamiento ni extralimitación, la SSPD actuó dentro del ámbito y la naturaleza propios del recurso de queja, garantizando el cumplimiento de las reglas del procedimiento administrativo y, de paso, el control funcional que la Ley 142 de 1994 asigna a esta Superintendencia.

Así las cosas, la SSPD no incurrió en una “orden contra legem” ni en extralimitación. Lo que hizo fue ajustar el procedimiento a la normativa aplicable, impidiendo que la empresa prestadora del servicio utilizara la figura del desistimiento tácito, prevista en el artículo 17 de la Ley 1755, como un atajo para dos fines totalmente reprochables: por un lado, adoptar un cierre definitivo del trámite sobre la base de requisitos adicionales o de cargas cuya materialización dependía no del usuario sino del propio prestador (expedición del paz y salvo y suscripción del acuerdo de pago), y de otro, asegurarse que dicha forma de terminación anticipada no pudiera ser revisada por la SSPD por medio del recurso de apelación que resultaba totalmente procedente? se reitera, al haber resuelto de fondo la situación jurídica, concreta y particular del usuario, lo que terminaba de plano el procedimiento administrativo?, lo que vulnera el debido proceso del usuario y su derecho sustancial a contar con una segunda instancia plena y funcional a cargo de esta entidad.

ARGUMENTOS DE DEFENSA FRENTE A LOS CARGOS PLANTEADOS

A continuación, se estructura la defensa de la SSPD frente a cada cargo formulado por la convocante:

- Frente al Primer Cargo: Infracción de normas superiores (Violación del Art. 17 Ley 1755/2015, Art. 74 CPACA y Art. 154 Ley 142/1994): Defensa: No se configura vulneración normativa alguna. La empresa pretende invocar el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015 como fundamento para sostener que operó un desistimiento tácito de la solicitud presentada por la usuaria; sin embargo, el requerimiento efectuado fue sustancialmente improcedente, al exigir un paz y salvo que debía ser expedido por la propia empresa y la suscripción de un acuerdo de pago pese a que la mandataria contaba con poder suficiente para actuar.

En estas condiciones, la decisión empresarial no constituyó un simple acto de trámite ni un archivo por desistimiento, sino que materialmente implicó una negativa de fondo a la terminación del contrato. Conforme al principio de primacía de la realidad sobre las formas, no puede desnaturalizarse una decisión sustancial bajo la apariencia de una actuación meramente procesal.

De acuerdo con el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, las decisiones que niegan la celebración, ejecución o terminación del contrato de servicios públicos son susceptibles de recurso de apelación ante la SSPD. Así mismo, la doctrina (Concepto SSPD 796/2016) institucional ha precisado que el incumplimiento de requisitos sustanciales en solicitudes de desvinculación no genera archivo por desistimiento tácito, sino una decisión de fondo que debe ser susceptible de control. En consecuencia, la SSPD actuó dentro del marco de sus competencias al conocer el recurso de apelación, garantizando el debido proceso y el control de legalidad frente a una decisión empresarial que, en la práctica, negó la terminación contractual.

- Frente al Segundo Cargo: Falta de competencia (Defecto orgánico por fallar de fondo en un recurso de queja): Defensa: No se configura defecto orgánico alguno. La SSPD no resolvió el fondo del recurso de apelación ni sustituyó la decisión de la empresa prestadora. Su actuación se enmarcó estrictamente en la competencia prevista para el trámite del recurso de queja, cuya finalidad, conforme al artículo 74 del CPACA, es verificar si el recurso de apelación fue indebidamente denegado.

Para efectuar dicha verificación en materia de servicios públicos domiciliarios, la Superintendencia debe analizar la naturaleza material del acto expedido por la empresa, a fin de determinar si este es susceptible de apelación. Al evidenciar que la decisión empresarial recaía sobre aspectos sustanciales relacionados con la terminación del contrato —materia expresamente apelable conforme al artículo 154 de la Ley 142 de 1994—, la SSPD actuó dentro del ámbito de sus funciones de inspección, vigilancia y control, en los términos del artículo 79 numeral 29 de la Ley 142.

En consecuencia, ordenar la concesión del recurso de apelación no implica resolver el problema jurídico de fondo ni sustituir la competencia de la empresa, sino garantizar el derecho del usuario a la segunda instancia y el adecuado control de legalidad de las decisiones empresariales.

- Frente al Tercer Cargo: Procedimiento Irregular (Notificación irregular y desconocimiento de la naturaleza del acto): Defensa: No se configura irregularidad procedimental alguna. Las notificaciones de los actos administrativos expedidos por la SSPD se rigen por los artículos 67, 68 y 69 del CPACA, disposiciones que fueron observadas en el caso concreto. Si bien la convocante alega un desfase en los tiempos de la notificación por aviso, debe resaltarse que, conforme al principio de eficacia previsto en el artículo 3 numeral 11 del CPACA, la finalidad de la notificación —esto es, garantizar el conocimiento del acto y el ejercicio del derecho de defensa— se cumplió plenamente, tanto así que la empresa ejerció los mecanismos de contradicción y hoy promueve la presente actuación conciliatoria.

De otra parte, el argumento relativo al supuesto “desconocimiento de la naturaleza del acto” carece de sustento. No fue la Superintendencia quien desnaturalizó la decisión empresarial; por el contrario, fue la propia empresa la que pretendió revestir de trámite procesal lo que en realidad constituía una decisión de fondo, al encubrir una negativa material bajo la figura de desistimiento tácito. La SSPD, en ejercicio de su función de control, identificó la verdadera naturaleza jurídica del acto y actuó en consecuencia, garantizando la legalidad y los derechos del usuario.

- Frente al Cuarto Cargo: Falsa Motivación: Defensa: El acto administrativo expedido por la SSPD goza de plena presunción de legalidad, conforme a lo dispuesto en el artículo 88 del CPACA, y se encuentra debidamente motivado en hechos ciertos y jurídicamente relevantes.

Los supuestos fácticos que sustentan la Resolución SSPD No. 20268500006575 se encuentran acreditados en el expediente: la usuaria presentó solicitud de terminación del contrato, la empresa impuso exigencias improcedentes que constituyeron barreras para su trámite y, finalmente, negó la concesión del recurso de apelación. La motivación jurídica del acto es clara y ajustada a derecho, al garantizar el debido proceso del usuario y la efectividad de la doble instancia prevista en el régimen especial de los servicios públicos domiciliarios, particularmente en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

- Frente al Quinto Cargo: Desviación de Poder y Sexto Cargo: Violación del Debido Proceso: Defensa: La SSPD no persiguió un fin distinto al establecido por la ley. La finalidad del recurso de queja es garantizar que las autoridades de primera instancia no cercenen arbitrariamente el acceso al superior jerárquico. Ordenar a Veolia que conceda el recurso no es "ordenar actuar contra ley expresa", sino ordenar el cumplimiento del debido proceso consagrado en la Ley 142 de 1994, salvaguardando a la usuaria de una posición dominante (Art. 133 Ley 142/94).

En suma, la actuación de la SSPD materializa la defensa del Derecho Fundamental de Petición del usuario. Conforme a las sentencias de la Corte Constitucional recopiladas en el Concepto 796/2016, el derecho de petición no se satisface con cualquier respuesta, sino con una resolución de fondo, clara, precisa y congruente. La Corte ha dictaminado que el derecho de petición "lleva implícito un concepto de decisión material, real y verdadero, no apenas aparente". Veolia emitió una decisión "aparente" (un desistimiento tácito) para evadir una decisión material que la expondría al control de la SSPD en segunda instancia. Proteger este derecho no constituye desviación de poder, sino el ejercicio legítimo de inspección y vigilancia (Art. 79 Ley 142/1994).

ANÁLISIS DE JURISPRUDENCIA APLICABLE

El estudio del caso debe abordarse a la luz de criterios jurisprudenciales consolidados que privilegian el contenido material de las decisiones sobre su mera forma. En primer lugar, el principio de primacía del derecho sustancial sobre las formas, consagrado en el artículo 228 de la Constitución Política, impone que en las actuaciones administrativas y en el ejercicio de funciones de control prevalezca la realidad jurídica de los hechos sobre su denominación formal. En esa medida, la naturaleza de un acto administrativo no depende del rótulo que le asigne la autoridad que lo expide, sino de sus efectos materiales.

La jurisprudencia contencioso-administrativa ha sido pacífica en señalar que un acto es definitivo cuando resuelve de fondo una situación jurídica, impide la continuación del trámite o afecta derechos sustanciales, independientemente del nombre que se le otorgue. Así, cuando una decisión empresarial cierra el trámite e impide la terminación contractual, afectando derechos como la libre elección de prestador, dicha decisión adquiere carácter materialmente definitivo y, por ende, es susceptible de los recursos previstos en la ley.

En concordancia con lo anterior, la Corte Constitucional ha sostenido reiteradamente que el núcleo esencial del derecho fundamental de petición exige una respuesta de fondo, clara, precisa y congruente (Sentencia T-1160A de 2001 y reiterado fallos como T-1006 de 2001 y T-985 de 2001). No basta una contestación formal o aparente; la decisión debe resolver sustancialmente lo solicitado. Las respuestas evasivas o aquellas que, bajo fórmulas procedimentales, eluden pronunciarse sobre el fondo del asunto, vulneran el derecho fundamental al desconocer su contenido material.

Finalmente, la jurisprudencia constitucional ha advertido que la administración no puede imponer formalismos excesivos o requisitos desproporcionados que obstaculicen el ejercicio de derechos. La exigencia de formalidades innecesarias en trámites de servicios públicos —como condiciones no previstas legalmente o cargas que dependen de la propia empresa— contraviene el principio de eficacia administrativa y el régimen especial que garantiza mecanismos de defensa y acceso a recursos ante la Superintendencia.

En conjunto, estos precedentes permiten concluir que, cuando una empresa adopta una decisión que materialmente niega un derecho bajo la apariencia de un trámite procesal, corresponde a la autoridad de control identificar su verdadera naturaleza jurídica y garantizar el acceso efectivo a los recursos y mecanismos de protección previstos en el ordenamiento.

Análisis del precedente judicial

Artículos 29 y 230 CP
Artículo 2.3.2.2.4.2.110 del Decreto 1077 de 2015
Artículo 17 de la Ley 1755 de 2015
Artículo 154 de la Ley 142 de 1994
Artículo 79 numeral 29 de la Ley 142 de 1994
Sentencia C-951 de 2014
Concepto SSPD 796 de 2016

El estudio del caso debe abordarse a la luz de criterios jurisprudenciales consolidados que privilegian el contenido material de las decisiones sobre su mera forma. En primer lugar, el principio de primacía del derecho sustancial sobre las formas, consagrado en el artículo 228 de la Constitución Política, impone que en las actuaciones administrativas y en el ejercicio de funciones de control prevalezca la realidad jurídica de los hechos sobre su denominación formal; en esa medida, la naturaleza de un acto administrativo no depende del rótulo que le asigne la autoridad que lo expide, sino de sus efectos materiales. En esta línea, la jurisprudencia contencioso-administrativa ha sido pacífica en señalar que un acto es definitivo cuando resuelve de fondo una situación jurídica, impide la continuación del trámite o afecta derechos sustanciales, independientemente del nombre que se le otorgue; así, cuando una decisión empresarial cierra el trámite e impide la terminación contractual, afectando derechos como la libre elección de prestador, dicha decisión adquiere carácter materialmente definitivo y, por ende, es susceptible de los recursos previstos en la ley. En concordancia, la Corte Constitucional ha reiterado que el núcleo esencial del derecho fundamental de petición exige una respuesta de fondo, clara, precisa y congruente —como lo señaló, entre otras, en las sentencias T-1160A de 2001, T-1006 de 2001 y T-985 de 2001—, de modo que no basta una contestación formal o aparente, sino que la decisión debe resolver sustancialmente lo solicitado; en consecuencia, las respuestas evasivas o aquellas que, bajo fórmulas procedimentales, eluden un pronunciamiento de fondo vulneran dicho derecho. Finalmente, la jurisprudencia constitucional ha advertido que la administración no puede imponer formalismos excesivos o requisitos desproporcionados que obstaculicen el ejercicio de los derechos, por lo que la exigencia de cargas no previstas legalmente en trámites de servicios públicos —o que dependen de la propia empresa— contraviene el principio de eficacia administrativa y el régimen especial de protección de los usuarios. En conjunto, estos criterios permiten concluir que, cuando una empresa adopta una decisión que materialmente niega un derecho bajo la apariencia de un trámite procesal, corresponde a la autoridad de control identificar su verdadera naturaleza jurídica y garantizar el acceso efectivo a los recursos y mecanismos de protección previstos en el ordenamiento jurídico.

Aplica directriz institucional o nacional:

NO

Recomendaciones del abogado

Recomendación al comité

No conciliar

Conclusiones

De conformidad con los antecedentes fácticos, el marco normativo aplicable y el análisis jurisprudencial desarrollado, el Grupo de Defensa Judicial recomienda al Comité de Conciliación y Defensa Jurídica de la SSPD no presentar fórmula de arreglo ni acceder a las pretensiones formuladas por Veolia Aseo Palmira S.A.S. E.S.P.

La Resolución No. SSPD- 20268500006575 del 07 de enero de 2026 fue expedida en ejercicio legítimo de las funciones de inspección, vigilancia y control atribuidas a la entidad por la Constitución y la Ley 142 de 1994, con plena observancia del debido proceso y del régimen especial aplicable a los servicios públicos domiciliarios.

La actuación adelantada en sede de recurso de queja, consistente en realizar un análisis formal y material del acto empresarial a efectos de determinar su verdadera naturaleza jurídica y la procedencia del recurso de apelación, se encuentra plenamente ajustada a derecho. En consecuencia, la Superintendencia cuenta con fundamentos jurídicos sólidos para defender la legalidad de su acto administrativo en sede jurisdiccional, ante un eventual medio de control de nulidad y restablecimiento del derecho.