



RESOLUCIÓN No. SSPD - 20268150377105 DEL 06/05/2026 13:57:00
Expediente No. 2024815420301890E

Por la cual se decide un RECURSO DE QUEJA

**LA DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO DE LA SUPERINTENDENCIA DE
SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS**

En ejercicio de sus facultades y, en especial de las que le confiere el artículo 79 numeral 29, artículos 154 y 159 de la Ley 142 de 1994, modificados por la Ley 689 de 2001 y el artículo 24, numerales 3 y 4 del Decreto 1369 de 2020, Ley 1437 de 2011 y con fundamento en los siguientes:

I. ANTECEDENTES

Mediante escrito radicado en esta Entidad bajo el número SSPD 20235293123142 del 25 de agosto de 2023, el(a) señor(a) TERESA DE JESUS GARCIA RODRIGUEZ usuario(a) de la cuenta contrato No. 10920836, quien interpuso recurso de queja en contra de la decisión empresarial No. S-2023- 195431 del 14 de agosto de 2023 proferida por la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ S.A E.S.P. identificada con Nit. 899999094-1.

II. HECHOS Y ANTECEDENTES PROCESALES

1. El(a) Señor(a) VICTOR ANTONIO GARCIA, mediante radicado No. 25617837 del 10 de julio de 2023, elevó petición ante la empresa.
2. La empresa, con acto administrativo No. S-2023-169321 del 18 de julio de 2023, resolvió la

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) 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. 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

reclamación del usuario de fecha 10 de julio de 2023, anunciando la procedencia de los recursos de ley.

3. El(a) Señor(a) TERESA DE JESUS GARCIA RODRIGUEZ, inconforme con la decisión empresarial, interpuso recurso de reposición y en subsidio de apelación mediante escrito No. E-2023-1044715 del 09 de agosto de 2023, contra acto administrativo No. S-2023-169321 del 18 de julio de 2023.
4. La empresa, con acto administrativo No. S-2023-195431 del 14 de agosto de 2023, RECHAZÓ los recursos interpuestos.
5. El(a) Señor(a) TERESA DE JESUS GARCIA RODRIGUEZ, mediante radicado No. SSPD 20235293123142 del 25 de agosto de 2023, interpuso recurso de queja ante esta Superintendencia.
6. Esta Superintendencia, actuando de conformidad con el numeral 3 del artículo 74 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, requirió a la empresa con oficio No. SSPD 20258150608781 del 21 de febrero de 2025, para que allegara la totalidad del expediente.
7. La empresa, mediante radicados Nos. SSPD 20258100874892 y 20258100885442 del 04 de marzo de 2025, dio respuesta al requerimiento, sin embargo no aportó expediente.
8. Esta Superintendencia, actuando de conformidad con el numeral 3 del artículo 74 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, reiteró el requerimiento a la empresa con oficio No. SSPD 20258152385041 del 24 de julio de 2025, para que allegara la totalidad del expediente.
9. La empresa, mediante radicado No. SSPD 20258103247742 del 08 de agosto de 2025, aportó el expediente.

III. CAUSAL DE RECHAZO DEL RECURSO

La EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ S.A E.S.P., le informa al usuario que declara improcedente el recurso, toda vez no acreditó su legitimidad para actuar en la interposición de los recursos.

IV. ARGUMENTOS DEL RECURSO DE QUEJA

El(a) Señor(a) TERESA DE JESUS GARCIA RODRIGUEZ, manifiesta que interpone el recurso de queja por cuanto no está de acuerdo con la respuesta emitida por la empresa.

V. CONSIDERACIONES DEL DESPACHO

El recurso de queja se halla instituido como medio para que la parte afectada con la denegación del recurso de apelación, eleve petición al superior a fin de obtener la concesión del recurso denegado¹. Este supone la preexistencia de un proceso tramitado ante funcionario competente en una primera instancia y la subsiguiente denegación de la concesión del recurso de apelación que habría de conocer el respectivo superior con competencia para actuar². Así, la jurisprudencia señala que el recurso de queja solo tiene por objeto determinar si estuvo bien o mal denegado el recurso de apelación³. La Ley 142 de 1994 en sus artículos 154⁴ y 159⁵, otorga competencia a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios -SSPD-, para resolver los recursos de apelación interpuestos de manera subsidiaria al de reposición, contra las decisiones proferidas por las empresas de servicios públicos al resolver sus peticiones, quejas, reclamaciones o recursos.

La doctrina define el recurso de queja como la vía procesal a través de la cual el recurrente persigue la concesión del recurso de apelación, que ha sido previamente rechazado por el funcionario de primera instancia. En ese contexto el alcance de la decisión que se profiere al resolverse un recurso de queja, se limita a la verificación de si la decisión del A-quo, en el sentido de denegar la concesión del recurso de apelación se encuentra ajustada o no a derecho, es decir, en el recurso de queja no se analiza de fondo las pretensiones del usuario, pues con fundamento en la Ley, a través de la autoridad administrativa competente únicamente se establece si es procedente o no ordenarle a la empresa, conceder el recurso subsidiario de apelación que haya sido rechazado en primera instancia.

El numeral 29 del Artículo 79 de la Ley 142 de 1.994, modificado por la Ley 689 de 2001; y los Artículos 154 y 159 Ibidem, otorgan competencia a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para resolver los recursos de apelación interpuestos de manera subsidiaria al de reposición, contra las decisiones proferidas por las empresas de servicios públicos al resolver sus peticiones, quejas, reclamaciones o recursos.

El Capítulo VI del Título III del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo regula los recursos que proceden contra los actos administrativos; y el Artículo 74 establece que, por regla general contra los actos definitivos procederán los siguientes recursos:

“...2. El de Apelación, para ante el inmediato superior administrativo o funcional con el mismo propósito (...)

¹Corte Suprema de Justicia, sentencia de 14 de abril de 1197, radicación No 6466 M.P. Nicolás Bechara Simancas.

²Corte constitucional, Sentencia T-433/00 de 14 de abril de 2000, expediente T-253.719 M.P. Álvaro Tafur Galvis.

³Concejo de Estado, Sección Cuarta. Sentencia de 4 de mayo de 1994, radicación No 018, M.P. Jaime Abella Zárate.

⁴“ARTICULO 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.

(...)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.

(...) . La apelación se presentará ante la superintendencia.”.

⁵“ARTICULO 159.- (...). El recurso de apelación sólo puede interponerse 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”.

3. El de queja, cuando se rechace el de apelación.

El recurso de queja es facultativo y podrá interponerse directamente ante el superior del funcionario que dictó la decisión, mediante escrito al que deberá acompañarse copia de la providencia que haya negado el recurso.

De este recurso se podrá hacer uso dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación de la decisión.

Recibido el escrito, el superior ordenará inmediatamente la remisión del expediente, y decidirá lo que sea del caso”.

Es así que, siendo 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, el recurso de apelación debe ser conocido y resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, según lo dispuesto en los artículos 152 al 159 de la Ley 142 de 1994, normas éstas que, por su carácter especial y según lo previsto en el numeral 1 del artículo 5 de la Ley 57 de 1887, en principio son de aplicación preferente respecto de aquellas de carácter general, como lo son, entre otras, las previstas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Por ende, en materia de recursos de reposición y en subsidio apelación presentada por los usuarios debe seguirse lo señalado en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994 el cual prevé que sólo proceden los recursos (de reposición y en subsidio apelación) contra “**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**”.

Por su parte, el tema que nos convoca de la legitimación en la causa respecto de la interposición del recurso de reposición y en subsidio de apelación en materia de servicios públicos domiciliarios, es pertinente traer a colación lo señalado por esta entidad en Memorando No. SSPD 20181300107013 del 27 de septiembre de 2018:

“(…)

Ahora bien, al margen de la actuación en sede de petición, acorde con lo dispuesto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, 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”, luego, como se mencionó previamente, el régimen especial reitera la necesidad de que en sede de recurso también sea el suscriptor y/o usuario quien esté legitimado para formularlo.

El artículo 77 de la Ley 1437 de 2011, en su numeral 1, impone como requisito para presentar los recursos que se interpongan “...dentro del plazo legal, **por el interesado o su representante o apoderado debidamente constituido**”, luego la constitución o acreditación de la calidad con la que se actúa, en el plazo legal, es indispensable, ya que la falta de tal requisito, en sede de recurso sí es objeto de rechazo, tal como lo dispone el artículo 78, al prever que si “...el escrito con el cual se formula el recurso no se presenta con los requisitos previstos en los numerales 1, 2 y 4 del artículo anterior, el funcionario competente deberá rechazarlo. Contra el rechazo del recurso de apelación procederá el de queja”.

(...)

De acuerdo con lo anterior, la celebración de actos y contratos en ejercicio de las funciones del administrador de la propiedad horizontal deberá contar con el documento que acredite su existencia y representación legal. Ahora, en materia de servicios públicos, debe resaltarse que el parágrafo del artículo 32 contempla que para efectos de facturación de los servicios públicos domiciliarios a zonas comunes, la persona jurídica que surge como efecto de la constitución al régimen de propiedad horizontal **"podrá ser considerada como usuaria única frente a las empresas prestadoras de los mismos, si así lo solicita"**, luego la legitimidad para actuar como "usuaria única" está condicionada al hecho de que así lo haya solicitado la copropiedad, circunstancia que en caso de la presentación de una petición, queja, reclamo o recurso, deberá ser objeto de validación.

(...)"

Ahora bien, si el suscriptor o usuario, no quiere presentar directamente la reclamación ante la Empresa, lo pueden hacer a través de autorizado o por medio de mandatario, de acuerdo con lo previsto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994. Es de anotar, que esta autorización es pura y simple, es decir no requiere de formalidades, a pesar de que utilicen el término de mandato⁶.

De acuerdo con lo anterior, no existe liberalidad en materia de servicios públicos domiciliarios para que cualquier persona presente derechos de petición, quejas o recursos ante las Empresas de servicios públicos domiciliarios, donde pretenda discutir temas relacionados con los anunciados en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

Lo anterior es necesario porque la titularidad o el derecho subjetivo de petición nace a la vida jurídica al momento en que la persona por su cuenta o a su nombre presente petición ante la autoridad o el particular, y en el evento de insatisfacción o de presunta vulneración del derecho, solamente el signatario estará legitimado para promover, tanto los trámites administrativos (recursos, silencios administrativos), al igual que las acciones que crea pertinentes o en caso de que haya otorgado autorización o mandato, lo puede hacer el autorizado.

Así las cosas, éste Despacho considera que el recurso de queja interpuesto en contra de la decisión empresarial No. S-2023- 195431 del 14 de agosto de 2023 se torna IMPROCEDENTE, toda vez que el señor(a) TERESA DE JESUS GARCIA RODRIGUEZ no acreditó su legitimación al momento de recurrir la decisión empresarial, como quiera que no aportó autorización o poder debidamente conferido por el(a) señor(a) VICTOR ANTONIO GARCIA quien inició la vía administrativa o en su defecto certificado o documento que lo acredite como usuario(a) o suscriptor(a) del servicio.

Finalmente, respecto de los argumentos del recurso, es preciso manifestar que el recurso de queja no resuelve solicitudes de fondo, sino que está encaminado a establecer si es o no procedente conceder el recurso de apelación que fuera rechazado por la empresa, ya que el tema

⁶ Concepto SSPD 522 DE 2004: "(...) Estos recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado **aunque se emplee un mandatario.** (...)”

de fondo será avocado a través del recurso de apelación si este resultare procedente a través del recurso de queja.

En consecuencia, esta Dirección Territorial procederá a declarar IMPROCEDENTE el recurso de queja instaurado en contra de la decisión empresarial No. S-2023- 195431 del 14 de agosto de 2023, de conformidad con lo anteriormente señalado.

En mérito de lo expuesto, éste Despacho

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: DECLARAR IMPROCEDENTE el recurso de queja interpuesto por el(a) señor(a) TERESA DE JESUS GARCIA RODRIGUEZ, en contra de la decisión empresarial que rechazó los recursos interpuestos contra el acto administrativo No. S-2023- 195431 del 14 de agosto de 2023, de conformidad con los argumentos expuestos en la parte motiva de esta decisión.

ARTÍCULO SEGUNDO: NOTIFICAR personalmente el contenido de la presente Resolución, el(a) señor(a) TERESA DE JESUS GARCIA RODRIGUEZ, identificado(a) plenamente en el expediente, quien podrá ser citado (a) al correo electrónico gio5gar@hotmail.com, haciéndole entrega de una copia de la misma y advirtiéndole que contra ésta no proceden recursos por estar agotado el procedimiento administrativo. De no lograrse la notificación personal debe hacerse de acuerdo con lo previsto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

ARTÍCULO TERCERO: NOTIFICAR electrónicamente del contenido de la presente al Representante Legal de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ E.S.P o a quien haga sus veces, al correo electrónico notificaciones.sspd@acueducto.com.co, haciéndole entrega de una copia de la misma y advirtiéndole que contra ésta no proceden recursos por estar agotado el procedimiento administrativo.

ARTÍCULO CUARTO: La presente Resolución rige a partir de la fecha de su notificación y contra ella no proceden recursos.

Dada en Bogotá D.C.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE



NATALIA AMPARO DELGADO YARA
Directora Territorial Centro (E)

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 20201000057315 de 09 de diciembre del 2020 y modificada parcialmente mediante resolución 20201000057965 del 14 de diciembre de 2020.

Proyectó: María Paula Trujillo López – Contratista, Grupo REQ y Cumplimientos.

Revisó: María Isabel Torres Cabrera – Contratista - DTC - Grupo REQ y Cumplimientos.