



20268150379075

**RESOLUCIÓN No. SSPD - 20268150379075 DEL 06/05/2026 18:55:46
Expediente No. 2025815420300173E**

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 20235293917942 del 18 de octubre de 2023, el(a) señor(a) MARÍA LEONOR HERNÁNDEZ CASALLAS, quien interpuso recurso de queja en contra de la decisión empresarial 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) MARÍA LEONOR HERNÁNDEZ CASALLAS, mediante radicado No. 20235293917942 del 18 de octubre de 2023, interpuso recurso de queja ante esta Superintendencia.
2. Como quiera que con el recurso de queja no se aportó el acto administrativo con el cual se rechazó o negó el recurso de apelación, éste Despacho profirió auto de práctica de pruebas No. SSPD 20258150089636 del 07 de marzo de 2025, requiriendo al usuario para que aportara el acto administrativo de rechazo de los recursos.
3. El auto de práctica de pruebas fue enviado con comunicación No. 20258150833241 del 07 de

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

marzo de 2025, al correo electrónico informado por el(a) usuario(a) en el recurso de queja, el día 14 de marzo de 2025 y recibido por el usuario el mismo día según acta de envío y entrega de mensaje de datos de 472.

4. El(a) Señor(a) MARÍA LEONOR HERNÁNDEZ CASALLAS, no dio alcance a la comunicación antes citada.

III. CAUSAL DE RECHAZO DEL RECURSO

Teniendo en cuenta que el(a) Señor(a) MARÍA LEONOR HERNÁNDEZ CASALLAS, no allegó dentro del término señalado en el auto de práctica de pruebas proferido por éste Despacho, acto administrativo por medio del cual la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ E.S.P. rechazó los recursos de reposición y en subsidio de apelación, razón por la cual esta Superintendencia no puede establecer la causal de rechazo.

IV. ARGUMENTOS DEL RECURSO DE QUEJA

El(a) Señor(a) MARÍA LEONOR HERNÁNDEZ CASALLAS, 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.

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”.

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 (...)

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 se encuentra definido en el artículo 74 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en el que se establece que los

recursos de reposición, apelación y queja, proceden en contra de los actos administrativos que ponen fin a una actuación administrativa.

Ahora bien, con fundamento en el numeral 3 del artículo 74 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, el recurso de queja procede cuando se rechaza el recurso de reposición y en subsidio apelación; en tal sentido dado que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios es la autoridad competente para fallar el recurso de apelación siendo el ente superior funcional de las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios; es igualmente la competente para resolver el recurso de queja.

Para el análisis del caso, es preciso señalar que tal como lo estableció la norma antes citada, el recurso de queja solo procede cuando se rechace el recurso de apelación. Esto implica necesariamente la existencia de la interposición del recurso de apelación de manera subsidiaria en el mismo escrito del recurso de reposición por parte del usuario, escrito que debe radicar en la empresa prestadora del servicio público que reclama.

De igual manera, la norma prevé que el recurso de queja se debe acompañarse del acto administrativo que rechace o niegue el recurso subsidiario de apelación. Nótese:

Artículo 74. Recursos contra los actos administrativos. *Por regla general, contra los actos definitivos procederán los siguientes recursos:*

“(…)

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.

Artículo 78. Rechazo del recurso. *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*

Atendiendo a lo señalado en el artículo del párrafo precedente, el usuario dentro del escrito del recurso de queja, no anexó el acto administrativo mediante el cual la prestadora negó o rechazó el recurso de reposición y en subsidio de apelación.

Por lo anterior, tal como quedó consignado en los hechos de la presente Resolución, éste Despacho mediante auto probatorio No. 20258150089636 del 07 de marzo de 2025, solicitó al(a) recurrente para que allegara copia del acto administrativo a través del cual la empresa rechazó o negó el recurso de apelación; No obstante, pese a que fue enviado al correo electrónico informado por el(a) usuario(a), el día 14 de marzo de 2025 y recibido por el usuario el mismo día según acta de envío y entrega de mensaje de datos de 472, el(a) recurrente no dio respuesta al requerimiento.

En virtud de lo señalado, es preciso indicar que el recurso de queja solo procede contra el rechazo por parte de la empresa del recurso de reposición y en subsidio apelación, y por cuanto dentro de esta actuación no obra prueba de dicho acto administrativo, éste Despacho considera que el recurso de queja se torna improcedente.

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 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 mediante radicado No. SSPD 20235293917942 del 18 de octubre de 2023, por el(a) señor(a) MARÍA LEONOR HERNÁNDEZ CASALLAS, de conformidad con lo anteriormente señalado.

En mérito de lo expuesto, éste Despacho

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: DECLARAR IMPROCEDENTE el recurso de queja instaurado por el usuario MARÍA LEONOR HERNÁNDEZ CASALLAS mediante radicado No. SSPD 20235293917942 del 18 de octubre de 2023, de conformidad con los argumentos expuestos en la parte motiva de esta decisión.

ARTÍCULO SEGUNDO: NOTIFICAR electrónicamente el contenido de la presente Resolución, el(a) señor(a) MARÍA LEONOR HERNÁNDEZ CASALLAS, identificado(a) plenamente en el expediente, al correo electrónico jerodriguez177@ucatolica.edu.co; marialeo1975@live.com haciéndole entrega de una copia de la misma y advirtiéndole que contra ésta no proceden recursos por estar agotado el procedimiento administrativo.

ARTÍCULO TERCERO: NOTIFICAR electrónicamente el 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.