



20268150498065

RESOLUCIÓN No. SSPD - 20268150498065 DEL 09/06/2026 21:55:58
Expediente No. 2024815420300631E

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 20235292373192 del 30 de junio de 2023, el(a) señor(a) LEONOR NOGUERA DE TREVISAN, usuario (a) de la cuenta contrato No. 61478972, quien interpuso recurso de queja en contra de la decisión empresarial No. 10423520 – 61478972 del 20 de junio de 2023 proferida por la empresa VANTI S.A. E.S.P, identificada con Nit 800007813-5.

II. HECHOS Y ANTECEDENTES PROCESALES

1. El(a) Señor(a) LEONOR NOGUERA DE TREVISAN, mediante radicado No. 10220397 del 12 de mayo de 2023, elevó reclamación ante la empresa.
2. La empresa, con acto administrativo No. 10220397-61478972 del 29 de mayo de 2023, resolvió la reclamación del usuario de fecha 12 de mayo de 2023, anunciando la procedencia de los recursos de ley.

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

3. El(a) Señor(a) LEONOR NOGUERA DE TREVISAN, inconforme con la decisión empresarial, interpuso recurso de reposición y en subsidio de apelación con escrito No. 10423520, del 06 de junio de 2023 contra el acto administrativo No. 10220397-61478972 del 29 de mayo de 2023.
4. La empresa, con acto administrativo No. 10423520 – 61478972 del 20 de junio de 2023, **RECHAZÓ** los recursos instaurados.
5. El(a) Señor(a) LEONOR NOGUERA DE TREVISAN, a través de radicado No. SSPD 20235292373192 del 30 de junio 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 20248151066911 del 01 de abril de 2024, para que allegara la totalidad del expediente.
7. La empresa, mediante radicado No. SSPD 20245291470692 del 09 de abril de 2024, allegó el expediente de la reclamación.

III. CAUSAL DE RECHAZO DEL RECURSO

La empresa VANTI S.A. E.S.P., le informa al usuario que rechaza el recurso de reposición y en subsidio de apelación por extemporáneo.

IV. ARGUMENTOS DEL RECURSO DE QUEJA

El(a) Señor(a) LEONOR NOGUERA DE TREVISAN, 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.

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.

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 Ibídem, 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”.

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”.

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”*.

Una vez analizado el caudal probatorio que reposa en el expediente virtual, se tiene que el(a) usuario(a) presentó el recurso de reposición y en subsidio de apelación por fuera del término establecido en la Ley.

Lo anterior teniendo en cuenta que la notificación electrónica del acto administrativo que resolvió la petición inicial fue enviada el día 29 de mayo de 2023, la cual tiene fecha y hora de entrega el mismo día, tal y como consta en el expediente virtual en el certificado de comunicación electrónica a folio No. 100; por lo que contabilizados los cinco días contemplados en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, el(a) usuario(a) tenía plazo para interponer los recursos hasta el día 05 de junio de 2023; y como efectivamente obra en el expediente virtual a folios Nos. 103 al 104 los recursos interpuestos fueron presentados el día 06 de junio de 2023, es decir, de manera extemporánea.

Por lo anterior es preciso indicar lo señalado por la Sala De Consulta y Servicio Civil Del Consejo de Estado en el concepto No. 00210 de 2017:

“(…) De acuerdo con la posición planteada por el Consejo de Estado para que la notificación electrónica se considere válidamente realizada se deben cumplir los siguientes requisitos:

- 1. Que el administrado haya aceptado en forma expresa este medio de notificación, de forma tal que no exista duda de su aquiescencia.*
- 2. Que durante el desarrollo de la actuación administrativa no haya solicitado otra forma de notificación, y*
- 3. Que la administración certifique el acuse de recibo del mensaje electrónico, para efectos de establecer la fecha y hora en la cual el administrado tuvo acceso al acto administrativo.*

Respecto de este último requisito, es claro que corresponde a la administración ya sea directamente, si goza de la capacidad técnica para hacerlo, o por medio de una entidad certificadora, certificar el acuse de recibo del mensaje electrónico con el cual se envía el acto administrativo que se pretende notificar, en el cual se indique la fecha y hora en la cual el administrado tuvo acceso al mensaje de datos y, por ende, al acto administrativo adjunto al mismo. Dicha certificación permite conocer la fecha y hora en la cual queda surtida la notificación conforme a lo dispuesto en la norma. Este requisito permite verificar que haya cumplido con el propósito de la figura, esto es que el administrado tenga acceso al acto administrativo que se notifica y de esta manera pueda ejercer de manera oportuna sus derechos de defensa y contradicción, si así lo considera. Así mismo, la constancia de la fecha y hora en que el interesado tiene acceso al mensaje de datos que contiene el acto administrativo es la que permite tener certeza sobre la oportunidad

en el ejercicio de sus derechos, tales como: la interposición de recursos y el agotamiento de control en sede administrativa.

En igual sentido, la doctrina refiriéndose al último requisito exigido por el artículo, ha señalado:

“El último inciso regula el momento en que se entiende notificado el acto administrativo, cual es el del acceso al acto administrativo enviado por un medio electrónico, hecho que deberá certificar la administración. Es conveniente anotar que la Ley 527 de 1999 en sus artículos 23 y 24 regula lo referente al momento del envío y de la recepción de un mensaje de datos, mas no utiliza la locución acceso. Las entidades de certificación creadas por esta prestan los servicios de ‘registro y estampado cronológico en la generación, transmisión y recepción de mensajes de datos’, lo que, haciendo una comparación sencilla, es el equivalente de ‘obtener, mediante pago, un certificado o resguardo por el cual el servicio de correos se obliga a hacer llegar a su destino una carta o un paquete que se ha de remitir por esa vía’, según la definición que da el Diccionario de la Real Academia del verbo certificar. En los medios electrónicos, las entidades de certificación pueden emitir certificados en los que registren la fecha y hora en la cual un documento ha sido creado, enviado y recibido en un sistema de información, de suerte que es viable probar no solo la fecha de envío sino la de recibo. Entonces, es obvio que si el mensaje de datos que contiene el acto administrado que se pretende notificar ha sido recibido por el destinatario a partir de ese momento éste tiene acceso al mismo, de manera que es en dicho momento que se da por efectuada la notificación”.

Una interpretación diferente resultaría abiertamente contraria no solo a los principios contenidos en el Código Contencioso Administrativo que deben regir las actuaciones administrativas, sino a la finalidad que tuvo el legislador al incorporar el uso de medios electrónicos e incentivar su uso con el fin de permitir mayor eficacia, economía y eficiencia en las comunicaciones de la Administración con los particulares, pues quedaría sujeto a la voluntad del interesado decidir el momento en el cual accede al acto administrativo cuya notificación electrónica se pretende cuando se remite junto con el mensaje de datos al correo informado, máxime si conforme a lo exigido por la ley el interesado aceptó de manera previa esa forma de notificación.

Por lo tanto, es claro que el propósito del legislador al incorporar esta forma de notificación fue promover el uso de los medios electrónicos, de forma tal que se logre una mayor eficiencia y celeridad en las actuaciones de la Administración, así como la efectividad de los derechos de los particulares; en tal virtud, sujetar la efectividad de la notificación electrónica al acceso efectivo del archivo anexo que contiene el acto administrativo, además de contrariar la finalidad de la norma, en cuanto deja a la voluntad y al arbitrio del particular decidir el momento accederá al acto administrativo cuya notificación se pretende. (...)”

Teniendo en cuenta lo anterior, es preciso concluir que para el caso en concreto la notificación electrónica se entiende surtida con la fecha y hora de entrega del correo, por medio del cual se envió del acto administrativo a notificar, remitido a la dirección de correo electrónico informada por el(a) usuario(a), toda vez que desde ese momento tenía acceso al mismo, por lo tanto, éste Despacho declarará improcedente el recurso de queja.

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 interpuesto en contra de la decisión empresarial No. 10423520 – 61478972 del 20 de junio de 2023, por el(a) señor(a) LEONOR NOGUERA DE TREVISAN 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 LEONOR NOGUERA DE TREVISAN, en contra de la decisión empresarial No. 10423520 – 61478972 del 20 de junio de 2023.

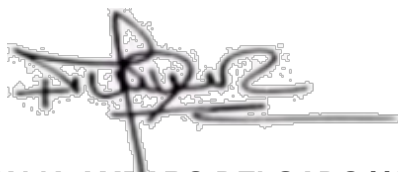
ARTÍCULO SEGUNDO: NOTIFICAR personalmente el contenido de la presente Resolución, el(a) señor(a) LEONOR NOGUERA DE TREVISAN identificado(a) plenamente en el expediente, quien podrá ser citado a la dirección Cra 20 B 72 19 de la ciudad de Bogotá D.C. y/o al correo electrónico leonor.paramount@gmail.com, 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 QUINTO: NOTIFICAR Electrónicamente del contenido de la presente al Representante Legal de la empresa VANTI S.A. ESP - RODOLFO ENRIQUE ANAYA ABELLO, o a quien haga sus veces, al correo electrónico notificacionesSSPDGNF@grupovanti.com, haciéndole entrega de una copia de la misma y advirtiéndole que contra ésta no proceden recursos por estar agotado el procedimiento administrativo.

ARTÍCULO SEXTO: 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 AMARO 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.