



20268150515915

PU-F-016 V.7

Página 1 de 6

RESOLUCIÓN No. SSPD - 20268150515915 DEL 16/06/2026 19:18:54
Expediente No. 2024815420300493E

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 20235292189522 del 16 de junio de 2023, el(a) señor(a) WILLIAM CASTELLANOS CRUZ usuario(a) de la cuenta contrato No. 6640477-3, quien interpuso recurso de queja en contra de la decisión empresarial No. 0000591321 14 de junio de 2023 proferida por la empresa ENEL COLOMBIA S.A. ESP, identificada con Nit 860063875-8.

II. HECHOS Y ANTECEDENTES PROCESALES

1. El(a) Señor(a) WILLIAM CASTELLANOS CRUZ, mediante escrito No. 000518608 del 27 de abril del 2023, elevó petición ante la empresa.
2. La empresa ENEL COLOMBIA S.A. E.S.P., con acto administrativo No. 0000565228 del 17 de mayo de 2023, resolvió la reclamación del usuario de fecha 27 de abril de 2023, anunciando la procedencia de los recursos de ley.
3. El(a) Señor(a) WILLIAM CASTELLANOS CRUZ, inconforme con la decisión empresarial,

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

interpuso recurso de reposición y en subsidio de apelación mediante escrito No. 000540919 del 26 de mayo de 2023, contra acto administrativo No. 0000565228 del 17 de mayo de 2023.

4. La empresa ENEL COLOMBIA S.A. E.S.P., con acto administrativo No. 0000591321 del 14 de junio de 2023, **RECHAZÓ** los recursos interpuestos.
5. El(a) Señor(a) WILLIAM CASTELLANOS CRUZ, a través del radicado No. SSPD 20235292189522 del 16 de junio de 2023, interpuso recurso de queja ante esta Superintendencia
6. 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 20248150082756 del 15 de marzo de 2024, requiriendo al usuario para que aportara el acto administrativo de rechazo de los recursos.
7. El auto de práctica de pruebas fue enviado con comunicación No. 20248150899191 del 15 de marzo de 2024, al correo electrónico informado por el(a) usuario(a) en el recurso de queja.
8. El(a) Señor(a) WILLIAM CASTELLANOS CRUZ dio respuesta al requerimiento realizado por la entidad mediante radicado No. 20245291226262 del 21 de marzo de 2024.
9. 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 20258152316071 del 17 de julio de 2025, para que allegara la totalidad del expediente.
10. La empresa ENEL COLOMBIA S.A. E.S.P, mediante radicado No. 20258102952602 del 23 de julio de 2025, allegó el expediente de la reclamación.

III. CAUSAL DE RECHAZO DEL RECURSO

La empresa ENEL COLOMBIA S.A. ESP, 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) WILLIAM CASTELLANOS CRUZ, 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

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

que habría de conocer el respectivo superior con competencia para actuar⁵. 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 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.

⁵Corte 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”.

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**”.

Una vez analizado el caudal probatorio que reposa en el expediente virtual, se tiene que no se encuentra probada la causal de rechazo de los recursos interpuestos por el(a) usuario(a).

Lo anterior teniendo en cuenta que la empresa llevo a cabo la notificación del acto administrativo No. 0000549285 del 26 de abril de 2023 de manera electrónica, como consta a folio No. 11 del expediente virtual, sin embargo este Despacho advierte que el usuario no autorizó que se le notificara de manera electrónica, sino que en su petición indico su correo electrónico junto con sus demás datos personales y de contacto, como consta en la reclamación inicial No. 000506070 del 13 de abril de 2023. Por ende es importante señalar que esta Entidad ha manifestado que para proceder a notificar electrónicamente debe autorizarse de manera expresa, y como se evidencia en la petición inicial no constituye una autorización expresa del usuario para que se notifique electrónicamente. Por lo que, la empresa debió proceder a realizar el trámite de notificación por medio de correo electrónico teniendo en cuenta lo previsto en el artículo 67 y ss del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo a la dirección de correo electrónico señalada por el usuario.

Así lo ha lo previsto esta Superintendencia en el concepto No. 615 de 2018, de esta manera:

“(...) De acuerdo con lo anterior debe hacerse claridad en que una cosa es el derecho de actuar utilizando medios electrónicos y otra, la notificación electrónica, ya que, salvo las excepciones referidas a la obligación por parte del interesado de registrar su dirección electrónica en relación con las peticiones de información y consulta, para poder actuar a través de tales medios, por

regla general se requiere el registro de la dirección electrónica, mientras que, para efectos de la notificación electrónica, es necesario la aceptación expresa por parte del interesado y para cada actuación, de ser notificado por dicho medio.(...)"

De acuerdo a lo expuesto, la empresa adelantó notificación electrónica contemplada en el artículo 56 de la Ley 1437 de 2011 sin autorización expresa por parte del usuario para efectuarla. Por lo tanto, este Despacho considera que el recurso de queja se torna procedente.

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 **PROCEDENTE** el recurso de queja interpuesto por el(a) señor(a) WILLIAM CARDONA GARCÍA en contra de la decisión administrativa No. 0000582472 del 05 de junio de 2023, de conformidad con lo anteriormente señalado.

En mérito de lo expuesto, éste Despacho

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: DECLARAR PROCEDENTE el recurso de queja instaurado por el usuario WILLIAM CARDONA GARCÍA en contra de la decisión empresarial No. 0000582472 del 05 de junio de 2023, de conformidad con los argumentos expuestos en la parte motiva de esta decisión.

ARTÍCULO SEGUNDO: ORDENAR a la empresa remitir a esta Superintendencia el expediente completo para el trámite del recurso de apelación.

ARTÍCULO TERCERO: La empresa deberá dar cumplimiento a lo dispuesto en la presente resolución dentro de los días (10) días hábiles siguientes a la fecha de ejecutoria del presente acto.

ARTÍCULO CUARTO: NOTIFICAR personalmente el contenido de la presente Resolución, el(a) señor(a) WILLIAM CARDONA GARCÍA, identificado(a) plenamente en el expediente, quien puede ser citado a la dirección Kra 4 # 2a - 80 de la ciudad de Bogotá D.C., y/o al correo electrónico cardonawilliam11@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 ENEL COLOMBIA S.A. ESP o a quien haga sus veces, al correo electrónico peticiones@enel.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 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.