



20268150516205

PU-F-016 V.7

Página 1 de 6

RESOLUCIÓN No. SSPD - 20268150516205 DEL 16/06/2026 20:31:47
Expediente No. 2023815420301214E

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 20235293533332 del 21 de septiembre de 2023, el(a) señor(a) NICOLAS ESTEBAN RUIZ FARFAN actuando en representación legal de la empresa FABRIALAMBRE RUIZ SAS, usuario (a) de la cuenta contrato No. 62314672, quien interpuso recurso de queja en contra de la decisión empresarial No. 11288024-62314672 del 19 de septiembre 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) NICOLAS ESTEBAN RUIZ FARFAN actuando en representación legal de la empresa FABRIALAMBRE RUIZ SAS, mediante radicado No. 11194464 con fecha de 06 de septiembre de 2023, elevó reclamación ante la empresa.

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

2. La empresa, con acto administrativo No. 11194464 – 62314672 con fecha de 13 de septiembre de 2023, resolvió la reclamación del usuario de fecha 05 de abril de 2023, anunciando la procedencia de los recursos de ley.
3. El(a) Señor(a) NICOLAS ESTEBAN RUIZ FARFAN actuando en representación legal de la empresa FABRIALAMBRE RUIZ SAS, inconforme con la decisión empresarial, interpuso recurso de reposición y en subsidio de apelación con escrito No.11288024, con fecha del 18 de septiembre de 2023 contra el acto administrativo No. 11194464 – 62314672 con fecha de 13 de septiembre de 2023
4. La empresa, con acto administrativo No. 11288024-62314672 del 19 de septiembre de 2023, RECHAZÓ los recursos instaurados.
5. El(a) Señor(a) NICOLAS ESTEBAN RUIZ FARFAN actuando en representación legal de la empresa FABRIALAMBRE RUIZ SAS, a través de radicado No. SSPD 2023529353332 del 20 de septiembre de 2023, interpuso recurso de queja ante esta Superintendencia.
6. La empresa, mediante radicados Nos. SSPD 20235293779912 del 09 de septiembre de 2023 y 20235293800152 del 10 de octubre de 2023, traslado el recurso de queja interpuesto por el usuario y 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 ser un concepto sin vía gubernativa.

IV. ARGUMENTOS DEL RECURSO DE QUEJA

El(a) Señor(a) NICOLAS ESTEBAN RUIZ FARFAN actuando en representación legal de la empresa FABRIALAMBRE RUIZ SAS, 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

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.

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 1994, 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.

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”.

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 obra en el expediente virtual, se evidencia que el usuario presentó solicitud ante la empresa mediante la cual, además de requerir información, certificaciones y acceso a documentación relacionada con la cuenta contrato, manifestó inconformidad respecto de las obligaciones asociadas al servicio y solicitó el reconocimiento del rompimiento de solidaridad respecto de la deuda generada sobre el inmueble. Al respecto, se observa que la empresa emitió respuesta frente a dicha solicitud, exponiendo las razones por las cuales consideró improcedente acceder a lo solicitado por el usuario y, con ocasión del recurso interpuesto, rechazó el recurso de apelación bajo el argumento de que la actuación carecía de vía gubernativa.

De acuerdo a lo anterior es importante señalar que el artículo 154 de la misma ley definió el recurso en sede de la empresa como un acto del suscriptor o usuario para obligar a ésta a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato y señala los actos susceptibles de recursos así:

“(…) ARTÍCULO 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.

No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno. (...)”

Igualmente lo ha señalado esta Entidad en el memorando No. 20181300107003 del 27 de septiembre de 2018 así:

“(…) El régimen de los servicios públicos domiciliarios permite que los prestadores ejerzan en determinados eventos la función administrativa, por lo que sus decisiones si versan sobre la negativa del contrato, suspensión del servicio, terminación del contrato, corte del servicio o facturación, son susceptibles de la interposición de los recursos en sede administrativa. (...)”

Frente a ello, este Despacho considera que la causal invocada por la empresa no se encuentra configurada, toda vez que el artículo 154 de la Ley 142 de 1994 establece que los recursos proceden respecto de decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato.

En el presente caso, la solicitud elevada por el usuario relacionada con el rompimiento de solidaridad guarda relación con las obligaciones derivadas de la relación contractual del servicio público domiciliario, en tanto su reconocimiento o negativa tiene incidencia sobre la determinación de los sujetos obligados frente a las obligaciones económicas derivadas de la prestación del servicio, y la controversia planteada por el usuario recae sobre aspectos vinculados con la ejecución del contrato, razón por la cual resultaba procedente el ejercicio de los recursos en sede de la empresa. Por lo anterior 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 en contra de la decisión empresarial No. 11288024-62314672 del 19 de septiembre de 2023, por el(a) señor(a) NICOLAS ESTEBAN RUIZ FARFAN actuando en representación legal de la empresa FABRIALAMBRE RUIZ SAS, de conformidad con lo anteriormente señalado.

En mérito de lo expuesto, este Despacho

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: DECLARAR PROCEDENTE el recurso de queja interpuesto por el(a) señor(a) NICOLAS ESTEBAN RUIZ FARFAN actuando en representación legal de la empresa FABRIALAMBRE RUIZ SAS, en contra de la decisión empresarial No. 11288024-62314672 del 19 de septiembre 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 esta resolución al señor(a) NICOLAS ESTEBAN RUIZ FARFAN actuando en representación legal de la empresa FABRIALAMBRE RUIZ SAS quien podrá ser citado en la dirección 11 No. 27 - 22 de la ciudad de Bogotá D.C., y en el correo electrónico secretariafabrialambre@hotmail.com con copia a ner9111@hotmail.com y lina.medinam@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 AMFARO 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.