



RESOLUCIÓN No. SSPD - 20268150517305 DEL 17/06/2026 11:23:38
Expediente No. 2024815420301660E

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 20235293058162 del 22 de agosto de 2023, el(a) señor(a) PAUL OLMER GUTIERREZ REY, usuario(a) de la cuenta contrato No. 12396326, quien interpuso recurso de queja en contra de la decisión empresarial No. S-2023-195133 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) PAUL OLMER GUTIERREZ REY, mediante radicado No. E-2023-071027 del 24 de julio de 2023, elevó petición ante la empresa.
2. La empresa, con acto administrativo No. S-2023-181081 del 31 de julio de 2023, resolvió la reclamación del usuario de fecha 24 de julio 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) PAUL OLMER GUTIERREZ REY, inconforme con la decisión empresarial, interpuso recurso de reposición y en subsidio de apelación mediante escrito No. E-2023-077505 del 09 de agosto de 2023, contra acto administrativo No. S-2023-181081 del 31 de julio de 2023.
4. La empresa, con acto administrativo No. S-2023-195133 del 14 de agosto de 2023, RECHAZÓ los recursos interpuestos.
5. El(a) Señor(a) PAUL OLMER GUTIERREZ REY, mediante radicado No. SSPD 20235293058162 del 22 de agosto 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 20248150242216 del 07 de octubre 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. 20248154294991 del 25 de octubre de 2024, al correo electrónico informado por el(a) usuario(a) en el recurso de queja, el día 28 de octubre de 2024 y abierto por el usuario el mismo día 28 de octubre de 2024, según acta de envío y entrega de mensaje de datos de 472.
8. El(a) Señor(a) PAUL OLMER GUTIERREZ REY, dio respuesta mediante radicado No. 20245294797662 del 29 de octubre 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 20258151402291 del 09 de mayo de 2025 y 20258152384021 del 24 de julio de 2025, para que allegara la totalidad del expediente.
10. La empresa, mediante radicados Nos. SSPD 20258103229762 del 06 de agosto de 2025, allegó el expediente de la reclamación.

III. CAUSAL DE RECHAZO DEL RECURSO

La EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ S.A E.S.P., le informa al usuario que rechaza el recurso de reposición y en subsidio de apelación considerando lo establecido en el artículo 155 de la ley 142 de 1994.

IV. ARGUMENTOS DEL RECURSO DE QUEJA

El(a) Señor(a) PAUL OLMER GUTIERREZ REY, 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”.

Una vez analizado el caudal probatorio, este Despacho comparte la decisión de rechazo adoptada por la empresa prestadora.

Lo anterior, por cuanto se evidencia que el recurso fue rechazado con fundamento en el incumplimiento del requisito previsto en el artículo 155 de la Ley 142 de 1994, al considerar que el usuario debía acreditar el pago de valores correspondientes a obligaciones que no eran objeto de reclamación. En efecto, la empresa exigió al usuario acreditar el pago de la suma de \$7.387.082 correspondiente a valores asociados a cargues por uso no autorizado del servicio, consumos facturados en períodos anteriores correspondientes a los años 2021, 2022 y 2023, así como intereses de mora, indicando que tales conceptos se encontraban en firme y que respecto de los mismos había operado el término previsto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

Ahora bien, revisada la reclamación presentada respecto de la factura No. 20571786613 correspondiente al período comprendido entre el 03 de mayo de 2023 y el 30 de junio de 2023, encuentra este Despacho que el usuario no desconoció la totalidad de los valores incorporados en la factura ni manifestó inconformidad integral respecto de la deuda reflejada en ésta. Por el contrario, de los argumentos expuestos por el mismo se observa que reconoció la existencia de determinados valores y manifestó inconformidad respecto de la incorporación de dichos conceptos dentro del período actual de facturación, solicitando que éstos fueran trasladados al rubro correspondiente a otros conceptos adeudados mientras se resolvían actuaciones que, según indicó, se encontraban pendientes ante esta Superintendencia.

Frente a este punto, el usuario señaló dentro de sus argumentos la existencia de actuaciones identificadas con los radicados Nos. 20235292417752, 20235292430942 y 20235292462092, indicando que las mismas se encontraban pendientes y que, por tal motivo, los valores incorporados en la factura objeto de controversia no podían considerarse en firme. En atención a ello, este Despacho procedió a verificar los antecedentes referidos por el usuario y la información registrada en los sistemas institucionales de esta Entidad, evidenciando que los radicados Nos. 20235292417752 y 20235292430942 corresponden a registros asociados entre sí, encontrándose que respecto de uno de ellos se profirió auto de pruebas sin que obre actuación posterior por parte del usuario frente al requerimiento efectuado. De igual forma, se verificó que respecto del radicado No. 20235292462092 ya existía decisión por parte de esta Superintendencia mediante resolución No. 20248150930255 del 16 de diciembre de 2024, mediante la cual se declaró improcedente el recurso de queja interpuesto por el señor PAUL OLMER GUTIERREZ REY.

En consecuencia, una vez revisados los antecedentes expresamente señalados por el usuario, no encuentra este Despacho acreditada la existencia de actuaciones pendientes respecto de los valores exigidos por la empresa para efectos de recurrir, por lo que se considera que el usuario debía acreditar el pago de los valores indicados por la empresa.

Así lo ha indicado la Oficina Asesora de esta entidad en el concepto No. 281 de 2018, véase:

"...4.2. Requisito para interponer los recursos - artículo 155 de la Ley 142 de 1994

De acuerdo con lo previsto en el artículo 155 de la Ley 142 de 1994^[4], es requisito sine qua non para interponer los recursos de reposición y en subsidio de apelación, citados en el artículo 154 ibídem, la cancelación de los valores que no son objeto de la reclamación o, en su defecto, el pago del consumo promedio de los últimos cinco (5) períodos.

*Debido a lo anterior, es importante señalar que la Corte Constitucional en la Sentencia C-558 de 2001, declaró **condicionalmente** exequible, el último inciso del mencionado artículo, toda vez que "las sumas en discusión no correspondan, precisamente, al promedio del consumo de los últimos cinco períodos", así se refirió el Alto Tribunal Constitucional:*

*"(...) De acuerdo con todo lo anterior fuerza reconocer que la expresión '**del promedio del consumo de los últimos cinco períodos**' presenta la siguiente fisonomía en su realización jurídica: cuando el suscriptor o usuario alega no deber dicho promedio puede reclamar y recurrir sin pagar previamente; en el caso opuesto, cuando el suscriptor o usuario reconoce a su cargo el monto de tal promedio, debe pagarlo dentro de la oportunidad legal. De lo cual se sigue, lógicamente, que en uno y otro casos la expresión en comento pende fundamentalmente del primer inciso del artículo 155 de la ley de servicios, toda vez que en el primer evento (en razón de la discusión) se da una aplicación directa del inciso, al paso que en el segundo evento (en razón de la conformidad del usuario) tiene también lugar una aplicación del mismo inciso, aunque por su cara opuesta.*

A cuyos fines concurre armónicamente el segundo inciso del mismo artículo, bajo el entendido de que el promedio del consumo de los últimos cinco períodos corresponda a valores no cuestionados por el suscriptor o usuario.

Conclusión inequívoca de todo lo anterior es que el inciso glosado mantiene su vigor legal en el espectro de los cánones constitucionales, bajo el condicionamiento visto”.

Lo anterior significa que, es obligación del usuario cumplir con los requisitos que señala la normativa vigente, con el fin de que pueda ejercer su derecho a controvertir las decisiones empresariales, a través de la interposición de los recursos, previamente a su radicación, y uno de ellos es el pago de las sumas que no se encuentran en reclamación o el consumo promedio de los últimos cinco períodos, cuando no se presente en contra de este valor la respectiva reclamación.”.

Así las cosas, de acuerdo con lo aportado por el(a) usuario(a) y lo obrante en el expediente, se tiene que el recurrente no canceló las sumas no objeto de reclamación, por lo tanto, el recurso de queja interpuesto 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 20235293058162 del 22 de agosto de 2023, por el(a) señor(a) PAUL OLMER GUTIERREZ REY, 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) PAUL OLMER GUTIERREZ REY, en contra de la decisión empresarial S-2023-195133 del 14 de agosto 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) PAUL OLMER GUTIERREZ REY, identificado(a) plenamente en el expediente, al correo electrónico paulgutirey@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 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.