



RESOLUCIÓN No. SSPD - 20268150517405 DEL 17/06/2026 11:54:11
Expediente No. 2025815420300181E

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 20235293974082 del 20 de octubre de 2023, el(a) señor(a) KATHERINE XIOMARA PINZON PEREZ, usuario(a) de la cuenta contrato No. 10236516, quien interpuso recurso de queja en contra de la decisión empresarial No. S-2023 – 214628 del 30 de agosto de 2023 proferida por la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ E.S.P., identificada con Nit. 899999094-1.

II. HECHOS Y ANTECEDENTES PROCESALES

1. El(a) Señor(a) KATHERINE XIOMARA PINZON PEREZ mediante radicado E-2022-094689 del 03 de noviembre de 2022, elevó petición ante la empresa.
2. La empresa, con acto administrativo No. S-2022-296699 del 09 de noviembre de 2022, resolvió la reclamación del usuario de fecha 03 de noviembre de 2022, anunciando la procedencia de los recursos de ley.
3. El(a) Señor(a) KATHERINE XIOMARA PINZON PEREZ, inconforme con la decisión

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

empresarial, interpuso recurso de reposición y en subsidio de apelación mediante radicado E-2023-022466 del 02 de marzo de 2023, contra acto administrativo No. S-2022-296699 del 09 de noviembre de 2022.

4. La empresa, con acto administrativo No. S-2023-057813 de fecha 17 de marzo de 2023, RECHAZÓ los recursos interpuestos.
5. El(a) Señor(a) KATHERINE XIOMARA PINZON PEREZ, mediante radicado No. 20235293974082 del 20 de octubre 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. 20258152123041 del 01 de julio de 2025, para que allegara la totalidad del expediente de la decisión empresarial No. S-2023 – 214628 del 30 de agosto de 2023.
7. La empresa, mediante radicado No. 20255292911832 del 21 de julio de 2025, dio respuesta al requerimiento realizado por la Entidad.
8. 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 20258150127226 del 01 de julio de 2025, requiriendo al usuario para que aportara el acto administrativo de rechazo de los recursos.
9. El auto de práctica de pruebas fue enviado con comunicación No. 20258152123531 del 01 de julio de 2025, al correo electrónico informado por el(a) usuario(a) en el recurso de queja.
10. El(a) Señor(a) KATHERINE XIOMARA PINZON PEREZ, mediante radicado No. 20255292768712 y 20255292772082 del 14 de julio de 2025 da respuesta al requerimiento hecho por la Entidad y aporta el acto administrativo S-2023-057813 de fecha 17 de marzo de 2023.
11. 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. 20258153567391 del 10 de noviembre de 2025, para que allegara la totalidad del expediente correspondiente a la decisión No. S-2023-057813 de fecha 17 de marzo de 2023.
12. La empresa, mediante radicado No. 20268100113172 del 13 de enero de 2026, dio respuesta al requerimiento realizado por la Entidad.

III. CAUSAL DE RECHAZO DEL RECURSO

La EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ E.S.P., le informa al usuario que rechaza el recurso de reposición y en subsidio de apelación teniendo en cuenta que los mismos se presentaron de manera extemporánea.

IV. ARGUMENTOS DEL RECURSO DE QUEJA

El(a) Señor(a) KATHERINE XIOMARA PINZON PEREZ, 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

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".

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”.

Una vez analizado el caudal probatorio que reposa en el expediente virtual, este Despacho comparte las decisiones de la empresa de rechazar los recursos interpuestos por el usuario, teniendo en cuenta lo siguiente:

Con respecto a la decisión empresarial **No. S-2023-057813 del 17 de marzo de 2023**, una vez revisado el expediente, se evidencia que la usuaria presentó inicialmente reclamación mediante radicado E-2022-094689 del 03 de noviembre de 2022, controvirtiendo la factura No. 38509645214 correspondiente al periodo comprendido entre el 09/08/2022 y el 06/10/2022, en la cual se facturó un consumo de 942 m³ por promedio SUI. Dicha reclamación fue resuelta por la empresa mediante acto administrativo No. S-2022-296699 del 09 de noviembre de 2022, decisión mediante la cual se confirmó la liquidación del consumo facturado en la referida factura, la citada decisión fue notificada de manera electrónica conforme a la autorización expresa del usuario, por

lo cual la empresa realizó la notificación mediante correo electrónico enviado el día 10 de noviembre de 2022, tal y como consta a folio No. 21 del expediente, 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 18 de noviembre de 2022; y como efectivamente obra en el expediente virtual a folios No.22 al 24 los recursos fueron presentados el día 02 de marzo de 2023, es decir, de manera extemporánea, por lo tanto éste Despacho comparte la decisión No. S-2023-057813 del 17 de marzo de 2023, a través de la cual la empresa rechazó los recursos interpuestos al haber sido presentados de manera extemporánea, y por ende este Despacho considera que el recurso de queja se torna improcedente.

Ahora bien, por otra parte, con respecto a la decisión empresarial **No. S-2023-214628 del 30 de agosto de 2023**, se observa que la usuaria nuevamente formuló inconformidades respecto del mismo consumo facturado por promedio SUI correspondiente a 942 m³, el cual ya había sido discutido y resuelto por la empresa mediante decisión No. S-2022-296699 del 09 de noviembre de 2022, la cual adquirió firmeza, debido a que como se expuso anteriormente, el usuario no hizo uso de los recursos dentro de los términos de ley.

Por lo anterior, este Despacho comparte la decisión empresarial No. S-2023-214628 del 30 de agosto de 2023, por cuanto la nueva reclamación recaía sobre hechos, consumos y periodos previamente discutidos y resueltos mediante decisión administrativa en firme.

Por lo anterior, este 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 interpuesto por el(a) señor(a) KATHERINE XIOMARA PINZON PEREZ en contra de las decisiones administrativas No. S-2023 – 214628 del 30 de agosto de 2023 y S-2023-057813 del 17 de marzo de 2023, 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 KATHERINE XIOMARA PINZON PEREZ en contra de las decisiones administrativas No. S-2023 – 214628 del 30 de agosto de 2023 y S-2023-057813 del 17 de marzo de 2023, de conformidad con los argumentos expuestos en la parte motiva de esta decisión.

ARTÍCULO SEGUNDO: NOTIFICAR personalmente el contenido de la presente Resolución, el(a) señor(a) KATHERINE XIOMARA PINZON PEREZ, identificado(a) plenamente en el expediente, a la dirección TV 6B BIS 48K 65 SUR TO 1 AP 304 de la ciudad de Bogotá D.C, y/o al correo electrónico katherinn252802@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 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.