



20268150520515

PU-F-016 V.7

Página 1 de 6

RESOLUCIÓN No. SSPD - 20268150520515 DEL 18/06/2026 12:27:35
Expediente No. 2023815420300520E

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 20235291783242 del 16 de mayo de 2023, el(a) señor(a) CECILIA GONZALEZ DE PEDROZA, usuario (a) de la cuenta contrato No. 1006832, quien interpuso recurso de queja en contra de la decisión empresarial No. 22102112002059 del 10 de septiembre de 2022, proferida por la EMPRESA REGIONAL DE AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P. identificada con Nit 900126313-7.

II. HECHOS Y ANTECEDENTES PROCESALES

1. El(a) Señor(a) CECILIA GONZALEZ DE PEDROZA, mediante radicado No. 22082212001590 del 22 de agosto de 2022, elevó reclamación ante la empresa.
2. La empresa, con acto administrativo No. 922090712000538 de fecha 07 de septiembre de 2022, resolvió la reclamación del usuario de fecha 22 de agosto de 2022, anunciando la no

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

procedencia de los recursos de ley.

3. El(a) Señor(a) CECILIA GONZALEZ DE PEDROZA, inconforme con la decisión empresarial, interpuso recurso de reposición y en subsidio de apelación con escrito No. 22092012001805 de fecha 20 de septiembre de 2022 contra el acto administrativo No. 922090712000538 de fecha 07 de septiembre de 2022.
4. La empresa, con acto administrativo No. 22092012001805 de fecha 11 de octubre de 2022, RECHAZÓ los recursos interpuestos.
5. El(a) Señor(a) CECILIA GONZALEZ DE PEDROZA, mediante radicado No. 22102112002059 del 21 de octubre de 2022, elevó reclamación ante la empresa.
6. La empresa, con acto administrativo No. 22102112002059 de fecha 11 de septiembre de 2022, resolvió la reclamación del usuario de fecha 21 de octubre de 2022, anunciando la no procedencia de los recursos de ley.
1. El(a) Señor(a) CECILIA GONZALEZ DE PEDROZA, a través de radicado No. SSPD 20235291783242 del 16 de mayo de 2023, interpuso recurso de queja ante esta Superintendencia.
7. 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 20258152060331 del 24 de junio de 2025, para que allegara la totalidad del expediente.
8. La empresa, mediante radicado No. SSPD 20255292749372 del 11 de julio de 2025, allegó el expediente de la reclamación.

III. CAUSAL DE RECHAZO DEL RECURSO

No se evidencia en la decisión empresarial No. 22102112002059 del 10 de septiembre de 2023 la existencia de una causal de rechazo por parte de la EMPRESA REGIONAL DE AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P. a recursos interpuestos por el usuario.

IV. ARGUMENTOS DEL RECURSO DE QUEJA

El(a) Señor(a) CECILIA GONZALEZ DE PEDROZA, 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 denegado⁵

denegado⁵. 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 (...)

3. El de queja, cuando se rechace el de apelación.

⁵Corte 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”.

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”.

Por su parte, el tema que nos convoca se encuentra definido en el artículo 74 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en el que se establece que los recursos de reposición, apelación y queja, proceden en contra de los actos administrativos que ponen fin a una actuación administrativa.

Ahora bien, con fundamento en el numeral 3 del artículo 74 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, el recurso de queja procede cuando se rechaza el recurso de reposición y en subsidio apelación; en tal sentido dado que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios es la autoridad competente para fallar el recurso de apelación siendo el ente superior funcional de las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios; es igualmente la competente para resolver el recurso de queja.

Para el análisis del caso, es preciso señalar que tal como lo estableció la norma antes citada, el recurso de queja solo procede cuando se rechace el recurso de apelación. Esto implica necesariamente la existencia de la interposición del recurso de apelación de manera subsidiaria en el mismo escrito del recurso de reposición por parte del usuario, escrito que debe radicar en la empresa prestadora del servicio público que reclama.

De igual manera, la norma prevé que el recurso de queja se debe acompañarse del acto administrativo que rechace o niegue el recurso subsidiario de apelación. Nótese:

Artículo 74. Recursos contra los actos administrativos. *Por regla general, contra los actos definitivos procederán los siguientes recursos:*

“(…)

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.

Artículo 78. Rechazo del recurso. *Si el escrito con el cual se formula el recurso no se presenta con los requisitos previstos en los numerales 1, 2 y 4 del artículo anterior, el funcionario competente deberá rechazarlo. Contra el rechazo del recurso de apelación procederá el de queja*

Atendiendo a lo señalado en el artículo del párrafo precedente, y una vez analizado el caudal probatorio que obra en el expediente, se observa que la usuaria en el escrito mediante el cual interpuso el recurso de queja hace referencia a otras actuaciones administrativas y aporta documentación relacionada con solicitudes adicionales formuladas ante la empresa prestadora. No obstante, se evidencia que la inconformidad planteada en el presente trámite se dirige específicamente contra la decisión administrativa No. 22102112002059 del 10 de septiembre de 2022, mediante la cual la prestadora informó que los recursos previamente interpuestos por la usuaria ya habían sido resueltos mediante una comunicación anterior. En consecuencia, el análisis del presente recurso de queja se circunscribirá a verificar el cumplimiento de los presupuestos legales para su procedencia respecto de dicha decisión.

Así las cosas, se evidencia que el usuario interpuso recurso de queja en contra de la decisión No. 22102112002059 del 10 de septiembre de 2022, mediante la cual la empresa resolvió una petición del usuario, informando que los recursos interpuestos ya habían sido resueltos mediante otra comunicación previa; es decir, que mediante dicho acto administrativo no se efectuó el rechazo de los recursos, toda vez que estos fueron objeto de pronunciamiento mediante una decisión distinta, correspondiente al acto administrativo No. 22092012001805 del 11 de octubre de 2022. Adicionalmente es importante señalar que contra la decisión No. 22102112002059 del 10 de septiembre de 2022 el usuario no interpuso recurso de reposición ni en subsidio de apelación, sino directamente interpuso recurso de queja contra dicha decisión.

En virtud de lo señalado, es preciso indicar que el recurso de queja solo procede contra el rechazo por parte de la empresa del recurso de reposición y en subsidio apelación, y por cuanto dentro de esta actuación no obra prueba de dicho acto administrativo, éste 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) CECILIA GONZALEZ DE PEDROZA en contra de la decisión administrativa No. 22102112002059 del 10 de septiembre de 2022, 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) CECILIA GONZALEZ DE PEDROZA, en contra de la decisión empresarial No. 22102112002059 del 10 de septiembre de 2022, 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) CECILIA GONZALEZ DE PEDROZA identificado(a) plenamente en el expediente, quien podrá ser citado a la dirección Calle 8 No. 21-43 del municipio de la Mesa - Cundinamarca, 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 REGIONAL DE AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P., o a quien haga sus veces, al correo electrónico gerencia@aguasdeltequendama.com, aguasdeltequendama@hotmail.com, 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