



20268150520545

PU-F-016 V.7

Página 1 de 6

RESOLUCIÓN No. SSPD - 20268150520545 DEL 18/06/2026 12:32:50
Expediente No. 2024815420300095E

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 20235292427482 del 07 de julio de 2023, el(a) señor(a) GERMAN ALBERTO SILVA GONZALEZ, usuario (a) de la cuenta contrato No. 62560711, quien interpuso recurso de queja en contra de la decisión empresarial No. 10215324- 62560711 del 26 de mayo 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) GERMAN ALBERTO SILVA GONZALEZ, mediante radicado No. 10215324 de fecha 10 de mayo del 2023, elevó petición ante la empresa.
2. La empresa, con acto administrativo No. 10215324- 62560711 del 26 de mayo de 2023, resolvió la reclamación del usuario de fecha 10 de mayo de 2023, anunciando la no procedencia de los recursos de ley por tratarse de un acto de carácter informativo.

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) GERMAN ALBERTO SILVA GONZALEZ, a través de radicado No. SSPD 20235292427482 del 07 de julio de 2023, interpuso recurso de queja ante esta Superintendencia.
4. 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 20248155210621 del 20 de noviembre de 2024, para que allegara la totalidad del expediente.
5. La empresa, mediante radicado No. 20248105283892 del 29 de noviembre de 2024, dio respuesta al requerimiento efectuado informando que el expediente ya había sido remitido a la entidad de manera previa mediante radicados 20245294304292 y 20235291798372.
6. Esta Superintendencia, actuando de conformidad con el numeral 3 del artículo 74 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, reitero el requerimiento a la empresa con oficio No. SSPD 20258152324221 del 18 de julio de 2025, para que allegara la totalidad del expediente.
7. La empresa, mediante radicado No. 20258103025932 del 28 de julio de 2025 dio respuesta al requerimiento efectuado informando que el expediente ya había sido remitido a la entidad de manera previa mediante radicados 20245294304292 y 20235291798372.
8. Sin embargo, una vez revisados dichos radicados, se evidencia que ninguno corresponde al expediente administrativo de la decisión empresarial No. 10215324- 62560711 del 26 de mayo de 2023.

III. CAUSAL DE RECHAZO DEL RECURSO

la empresa VANTI S.A. E.S.P le informa al usuario que declara improcedente el recurso, toda vez que va en contra de la normatividad vigente, al dirigirse contra un acto no definitivo, sino contra un oficio de carácter informativo.

IV. ARGUMENTOS DEL RECURSO DE QUEJA

El(a) Señor(a) GERMAN ALBERTO SILVA GONZALEZ, 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

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

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.

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”.

Una vez analizado el caudal probatorio este Despacho comparte la causal de rechazo expuesta por la empresa prestadora.

Lo anterior, teniendo en cuenta que de lo obrante en el expediente se evidencia que el cobro objeto de inconformidad correspondía a un proceso de recuperación de consumo cuya actuación administrativa ya había sido definida mediante Acto Administrativo No. CF-200398419-25391453 del 17 de marzo de 2020, frente a la cual los recursos fueron interpuestos; sin embargo, estos se presentaron de manera extemporánea, razón por la cual fueron rechazados por la empresa. En consecuencia, el Acto Administrativo No. CF-200398419-25391453 del 17 de marzo de 2020 adquirió firmeza, al no haberse interpuesto oportunamente los recursos procedentes en vía gubernativa.

Así mismo, este Despacho verificó que el usuario presentó petición con radicado No. 10215324 del 10 de mayo de 2023, mediante la cual manifestó inconformidad frente al cobro derivado del proceso de recuperación de consumo, frente a la cual la empresa emitió respuesta mediante documento No. 10215324-62560711 del 26 de mayo de 2023. Ahora bien, una vez revisado el contenido del documento No. 10215324-62560711, se evidencia que el mismo se limita a informar el estado de una actuación previamente definida y a reiterar la posición de la empresa respecto de la recuperación de consumo discutida. En efecto, la empresa indicó expresamente que el documento tenía carácter informativo y que contra el mismo no procedían recursos, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 75 de la Ley 1437 de 2011.

Adicionalmente, este Despacho verificó los antecedentes administrativos relacionados con la controversia objeto de análisis, encontrando que mediante Resoluciones Nos. SSPD 20248150694545 del 28 de octubre de 2024 y SSPD 20248150871145 del 05 de diciembre de 2024 esta Superintendencia resolvió actuaciones asociadas a la misma controversia derivada del proceso de recuperación de consumo, y de la reclamación de la factura G200021226, evidenciando que los actos allí estudiados correspondían igualmente a actuaciones de carácter informativo que reiteraban situaciones jurídicas previamente definidas, por lo cual mediante ambas resoluciones esta Superintendencia declaró improcedentes los recursos de queja interpuestos.

Así las cosas, se observa que el recurso de queja presentado por el usuario fue interpuesto contra un documento mediante el cual la empresa informó que no procedía recurso alguno, y no frente a una decisión mediante la cual se hubiera rechazado un recurso de apelación previamente interpuesto. En consecuencia, no se configura el supuesto previsto para la procedencia del recurso de queja, toda vez que éste tiene por finalidad controvertir la decisión que rechaza el recurso de apelación y no actos de naturaleza meramente informativa.

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*

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, sin embargo, en el presente caso, no se acredita que el usuario hiciera uso de los recursos de ley, ni que la empresa rechazara algún recurso, lo que se evidencia es que la empresa le informó al usuario la improcedencia de los recursos, y frente a dicho acto el usuario interpuso recurso de queja. Por este motivo 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 en contra de la decisión empresarial No. decisión empresarial No.

10215324- 62560711 del 26 de mayo de 2023, por el(a) señor(a) GERMAN ALBERTO SILVA GONZALEZ 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) GERMAN ALBERTO SILVA GONZALEZ, contra la decisión empresarial No. decisión empresarial No. 10215324- 62560711 del 26 de mayo 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) GERMAN ALBERTO SILVA GONZALEZ identificado(a) plenamente en el expediente, quien podrá ser citado a la dirección Local 2 de la Carrera 53 No. 74-97 de la ciudad de Bogotá D.C, y/o al correo electrónico germanasilvag@hotmail.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 VANTI S.A. E.S.P, o a quien haga sus veces, al correo 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 QUINTO: 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