



20268150521955

RESOLUCIÓN No. SSPD - 20268150521955 DEL 18/06/2026 16:36:38
Expediente No. 2025815420301427E

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 20245294722542 del 24 de octubre de 2024, el(a) señor(a) NÉSTOR ORLANDO GARZÓN, usuario(a) de la cuenta No. 10222885, interpuso recurso de queja en contra de la decisión empresarial No. 3321001- S-2024-333853 del 11 de octubre de 2024, 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) NÉSTOR ORLANDO GARZÓN, con radicado No. E-2024-099802 del 16 de septiembre de 2024, elevó petición ante la empresa.
2. La empresa, mediante acto administrativo No. 3321001 - S-2024-311516 del 25 de septiembre de 2024, resolvió la petición del usuario de fecha 16 de septiembre de 2024, anunciando la procedencia de los recursos de ley.
3. El(a) Señor(a) NÉSTOR ORLANDO GARZÓN, con radicado No. E-2024-105371 del 30 de septiembre de 2024, interpuso recurso de reposición y en subsidio de apelación en contra del acto administrativo No. 3321001 - S-2024-311516 del 25 de septiembre de 2024.

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

4. La empresa, mediante acto administrativo No. 3321001- S-2024-333853 del 11 de octubre de 2024, RECHAZÓ los recursos interpuestos.
5. El(a) Señor(a) NÉSTOR ORLANDO GARZÓN, a través de radicado No. SSPD 20245294722542 del 24 de octubre de 2024, 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. SSPD 20258153473931 y 20258153475511 del 05 de noviembre de 2025, para que allegara la totalidad del expediente.
7. La empresa a través del radicado No. SSPD 20258104798762 del 18 de noviembre de 2025 y 20258104854102 del 20 de noviembre de 2025 allegó el expediente de la reclamación.

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 considerando lo establecido en el artículo 155 de la ley 142 de 1994.

IV. ARGUMENTOS DEL RECURSO DE QUEJA

El(a) Señor(a) NÉSTOR ORLANDO GARZÓN, 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

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".

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.

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 155 de la Ley 142 de 1994 establece que:

“(…) Ninguna empresa de servicios públicos podrá exigir la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso de relacionado con ésta. Salvo en los casos de suspensión en interés del servicio, o cuando esta pueda hacerse sin que sea falla del servicio, tampoco podrá suspender, terminar o cortar el servicio, hasta tanto haya notificado al suscriptor o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos (...).”

Una vez analizado el caudal probatorio que reposa en el expediente, este Despacho comparte la decisión de rechazo tomada por la empresa, esto teniendo en cuenta que se observa que el usuario presentó reclamación respecto de la factura No. 37987303114 correspondiente al período facturado del 19 de junio de 2024 al 17 de agosto de 2024, manifestando su inconformidad con los valores cobrados y solicitando, entre otros aspectos, que se dejara en estudio una deuda previamente discutida dentro de actuaciones administrativas anteriores.

En atención a dicha reclamación, la empresa expidió la decisión No. S-2024-311516 del 25 de septiembre de 2024, mediante la cual confirmó el consumo liquidado en la factura objeto de controversia y negó las demás pretensiones formuladas por el usuario. Contra dicha decisión el reclamante interpuso recurso de reposición y en subsidio apelación. Al resolver los recursos interpuestos, la prestadora rechazó el recurso de apelación por considerar que el usuario no acreditó el pago de las sumas que no eran objeto de controversia, conforme a lo previsto en el artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

Frente a lo anterior, este Despacho encuentra procedente el rechazo efectuado por la empresa, toda vez que obra dentro del expediente evidencia de que el usuario mantenía una deuda correspondiente al período comprendido entre el 17 de diciembre de 2023 y el 14 de febrero de 2024 por valor de \$557.693, obligación que no hacía parte de la controversia planteada respecto de la factura No. 37987303114. Adicionalmente, se observa que dicha obligación ya había sido objeto de reclamación y de los recursos legalmente procedentes, actuaciones que culminaron con la Resolución SSPD No. 20248150381465 del 24 de julio de 2024, mediante la cual esta Superintendencia declaró improcedente el recurso de queja interpuesto contra la decisión administrativa No. S-2024-099675 del 9 de abril de 2024. En consecuencia, los valores allí discutidos adquirieron firmeza y no podían ser nuevamente debatidos dentro de una actuación administrativa posterior.

Así las cosas, para efectos de la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión No. S-2024-311516 del 25 de septiembre de 2024, correspondía al usuario acreditar el pago de las sumas que no eran objeto del recurso, en los términos previstos en el artículo 155 de la Ley 142 de 1994, requisito que fue expresamente informado por la empresa dentro del acto administrativo recurrido.

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 *ibidem*, 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."

No obstante, revisado el expediente remitido por la prestadora, no se evidencia que el usuario hubiera acreditado el pago de las sumas no objeto de reclamación ni aportado prueba alguna que permitiera tener por cumplido dicho requisito legal.

Así las cosas, éste Despacho no encuentra mérito jurídico para declarar la procedencia del recurso de queja.

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. 3321001- S-2024-333853 del 11 de octubre de 2024, por el(a) señor(a) URIEL ARTURO CARRILLO HERNANDEZ, de conformidad con lo anteriormente señalado.

En mérito de lo expuesto, éste Despacho

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: DECLARAR IMPROCEDENTE en contra de la decisión empresarial No. 3321001- S-2024-333853 del 11 de octubre de 2024, por el(a) señor(a) NÉSTOR ORLANDO GARZÓN, de conformidad con los argumentos expuestos en la parte motiva de esta decisión.

ARTÍCULO SEGUNDO: NOTIFICAR personalmente el contenido de esta resolución al señor(a) NÉSTOR ORLANDO GARZÓN, quien podrá ser citado al correo electrónico karenlopezgarzon@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 Resolución al Representante Legal del prestador 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.