

# **EL SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO DE LAS PQR EN MATERIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS**

Laura Vanessa Barreto Mauledoux<sup>1</sup>

Artículo de reflexión presentado como requisito para obtener el título de Especialista en Derecho Procesal, Probatorio y Oralidad, otorgado por la Universidad Libre de Colombia (seccional Pereira)

2021

## **RESUMEN**

El propósito de esta reflexión fue determinar el procedimiento administrativo más idóneo para que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) investigue el presunto silencio administrativo positivo (SAP) en que incurren las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios en los trámites de peticiones (ley 142 de 1994, art. 158). Se examinaron los reclamos o recursos relativos a los derechos de petición presentados ante las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios en virtud de la prestación de un servicio contraído mediante un contrato con condiciones uniformes (CCU). La postura desde la comparación del procedimiento administrativo sancionatorio y el procedimiento general, por los cambios en el ente de vigilancia y control desde el año 2020, fue concluyente para que se determinara la generosidad para las empresas al separar el procedimiento

---

<sup>1</sup> Abogada de la Universidad Libre de Pereira, estudiante de Posgrado en Derecho procesal, probatorio y oralidad, Universidad Libre seccional Pereira, 2022.  
Correo: [laurav-barretom@unilibre.edu.co](mailto:laurav-barretom@unilibre.edu.co)

sancionatorio del procedimiento que se surte para conceder los efectos positivos del acto administrativo presunto.

**Palabras claves:** derecho de petición, contrato de condiciones uniformes, silencio administrativo positivo, debido proceso, derecho de defensa.

## **ABSTRACT**

That reflection was aimed at determining the most suitable administrative procedure for the investigation of the alleged occurrence of positive administrative silence referred to in article 158 of Law 142 of 1994, headed by the Superintendence of Residential Public Services, in the procedures of petitions, claims or resources that are supplied with the exercise of the right of petition before the companies providing residential public services on the occasion of the provision of a service under the contract with uniform conditions that regulates the relationship between the user and the company. The position from the comparison of the sanctioning administrative procedure and the general procedure, due to the changes in the surveillance and control entity since 2020, was conclusive in determining the generosity for the companies by separating the sanctioning procedure from the procedure that is supplied. to grant the positive effects of the presumed administrative act.

**Keywords:** Right of Petition, Uniform Terms Contract, Positive Administrative silence, Due Process, right of contradiction.

---

## **INTRODUCCIÓN**

En este artículo se reflexiona sobre el cambio de procedimiento de investigación adelantado por la SSPD por la posible ocurrencia del SAP en las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios (ley 142 de 1994, art. 158). La dilación en la respuesta a las peticiones,

quejas, reclamos o recursos (PQR) es la que configura el hecho, circunstancia que está considerada dentro del contrato de condiciones uniformes (CCU), que es el tipo de contrato que regula la relación entre esta clase de empresas y el usuario.

No obstante, dentro de ese marco legal especial en que se genera la figura del SAP (ley 142 de 1994), no se encuentra establecido un procedimiento especial y expreso para adelantar esa investigación. En consecuencia, y por integración normativa en materia de reglamentación del derecho fundamental de derecho de petición, se debe recurrir al régimen contencioso-administrativo para suplir este vacío. Esta reflexión examina el problema desde el punto de vista de la empresa prestadora del servicio público domiciliario, con el objetivo de establecer qué procedimiento es el más eficaz para efectuar este tipo de investigación.

La SSPD estaba adelantando un único procedimiento de investigación con base en el artículo 47 de la ley 1437 de 2011, es decir, mediante un procedimiento sancionatorio. Pero con la expedición del decreto 1369 de 2020, con el cual se modificó la estructura de la SSPD, se realizó también un cambio en ese procedimiento de investigación, que ahora involucra un procedimiento administrativo general (la ley 1437 de 2011, art. 34 y ss.). Asimismo, el cambio normativo estableció que la investigación puede avanzar dentro del procedimiento sancionatorio, a la vez o con posterioridad.

Tal situación deja entrever varios interrogantes, todos en torno al debido proceso, al derecho de contradicción, al principio *non bis in idem* y al régimen de caducidad de la facultad sancionatoria. Al separar las investigaciones de los efectos del silencio administrativo positivo de acuerdo con la petición que eleve el usuario, para las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, desde un mismo hecho originario (petición) podrían cambiar las reglas de juego en cada escenario. La pregunta es, entonces, ¿cada escenario tendría como resultado siempre una sanción?

Este cambio puede afectar también a las empresas prestadoras de servicios públicos. Y es que queda planteada una gran incertidumbre al respecto de adelantar más de un procedimiento de investigación a la vez y por separado sobre un mismo hecho generador — esto es, la falta de respuesta oportuna—, pues no queda claro qué efectos tendría la nulidad

de uno de los procedimientos en el otro. La inquietud tiene origen en que la ley 1437 de 2011 (art. 34 y ss. y art. 47 y ss.) indica que este procedimiento es de única instancia en sede administrativa.

De tal suerte, la instancia siguiente a que la empresa prestadora del servicio público podría acudir para reclamar por las fallas en ese procedimiento es la jurisdicción de lo contencioso-administrativo, pero, en este caso, lo debería hacer acudiendo al recurso de control de nulidad y restablecimiento del derecho del acto administrativo que resuelve la investigación.

Como el tema es amplio y muy reciente, se ha reflexionado poco sobre las consecuencias de ese doble procedimiento. Por ahora, para responder a la pregunta: ¿Cuál es el mejor procedimiento para realizar las investigaciones por la posible ocurrencia del SAP en materia de servicios públicos domiciliarios frente a las peticiones, quejas, reclamos o recursos relativos al contrato de servicios públicos domiciliarios?, solo puede expresarse una opinión basada en lo que hasta el momento han producido la SSPD y el Consejo de Estado.

## **FUNDAMENTACIÓN DE LA REFLEXIÓN**

Se presenta una reflexión crítica sobre la importancia del debido proceso que debe surtir en las investigaciones por SAP que la SSPD adelanta. Este procedimiento puede ser conflictivo porque la posición está mayoritariamente sentada en sede administrativa, y con una no tan extensa intervención mediante la jurisprudencia del Consejo de Estado. El conflicto se configura porque no existe un procedimiento formal para realizar las investigaciones relativas a las PQR. Desde la perspectiva de la empresa prestadora del servicio público domiciliario, esta circunstancia genera situaciones como confusiones, posible abuso por parte de la administración e, incluso, inseguridad jurídica.

La situación antes descrita puede resultar aún más confusa si la empresa acude a la jurisdicción contenciosa administrativa para defender su postura, el debido proceso, el principio *non bis in idem*, y la igualdad y contradicción a que tiene derecho. Esta controversia

encuentra fundamento principal en la postura administrativa del decreto 1369 de 2020, por el cual se modificó la estructura de la SSPD y se creó el Despacho del Superintendente Delegado para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio.

Un problema adicional y complementario es el que se desprende del régimen especial que crea la ley 142 de 1994, mediante la cual se estableció el régimen de los servicios públicos domiciliarios. Este régimen determinó la existencia de la figura del SAP, pero no indicó el procedimiento por el cual se debe llevar a cabo lo dispuesto en los renglones finales del párrafo segundo:

El peticionario podrá solicitar de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios la imposición de las sanciones a que haya lugar conforme a la ley, sin perjuicio de que ella adopte las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto (Congreso de la República, 1994, art. 158).

Como se desprende del citado artículo, por principio de analogía, se debe aplicar entonces lo dispuesto para estos trámites en la ley 1437 de 2011, en virtud de la función administrativa que las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios cumplen en cuanto a la atención de las PQR, y de la misma SSPD al ser también un ente público descentralizado por servicios. Al respecto, la Corte Constitucional, en la sentencia C-588 de 2001, establece lo siguiente:

Las empresas y entidades prestadoras de servicios públicos domiciliarios, independientemente de su condición de estatal o privada, gozan de un conglomerado de derechos, poderes y prerrogativas de autoridad pública que las habilitan para cumplir funciones administrativas que van desde la resolución de peticiones, quejas y reclamos hasta la decisión del recurso de reposición, ofreciéndose como en una balanza el acervo de facultades de autoridad pública y el control de autotutela que se ve complementado con la revisión superior encomendada a la Superintendencia de Servicios Públicos para la culminación de la vía gubernativa (párr. 7).

En ese orden de ideas, la SSPD tiene la autoridad para establecer, dentro de los enunciados de la ley 1437 de 2011, el procedimiento que más encuentre conveniente para llevar a cabo la función que le encomienda el artículo 158 de ley 142 de 1994.

Durante más de seis años, la SSPD adoptó el procedimiento sancionatorio establecido en el artículo 47 de la ley 1437 de 2011, procedimiento que se considera que cumplía bien su función. No obstante, la entidad resolvió cambiar el procedimiento a mediados del año 2020, y se autorizó para decidir entre la aplicación del procedimiento administrativo general del artículo 34 de la misma ley, el procedimiento sancionatorio, o ambos. Es este arbitrio para escoger entre los procedimientos lo que puede resultar inquietante para las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, aunado a que los pronunciamientos de la SSPD sobre estas inquietudes han sido exiguos.

Ante esta realidad, y para ahondar en esta reflexión, es necesario indicar el contexto dentro del cual se configura el SAP de que trata el artículo 158 de la ley 142 de 1994.

## **El derecho de petición frente al contrato de prestación de servicios públicos domiciliarios**

Para empezar, la Constitución Política de Colombia consagra como fundamental el derecho de petición:

Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales (Asamblea Nacional Constituyente, 1991, art. 23).

Este derecho puede ejercerse frente a entidades públicas, particulares, empresas públicas, mixtas y privadas, etc. Para su ejercicio se acudía directamente a la ley 1437 de 2011, mediante la cual se expidió el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Pero actualmente se debe acudir a la ley 1755 de 2015, mediante la cual se reglamentó el derecho fundamental de petición, y sustituyó el título II del

Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, como también las demás normas que lo modifiquen, adicionen o deroguen.

La mencionada ley 1755 de 2015 modifica el artículo 13 de la ley 1437 de 2011, y adicionalmente extiende lo consagrado en la Constitución Política de Colombia frente al alcance del derecho de petición, siendo reglamentado como el que toda persona tiene para presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en las mencionadas disposiciones, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Como el derecho de petición tiene un ámbito tan general y las empresas de servicios públicos domiciliarios cuentan con un régimen especial, para efectos de esta reflexión se considera lo dispuesto por la ley 142 de 1994 (título VIII, capítulo VII), que hace referencia a la defensa de los usuarios en sede de la empresa prestadora del servicio público domiciliario.

De acuerdo con las disposiciones de las leyes 142 de 1994, el régimen legal especial de los servicios públicos domiciliarios tiene un espectro y reglamentación muy amplia. Para el caso que nos compete, la reflexión se centra en uno de los aspectos que allí se regula: el de los usuarios del servicio público, quienes tienen una vinculación contractual como resultado de la relación cliente-empresa, relación que se encuentra regulada por un contrato uniforme para la prestación del servicio público domiciliario (ley 142 de 1994, art. 128). De ese contrato forman parte las disposiciones de la ley 142 de 1994; de la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), como ente regulador, y de la SSPD, como ente de vigilancia y control.

En consecuencia, el ejercicio del derecho de petición de los usuarios frente a las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios respecto del objeto del CCU no solo debe obedecer los preceptos de las leyes 1755 de 2015 y 1437 de 2011 (art. 33, fundamentalmente), sino que también debe cumplir las reglas que al respecto definen el CCU, la ley 142 de 1994, la CREG y la SSPD.

En tal virtud, el usuario del servicio cuenta con protección legal, pues tiene derecho a recibir respuesta clara, oportuna y de fondo a su petición por parte de la empresa a la que eleva la solicitud. Además, cabe recordar que las decisiones que resuelven las PQR constituyen actos administrativos dentro de este marco legal, ya que las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios están investidas de función pública cuando emiten sus respuestas, dado que son entidades del orden descentralizado por servicios.

Así pues, dentro del ejercicio al derecho de petición, es posible hablar del derecho al debido proceso en sede administrativa gracias a que las empresas se encuentran en la obligación de radicar y tramitar las PQR y de dar una respuesta de fondo y clara. Asimismo, se encuentran obligadas a responder dentro de los quince días hábiles siguientes a la radicación, como lo establece el artículo 158 de la ley 142 de 1994. Finalmente, deben notificar del acto al usuario, es decir, poner en conocimiento en los términos legales la respuesta dada.

La misma ley 142 (Congreso de la República, 1994) establece que las decisiones a cierto tipo de PQR pueden ser recurridas, como cualquier otro acto administrativo, dependiendo del objeto de la petición inicial. El artículo 154 lo expresa de la siguiente manera:

Artículo 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 [énfasis añadido].*

No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.

*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 [énfasis añadido].*

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.

Es en este escenario donde la figura de la SSPD comienza a tener injerencia, pues al ser el ente de vigilancia y control de las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, es quien resolverá los recursos de apelación interpuestos por los usuarios del servicio frente a los actos administrativos de respuesta de los derechos de petición, cuyo objeto sea frente a actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa. Esa función también se encuentra delimitada en la ley 142 de 1994 (art. 79, núm. 29, modificado por el art. 13 de la ley 689 de 2001).

## **El papel de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en los trámites de PQR de las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios**

Hasta ahora se ha descrito lo que son las PQR en sede de servicios públicos domiciliarios, como mecanismo de los usuarios para el ejercicio de su derecho fundamental de petición en relación con la prestación de un servicio público domiciliario y el contrato con condiciones uniformes. En consecuencia y como mecanismo de garantía, la ley 142 (art. 158, subrogado por el art. 123 del decreto 2150 de 1995) establece:

De conformidad con lo establecido en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, toda entidad o persona vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos, prestadora de los servicios públicos domiciliarios de que trata la citada ley, tiene la obligación

de resolver las peticiones, quejas y recursos que presenten los suscriptores o usuarios en desarrollo de la ejecución del contrato de servicios públicos, dentro del término de 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación.

Pasado ese término, salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspicó la demora o que se requirió la práctica de pruebas, se entenderá que la petición, queja o recurso ha sido resuelto en forma favorable. Dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento del término de los 15 días hábiles, la entidad prestadora del servicio público domiciliario reconocerá al suscriptor o usuario los efectos del silencio administrativo positivo. Si no lo hiciera, el peticionario podrá solicitar de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la imposición de las sanciones a que haya lugar conforme a la ley, sin perjuicio de que ella adopte las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto.

Parágrafo. Para los efectos del presente capítulo, se entiende que la expresión genérica de “petición”, comprende las peticiones en interés particular, así como las quejas y los recursos que presente un suscriptor o usuario (Congreso de la República, 1994).

En consecuencia, esta figura se da dentro de un *régimen especial*, por lo que no es necesario el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 85 de la ley 1437 de 2011. La razón es que en sede de servicios públicos no son necesarias la escritura pública y las copias auténticas de la petición para que surtan los efectos legales de una decisión favorable, pues para que sean reconocidos los efectos del SAP, debe cumplirse lo dictado por el artículo 158 de la ley 142 de 1994.

Según la SSPS (2022), se configura entonces el SAP ante «la falta de respuesta oportuna a la solicitud, la cual se presenta cuando el prestador afecta los elementos del núcleo esencial del derecho de petición» (párr. 14). Así las cosas, cuando se presente dilación en la respuesta, el usuario podrá solicitar el reconocimiento de los efectos del SAP ante la empresa. Si esta no lo hiciera, el usuario podrá solicitar ante la SSPD «hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto» (párr. 42).

En vista de ello, es necesario que la SSPD proceda con la respectiva investigación, que declare mediante acto administrativo la ocurrencia del SAP por la ausencia de respuesta, y que, como consecuencia, conceda sus efectos. El concepto debe aclarar si el SAP es producto de la no respuesta dentro del término legal, de una respuesta que no atiende al fondo de la cuestión o de una indebida notificación del acto administrativo.

La ley 142 indica que la SSPD, previa solicitud del usuario, puede proceder a «la imposición de las sanciones a que haya lugar conforme a la ley, sin perjuicio de que ella adopte las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto» (Congreso de la República, 1994, art. 158). Dicha facultad sancionatoria aparece en el numeral 25 del artículo 79 de la misma ley, y se repite en el artículo 80.4:

Artículo 80. Funciones en relación con la participación de los usuarios. La Superintendencia tendrá, además de las anteriores, las siguientes funciones para apoyar la participación de los usuarios:

[...]

80.4. Sancionar a las empresas que no respondan en forma oportuna y adecuada las quejas de los usuarios.

En consonancia con lo anterior, en el artículo 81 de la ley 142 se regula lo relativo a las sanciones, las cuales pueden ser, entre otras, amonestación o multa. Así las cosas, la facultad sancionatoria del Estado se extiende al ámbito de la SSPD con el fin de cumplir precisamente sus fines y funciones de vigilancia y control. Frente a ello, en la sentencia C-092 de 2018, la Corte Constitucional se manifestó de la siguiente manera:

En ese contexto, la facultad administrativa sancionadora en materia de los servicios públicos domiciliarios es particularmente importante en el ámbito del ejercicio de la función de dirigir la economía que la Constitución en su artículo 333 asigna al Estado. Dicha importancia no es meramente simbólica. Por el contrario, la existencia de una potestad sancionatoria en un sector con ese nivel de importancia en la protección y materialización del disfrute efectivo de los derechos fundamentales de los ciudadanos implica que esa facultad requiere un poder disuasorio, de manera que

confluyan en la sanción también las funciones retributiva y correctiva de la pena que se reconocen en general en todas las esferas del derecho sancionatorio (párr. 97).

En tal virtud, para el cumplimiento de la función de sancionar a las empresas que no respondan en forma oportuna y adecuada las quejas de los usuarios, la SSPD inicialmente adoptó el procedimiento sancionatorio establecido en el artículo 47 de la ley 142 de 1994 debido a su connotación sancionatoria. En este artículo se garantizaban tanto los derechos de los usuarios como el derecho de defensa de las empresas prestadoras de servicios públicos investigadas, situación que cambió más adelante.

Con la facultad sancionatoria de la SSPD, surge inevitablemente la duda sobre si puede ser decretada en estos casos la caducidad de la facultad sancionatoria de que trata el artículo 52 de la ley 1437 de 2011, siendo prudente ahondar en ese tema.

De acuerdo con la disposición normativa citada, la caducidad se da a los tres años de ocurrido el hecho, la conducta u omisión. Dentro de este término debe darse el acto administrativo que impone la sanción, y de no hacerlo, la autoridad perdería esta facultad respecto al hecho ocurrido. Este término no se aplica al acto que decida los recursos contra el acto que eventualmente imponga una sanción, pues la pérdida de competencia se da al año de haber sido interpuesto el recurso.

Para los efectos de las peticiones, quejas y reclamos radicados ante las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, desde el momento en que la empresa omite su obligación de dar respuesta de manera, clara, oportuna y de fondo —es decir, vencidos los 15 días hábiles—, se configura la omisión de la empresa y nace el acto presunto. Así, desde ese momento el usuario del servicio puede solicitar ante la SSPD «la imposición de las sanciones a que haya lugar conforme a la ley» (ley 142 de 1994, art.158, párrafo 2), en un estricto sentido de la norma, lo que quiere decir que el usuario puede solicitar el inicio del procedimiento administrativo sancionatorio.

En síntesis, el artículo 158 de la ley 142 de 1994 dispone que el usuario puede solicitar los efectos del silencio administrativo positivo ante la empresa prestadora del servicio

público que omitió resolver la petición. Y si esta empresa se niega a resolver o no lo hace dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento de los 15 días, se podrá solicitar a la SSPD la imposición de sanciones.

Aquí surgen entonces dos situaciones. Una pretende el reconocimiento de los efectos del silencio administrativo positivo, mientras que la otra procura la imposición de sanciones a la ESP que omitió su deber legal, por lo que debe asumir la carga legal dispuesta.

En ese sentido, la SSPD, en el concepto 53 de 2022, indica que una empresa puede incurrir en silencio administrativo positivo por falta de respuesta oportuna, que se puede configurar por tres causales: por falta de respuesta en el término legal (15 días hábiles); por falta de respuesta de fondo; por indebida notificación del acto administrativo.

El primer caso ocurre cuando no se emite respuesta alguna. En esta oportunidad no es relevante si el acto responde o no de fondo la petición, sino que obedece más al formalismo de la expedición del acto dentro del término legal, ya sea a favor o en contra del usuario, atendiendo o no la petición, queja, reclamo o recurso, de manera concreta clara y de fondo frente al objeto de lo que se pidió.

El segundo caso se configura cuando el acto administrativo existe y pudo darse dentro del término legal establecido para responder. En esta oportunidad, más que de un formalismo, se trata de un tema sustancial, dado que la respuesta no se dio de manera clara, expresa y de fondo, pues no está dado que se resuelva con evasivas, fundamentaciones únicamente técnicas o jurídicas, que no atiendan concretamente el asunto del caso. Lo que resulta más relevante es que la respuesta atiende al ejercicio de un derecho fundamental y, específicamente, al ejercicio de la relación que existe entre el usuario del servicio y la empresa prestadora, todo ello en el marco del CCU.

Cabe recordar que este derecho precisa que la petición de cualquier persona debe ser atendida de manera pronta, completa y de fondo. Por ello, ante el carácter constitucional y altamente garantista del sistema, los requisitos para su interposición son básicos (art. 16, ley 1437 de 2011). De tal suerte, resulta necesario que las respuestas que deben dar al usuario

aquellos que detentan el poder de la información—y que tienen un deber constitucional y contractual—, sean comprensibles y de fondo, teniéndose exceptuadas las peticiones en torno a la información o documentos de carácter reservado, situación donde la empresa puede abstenerse de brindar respuestas de fondo a esa petición mediante acto motivado (art. 24, ley 1437 de 2011).

El tercer caso responde a la indebida notificación del acto administrativo de respuesta. Se encuentra una estrecha relación con la emisión del acto administrativo —y su existencia—, pues ante un acto presunto, es apenas consecuente que no se lleve a cabo notificación alguna. No obstante, puede darse que se cumplan los requisitos de dar una respuesta dentro del término establecido y de fondo, pero que el trámite de notificación del acto no se realice siguiendo el debido proceso (art. 67 y ss., ley 1437 de 2011). Las causales de este evento pueden ser diversas. Puede ocurrir que la dirección de notificación es física; que no se envía la citación para la notificación personal dentro de los cinco días hábiles siguientes a la emisión del acto administrativo de respuesta al aviso; que no se envía al cabo de los cinco días hábiles siguientes a la emisión del acto administrativo de respuesta y copia de la decisión; que tras presentarse la devolución del aviso, este no se publica dentro de un término razonable en alguna cartelera de la empresa y la página web; que en caso de ser la dirección de notificación electrónica, no se envía la citación para la notificación personal dentro de los cinco días hábiles siguientes a la emisión del acto administrativo de respuesta.

Lo anterior sugiere que no existe una única causal para la configuración del SAP de que trata el artículo 158 de la ley 142 de 1994. La falta de respuesta oportuna reúne tres casos que, dicho sea de paso, no son analizados por la SSPD individualmente, sino que son examinados bajo la figura genérica de «falta de respuesta oportuna».

Cabe anotar que la investigación por un posible caso de SAP no solo se realiza a solicitud del usuario, sino que también puede iniciarse de oficio por la SSPD. En este caso, sería la dirección territorial la que, en estudio de un recurso de apelación, encuentra alguna irregularidad. En ese momento se suspende el trámite del recurso de apelación, y se remite el expediente a la Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio, para que

se inicie la investigación. Para ello, la SSPD necesariamente debe iniciar la investigación por la posible ocurrencia de un caso de SAP y establecer la existencia del acto presunto. En este procedimiento deben respetarse las reglas del debido proceso, y de defensa y contradicción de la empresa prestadora del servicio que ha incurrido en la presunta omisión.

## **Modificaciones en la Superintendencia de Servicios Públicos**

### **Domiciliarios con efectos en el procedimiento de investigación del SAP**

La SSPD tiene su propia estructura con el fin de ejecutar sus funciones como ente de vigilancia y control. Esta estructura fue modificada por el decreto 1369 de 2020, el cual crea el despacho del Superintendente Delegado para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio (art. 7, núm. 4), del cual forman parte las Direcciones Territoriales.

Esta modificación produjo un cambio sustancial en el enfoque investigativo y del SAP dentro de la SSPD. El aspecto fundamental es que ya no se adelanta un procedimiento administrativo sancionatorio únicamente, sino que también puede adelantarse un procedimiento administrativo general. La razón de este cambio es la adopción de decisiones que procuran hacer efectiva la ejecutoriedad de la presunta omisión de la empresa prestadora ante la cual se radicó la petición, pues estas no se encuentran enmarcadas dentro de la facultad sancionatoria.

En el pasado todo el curso se surtía mediante un único procedimiento sancionatorio. Ahora, no obstante, la investigación se divide en dos para cumplir con la función que le ha sido delegada. Actualmente se adelanta una investigación para reconocer los efectos del acto administrativo presunto y se practica otra para sancionar a la empresa por la ocurrencia del SAP. Se trata de una situación que en últimas puede resultar descabellada en razón a que carece de sentido tener que asumir una carga procesal mayor —cuando una investigación depende inevitablemente de la otra—, y aún más cuando la misma SSPD conceptúa que ambas investigaciones pueden adelantarse dentro de un mismo procedimiento.

Para comprender las razones por las cuales se realizó este cambio, resulta necesario examinar el concepto 53 de 2022 de la SSPD. En el concepto se acude a los principios de economía, celeridad y eficacia, y se ponderan las circunstancias que conducen a determinar si uno o dos procedimientos deben adelantarse. Sobre este particular, la SSPD indica lo siguiente:

En efecto, para esta Superintendencia las situaciones analizadas imponían la necesidad de que el reconocimiento de los efectos del acto administrativo ficto fuese más expedito, lo que facilitaría el ágil recaudo de las pruebas, con igual garantía del debido proceso, lo que representaría privilegiar la concreción del derecho sustancial, o lo que es igual, la protección del derecho fundamental de petición (principio de eficacia), sin supeditar al desarrollo de un proceso sancionatorio que si bien resulta trascendente, por su efecto disuasorio, para la eficiencia en la prestación del servicio, no es menos relevante que la satisfacción de la ejecutoriedad pronta del acto administrativo ficto.

Durante el trámite único de la investigación, en calidad de procedimiento sancionatorio bajo el artículo 47 y siguientes de la ley 1437 de 2011, se encuentran delimitadas claramente cuatro etapas procedimentales. La primera etapa, llamada de *averiguaciones preliminares*, es previa y es donde se encuentra mérito o no para el inicio de la investigación. Esta etapa inicia con la solicitud del usuario para que se investigue a la empresa por la falta de respuesta a su petición, queja, reclamo o recurso, o de oficio por parte de la SSPD al suspender el trámite del recurso de apelación. En esta primera etapa la empresa es requerida para que aporte la información que la SSPD solicita y los demás elementos que considere necesarios para el análisis de suficiencia del caso.

Si el ente investigador encuentra mérito suficiente para el inicio de la investigación, se inicia la segunda etapa. Así, mediante auto de trámite se decreta el inicio de la investigación por presunta ocurrencia de SAP y se formula el pliego de cargos. Este acto debe cumplir con los presupuestos del artículo 47 de la ley 1437 de 2011, y debe ser notificado a la empresa investigada. Durante el traslado, por el término legal de 15 días hábiles, se debe dar respuesta, presentar y solicitar pruebas. La tercera etapa comprende la

presentación de los alegatos de conclusión, contando con el término legal de 10 días hábiles, con la notificación del auto que corre traslado para la presentación de los alegatos. En este momento ya se ha vencido el término para aportar pruebas que se consideren relevantes para la investigación.

Finalmente, la cuarta etapa comprende la notificación de la resolución que resuelve la investigación por posible ocurrencia de SAP, que de acuerdo con la facultad sancionatoria, puede darse en calidad de amonestación o multa (art. 81, ley 142 de 1994). Este fallo inicialmente podía resolver la investigación en tres sentidos. El primero era decretar el cierre y archivo de la investigación, y a causa de ello no conceder los efectos del SAP. El segundo era decretar la configuración del SAP, sancionar en calidad de amonestación y conceder los efectos del SAP. Finalmente, el tercero era decretar la configuración del SAP, sancionar con multa y conceder los efectos del SAP. Pero, como ya se ha indicado, esta situación cambió porque se separó la investigación —para ahora conceder los efectos del SAP por un procedimiento general (que más adelante se detalla)— para determinar si hay lugar o no a sancionar el procedimiento sancionatorio anotado.

Por otra parte, se tiene el trámite del procedimiento administrativo general bajo el artículo 34 y siguientes de la ley 1437 de 2011. El artículo 34 dispone un remanente procedimental para asuntos administrativos que no estén regulados por leyes especiales. A primera vista, esta circunstancia permite encuadrar el procedimiento para invocar el SAP, y que se otorguen los efectos legales de la decisión favorable presunta de que trata el artículo 158 de la ley 142 de 1994.

A su vez, el artículo 35 de la ley 1437 de 2011, relata el trámite de la actuación, en la que se da la posibilidad de que sea escrita, verbal o por medios electrónicos. Esta ley indica taxativamente que la actuación debe iniciarse de oficio y por escrito. Finalmente, abre la posibilidad de la práctica de audiencias para, entre otras facilidades, contribuir a la pronta adopción de decisiones.

Del artículo 36 de la ley 1437 de 2011, para los efectos de este escrito, cabe resaltar la disposición expresa de que cualquier persona tendrá derecho a examinar los expedientes

en el estado en que se encuentren, salvo los documentos sujetos a reserva. Continuando con este tipo de procedimiento, el artículo 40 dispone lo pertinente respecto a las pruebas, y gracias a él es posible hacer hincapié en que estas pueden ser aportadas «durante la actuación administrativa y hasta antes de que se profiera la decisión de fondo» (art. 40), y que son permitidos todos los medios de prueba señalados en el código general del proceso.

Finalmente, la decisión emitida dentro de este procedimiento, en virtud del artículo 42 de la ley 1437 de 2011, dispone que la decisión debe ser motivada, y que en ella se resolverán las peticiones planteadas dentro de la actuación.

Debido a la novedad de la aplicación del procedimiento para dar trámite a las investigaciones por SAP, mediante el concepto 53 de 2021, la SSPD asienta su posición y presenta algunas explicaciones acerca de la aplicación del procedimiento en esta sede:

En atención a lo anterior, la Superintendencia cumple de la siguiente manera con el procedimiento administrativo general:

- *Actividad previa:* Con el fin de esclarecer la naturaleza y alcance de la petición elevada por el usuario y/o suscriptor se da aplicación a las figuras establecidas en el artículo 17 del CPACA, relacionadas con el requerimiento de información y el consecuente desistimiento en caso de que no aporte lo requerido en el tiempo advertido en dicho precepto. En caso de que no asista competencia, en consideración al asunto o las funciones, se da aplicación al artículo 21 del CPACA.
- *Apertura o inicio de la actuación:* Una vez conocida la naturaleza y alcance de lo pedido por parte del usuario y/o suscriptor, se da comienzo a la investigación tendiente a establecer si procede el reconocimiento de los efectos del silencio administrativo positivo como una forma de hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto, para lo cual se decretan pruebas de oficio, se incorporan las ya aportadas por el peticionario y se vincula al prestador para que haga uso de su derecho de defensa y contradicción tanto mediante su pronunciamiento como a través del aporte y solicitud de pruebas.

- *Periodo probatorio*: Una vez recaudadas las pruebas, previo examen de su utilidad, pertinencia y conducencia, mediante auto se procede a su decreto y consecuente práctica.
- *Alegaciones*: Practicadas las pruebas, se procede a oír las opiniones de los intervinientes.
- *Decisión*: Vencido el término de alegaciones, la actuación se decide de fondo, valorando las pruebas, emitiendo pronunciamiento frente a lo alegado, dando aplicación al marco normativo y oportunidad para interponer el respectivo recurso.
- *Cumplimiento de la decisión*: Una vez en firme la decisión, si su sentido es de reconocimiento de los efectos, se procede a iniciar el trámite que procura requerir al prestador para que dé cumplimiento a lo resuelto y se emite copia de lo actuado a fin de iniciar el procedimiento sancionador.

En todos los casos, tanto el procedimiento que se adelantaba por el artículo 47 como el que se adelanta por el artículo 34 de la ley 1437 de 2011, la resolución que resuelve la investigación constituye el acto administrativo definitivo y en él se concede únicamente recurso de reposición en virtud de la ley 1437 de 2011 (art. 74, numeral 2, inciso 1). De tal suerte, la siguiente instancia para su alegación es el mecanismo de control de nulidad y restablecimiento del derecho ante la jurisdicción de lo contencioso-administrativo.

El mecanismo de control de nulidad y restablecimiento del derecho es el primer medio al que debe acudir tanto la empresa, o el usuario, inconformes con la resolución expedida y notificada por la SSPD que resuelve la investigación por silencio administrativo positivo, este acto administrativo queda investido de legalidad, aun cuando en él se evidencien errores imputables al ente investigador, que pese a surtir de manera estrictamente formal el procedimiento administrativo, la motivación y fundamentos de la decisión no fueren dados en derecho. Es por lo que este camino ante la jurisdicción se torna obligatorio para la defensa de los intereses de cualquiera de las partes, ya sea usuario o empresa, ante una posible violación al debido proceso y los principios de contradicción y defensa.

Esta premisa tiene origen en la experiencia adquirida en el área de atención de recursos de las PQR en una empresa prestadora del servicio público domiciliario de energía eléctrica. Durante la ejecución de esa labor se encontraron varias disparidades en los procesos de investigación por posible ocurrencia de SAP dentro de la SSPD, principalmente frente a la concesión de los efectos del SAP frente a peticiones que no son objeto de recursos en el marco del artículo 154 de la ley 142 de 1994 o las investigaciones doble.

Como ya se ha dicho, hay peticiones contra las cuales proceden los recursos de reposición y en subsidio de apelación, como son las peticiones que tienen por objeto de reclamación actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que la empresa realice. Frente a esta clase de reclamaciones, si se requieren los efectos del SAP de manera clara, su resultado será precisamente positivo. La ley 142 de 1994 claramente expresa: «Para los efectos del presente capítulo, se entiende que la expresión genérica de “petición”, comprende las peticiones en interés particular, así como las quejas y los recursos que presente un suscriptor o usuario» (art. 158, párrafo).

El siguiente es un ejemplo general de un caso típico potencial. Si un usuario solicita de manera simple el servicio de energía eléctrica, pero la empresa no da respuesta dentro de los 15 días hábiles desde su petición, no lo notifica correctamente, o no brinda una respuesta de fondo para negar el servicio, ese potencial usuario podrá solicitar los efectos del SAP. En consecuencia, si la empresa no concede los efectos del SAP a ese usuario, este puede acudir a la SSPD. Si tras revisar todo el procedimiento de investigación, esta entidad encuentra que en efecto se configuró un SAP por parte de la empresa, el efecto directo sería conceder al usuario el servicio de energía eléctrica, sin importar las condiciones técnicas o si es viable o no realizarlo.

Lo mismo ocurre en los otros cuatro casos. Si la empresa incurre en silencio ante una reclamación interpuesta por un usuario que desea expresar su inconformidad por la suspensión, terminación o corte del servicio, el efecto sería no suspender, no terminar o no cortar el servicio. Lo mismo ocurre si la empresa incluye un valor en la factura con el que el

usuario no está de acuerdo, o si el usuario no está de acuerdo con el consumo facturado. El efecto inmediato sería retirar el valor incluido en la factura o retirar el consumo.

Pero en los casos en que las peticiones tienen por objeto más de un trámite que debe adelantar la empresa, por ejemplo cuando el usuario solicita información de los puntos de pago de la factura, no le llega la factura física a la dirección del predio, etc., los actos no corresponden a un asunto de fondo, sino meramente de trámite e informativo y sus efectos se agotarían inmediatamente sin necesidad de alguna petición en particular ante la SSPD, pues basta con que la empresa brinde la información, o revise con el proveedor de las facturas lo sucedido para hacer las correcciones que correspondan para el mes siguiente.

En tal virtud, tendría poco sentido adelantar todo un procedimiento administrativo en la sede de servicios públicos y de la empresa por una petición que fácilmente obtiene sus efectos, es decir, que se agota su trámite de manera casi inmediata mediante consulta en la página web de la empresa, o a través del retiro de la solicitud ante la misma, e incluso en el mismo momento en que fue realizada la petición y contestada de manera verbal.

Pero en los casos donde sí se evidencia falta de respuesta, indebida notificación o falta de respuesta de fondo frente a una petición de mero trámite, no se hablaría entonces de conceder los efectos del SAP, sino de la sanción a que haya lugar si la empresa omitió su deber de responder a la petición sin importar su especie, al haber incurrido de igual manera en una conducta infractora.

### **Comparación de los procedimientos sancionatorio y general dispuestos en la ley 1437 de 2011 para surtir las investigaciones por silencio administrativo positivo**

Una vez descritos a grandes rasgos ambos procedimientos —y considerando que dentro del concepto citado la SSPD utiliza actualmente de manera discrecional ambos procedimientos, ya sea de manera paralela o posterior—, se generan algunas dudas acerca de los inconvenientes que pueden presentarse dentro de la investigación o posterior a ella.

La primera duda es que en caso de adelantarse paralelamente las investigaciones del procedimiento administrativo general y del procedimiento sancionatorio, si se detecta la nulidad de uno de los dos procesos a causa de alguna irregularidad o se avizora la violación al debido proceso en uno de los dos procesos, ¿qué sucede con el otro proceso que se surte en paralelo?

Como respuesta a la inquietud anterior, es primordial la comprensión de que la *facultad de investigar* surge de una petición de un usuario, es decir es un solo hecho generador de esa investigación, del cual se endosaría un solo cargo, el que genéricamente se llama *falta de respuesta oportuna*, pero es de ese mismo *hecho generador* y del mismo *cargo* que se abren los dos procedimientos investigativos, el general y el sancionatorio. Lo particular es que ambos procesos, a *contrario sensu* de lo que plantea la Superservicios, tienen el mismo fin: determinar la ocurrencia o no del SAP. Así las cosas, se plantea que los efectos perseguidos son tan similares y dependientes entre su causa y efecto, que se podría alegar la violación al principio de *non bis idem*. Esto porque para determinar si se conceden los efectos o se impone la sanción a que haya lugar, se debe concluir primero la existencia del SAP ante la falta de respuesta oportuna.

No sobra decir que es importante advertir que en la investigación del cargo *falta de respuesta oportuna* se disponen tres causales, las cuales son estudiadas al tiempo dentro del mismo procedimiento, así la solicitud del usuario o causal de investigación de oficio se hubiera deprecado solo por una de ellas. Es decir, si un usuario presenta una PQR ante su empresa prestadora del servicio público domiciliario manifestando su inconformidad por el alto costo del servicio en su factura, y pasados 15 días no obtiene respuesta, ese usuario puede solicitar ante la SSPD que se inicie la investigación de que trata el artículo 158 de la ley 142 de 1994 por la falta de respuesta a su petición. En ese momento la SSPD inicia la investigación, y queda en su potestad la apertura o no de los dos procedimientos, el general y el sancionatorio, o solo uno de ellos.

En el caso de que se dé apertura únicamente del procedimiento administrativo general, este surte el mismo trámite de investigación que el procedimiento sancionatorio,

pero con términos cortos. La decisión, en este caso, se encamina en determinar si existe o no SAP para finalmente determinar con ello si hay lugar a conceder o no sus efectos.

Por su parte, el procedimiento administrativo sancionatorio sigue el trámite con los términos expresamente indicados en la ley, y tiene como fin determinar si existe o no SAP para decretar si hay lugar a sancionar a la ESP, ya sea en calidad de multa o de amonestación.

Se hace entonces plausible que el procedimiento sancionatorio depende del procedimiento general, ¿o sería el procedimiento general el que depende del procedimiento sancionatorio? La respuesta fue dada de manera informal en una capacitación en el año 2020 efectuada por la SSPD a los prestadores de servicios públicos domiciliarios, en donde se pretendió explicar la aplicación del nuevo procedimiento para realizar las investigaciones por SAP. Allí se anotó que sería el procedimiento sancionatorio el que depende del procedimiento general. En ese sentido, se dijo que, si se determina la ocurrencia de SAP, sería facultativo de la Superservicios iniciar o no el procedimiento sancionatorio. Es una percepción que se respeta, pero se cuestiona, pues esa postura iría un poco en contravía de la facultad sancionatoria que les fue otorgada en la ley 142 de 1994.

Por supuesto, vista desde el gremio empresarial, esta postura es mucho más amigable al no ser siempre sujetos sancionados, y lo que permanece es el cumplimiento con la finalidad del artículo 158 para con el usuario, dado que los efectos del acto presunto configurado de manera favorable sean reconocidos. Del mismo modo, ante la nulidad o vicio dentro del procedimiento administrativo general, se vería impedida la facultad de la SSPD para ordenar la concesión de los efectos positivos a la empresa investigada, por lo que no podría predicarse cosa juzgada.

Pero, como el procedimiento administrativo sancionatorio se lleva aparte, ¿quiere decir esto que es posible que la SSPD inicie nuevamente una investigación frente a los mismos hechos, pero esta vez no para conceder los efectos del silencio administrativo al usuario, sino para sancionar la conducta omisiva de la empresa por la falta de respuesta oportuna? Como respuesta se puede decir que es posible predicar que en ambos procesos existe la misma identidad de partes, la misma causa, pero un objeto diferente, pues en uno se

pretende conceder los efectos del silencio administrativo positivo y en el otro sancionar a la empresa por su conducta omisiva.

De igual manera, estos interrogantes serán resueltos concretamente con el transcurso del tiempo y conforme se vayan dando las actuaciones y los casos particulares, pues por ahora no hay un precedente judicial respecto del tema que permita establecer una postura sólida, por lo que este cuestionamiento queda abierto.

En definitiva, un elemento principal que resalta del procedimiento general es la libertad que asume la SSPD para la determinación de términos en cada etapa de la actuación, pues el procedimiento general no establece términos legales de manera estricta, a diferencia del procedimiento sancionatorio. Ello permite considerar términos más expeditos que disminuyen el tiempo para la presentación de descargos: de 15 días hábiles a 8 días hábiles. También es posible resaltar la oportunidad probatoria, al extenderse durante casi todo el trámite del procedimiento, siendo la última oportunidad *hasta antes* de que se emita la respectiva decisión.

Para concluir, desde una mirada un poco idealista, el procedimiento de investigación para la determinación de la existencia o no del SAP en sede de servicios públicos domiciliarios derivado de una PQR en virtud de la relación usuario-empresa y el CCU, sería de mayor utilidad un procedimiento con dos etapas procesales. La primera escrita, para comunicar al investigado el inicio de esta, el término para presentar descargos y aportar pruebas y una segunda oral, en la que mediante audiencia se practiquen las pruebas y se emita Resolución en la que se resuelva si se configuró o no el silencio administrativo positivo, que dé cierre al caso sin dilaciones injustificadas. Por supuesto, la creación de esta clase de procedimiento, que sería uno de naturaleza especial, depende principalmente de la emisión de un decreto legislativo que así lo disponga para la adición de un párrafo en el artículo 158 de la ley 142 de 1994.

Lo anterior ya que finalmente se comparte que de manera oficiosa sea la SSPD la que determine si hay lugar o no a dar inicio al procedimiento sancionatorio de que trata el artículo 47 de la ley 1437 de 2011, y el término para que caduque la acción sea contado a partir de la

notificación de la resolución emitida por la SSPD que decretó la configuración del silencio administrativo positivo.

## **CONCLUSIONES**

El procedimiento más eficaz para llevar a cabo la investigación por SAP corresponde al procedimiento administrativo general, pues al permitir la estipulación de términos a discreción del ente investigador, permite que no se dilate el proceso.

Se encuentran algunas falencias respecto de la forma en que pueden ser atacados los actos administrativos que se den durante dos procedimientos, el general y el sancionatorio, y los efectos que tengan los resultados de uno frente al otro. Pero al respecto, serán la jurisprudencia y la misma SSPD quienes orienten dichas posiciones.

No todos los actos de respuesta emitida por las empresas prestadoras del servicio público de energía eléctrica constituyen un acto administrativo del cual se pueda predicar efectos positivos, ya que al respecto solo se puede predicar de los actos de negativa del contrato, suspensión, corte, terminación y facturación. Pero todas las respuestas a las PQR pueden ser objeto de la investigación por SAP de que trata el artículo 158 de la ley 142 de 1994, con diferentes resultados.

Los términos que permite fijar el procedimiento administrativo general pueden abrir paso para que el procedimiento de investigación sea más rápido y, con ello, permitir la pronta resolución de la petición del usuario ante la SSPD.

Otro aspecto importante es que resulta necesaria una depuración previa por parte de la SSPD de las solicitudes efectuadas por los usuarios para las investigaciones por SAP en una etapa de averiguaciones preliminares.

Finalmente, sería pertinente que la SSPD llevase a cabo el trámite mediante una audiencia concentrada y a través de dos mecanismos. Uno sería una etapa preliminar escritural para establecer la suficiencia del caso, hecho que permitiera archivar las

investigaciones sin fundamento. El otro sería mediante audiencia. Pero, por supuesto, esta posibilidad no cabe dentro de ninguno de los procedimientos existentes en la ley en materia administrativa, por lo que falta esperar si el ente de vigilancia y control considera necesario que el procedimiento sea expresamente regulado mediante un decreto legislativo.

---

## REFERENCIAS

Asamblea Nacional Constituyente. (1991). Constitución Política de Colombia de 1991.

[http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion\\_politica\\_1991.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion_politica_1991.html)

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. (2022). *Concepto 53 de 2022.*

*Silencio administrativo positivo. Procedimiento administrativo sancionatorio - procedimiento administrativo común.*

[https://normograma.info/ssppdd/docs/concepto\\_superservicios\\_0000053\\_2022.htm](https://normograma.info/ssppdd/docs/concepto_superservicios_0000053_2022.htm)

Corte Constitucional. Sala Plena. (2001). *Sentencia C-588. Magistrado Ponente Jaime*

*Araujo Rentería.* <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2001/C-558-01.htm>

Corte Constitucional. Sala Plena. (2018). *Sentencia C-092. Magistrado Ponente Alberto*

*Rojas Ríos.* <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2018/C-092-18.htm>

Presidencia de la República de Colombia. *Decreto 1369 de 2020. Por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.*

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=143509>

Congreso de la República de Colombia. (1994). *Ley 142 de 1994. Por la cual se establece*

*el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones.*

[http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_0142\\_1994.html#1](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0142_1994.html#1)

Congreso de la República de Colombia. (2011). *Ley 1437 de 2011. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.*

[http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1437\\_2011.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1437_2011.html)

Congreso de la República de Colombia. (2015). *Ley 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.*

[http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1755\\_2015.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1755_2015.html)