

Recurso de queja en servicios públicos domiciliarios en la ciudad Barranquilla - Colombia 2024.

Línea de investigación:

Perspectivas y retos del Derecho Público, Administrativo y Constitucional

Presentan:

Laurens Vanessa Díaz Sánchez

Código estudiantil: 20131138504

Luz Dary Medina Alvarez

Código estudiantil: 2025111376957

Tutora:

Adalgisa Charris Escobar

Trabajo de investigación presentado como requisito para optar al título de:

Especialistas en Derecho Administrativo

Recurso de queja en servicios públicos domiciliarios en la ciudad

Barranquilla - Colombia 2024.

Introducción

El ensayo se adentra en el estudio del recurso de queja dentro del marco legal que rige los servicios públicos domiciliarios en Colombia, destacando su vital importancia como mecanismo de protección para los usuarios. Se enfatiza que estos servicios públicos son esenciales para una vida digna y el progreso de la comunidad, constituyendo una obligación gubernamental la prestación continua y confiable. A pesar de esta obligación, la interacción entre las empresas prestadoras y los usuarios no siempre es armónica, surgiendo conflictos por cobros, prestación del servicio y términos contractuales. En este contexto, el sistema legal colombiano ofrece diversas vías de protección, entre las cuales el recurso de queja destaca por su relevancia.

2. Marco Legal y Regulatorio.

Ley 142 de 1994 (Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios).

- **Fundamentos:** La Ley 142 de 1994 establece las bases legales para la prestación de servicios públicos domiciliarios en Colombia, otorgando a las empresas prestadoras (públicas, privadas o híbridas) la capacidad de realizar actuaciones administrativas relacionadas con los usuarios del servicio.

- **Relación Contractual:** El artículo 152 de esta ley destaca la importancia de la participación activa del usuario en la relación contractual,

permitiéndole realizar reclamos y recursos referentes al contrato de condiciones uniformes.

- **Respuesta a Solicitudes:** Las entidades deben contestar las solicitudes de los usuarios en un plazo perentorio de quince (15) días hábiles, so pena de que la falta de respuesta se considere favorable al usuario (artículo 158 de la ley 145 de 1994).

Ley 1437 de 2011 (CPACA).

- **Procedimientos Administrativos:** La Ley 1437 de 2011, conocida como el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), define los procedimientos administrativos generales, sirviendo como soporte esencial para los recursos administrativos.

- **Requisitos de Procedibilidad:** Los artículos 77 y 78 del CPACA establecen los requisitos mínimos para la procedencia de los recursos de reposición y en subsidio de apelación, incluyendo la interposición dentro del plazo legal, exposición precisa de los motivos de inconformidad, y la identificación del interesado.

3. Naturaleza y Objeto del Recurso de Queja.

- **Definición:** El recurso de queja es un mecanismo procesal que permite a los usuarios de servicios públicos domiciliarios en Colombia solicitar la revisión de la legalidad del rechazo de sus recursos de reposición y apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD).

- Objeto Específico: No se trata de analizar el fondo del asunto (por ejemplo, la validez de la facturación), sino de verificar si el acto administrativo que rechazó los recursos fue emitido conforme a derecho por parte de la empresa prestadora del servicio.

4. Estructura y Procedimiento del Recurso de Queja

Interposición.

- Plazo: El usuario debe presentar el recurso de queja dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación del acto administrativo que rechazó su recurso de reposición y apelación.

- Contenido: Debe exponer claramente los motivos de inconformidad, indicando por qué considera que el rechazo fue indebido y no se encuentra ajustado a derecho.

Remisión del Expediente.

- Obligación Legal: La entidad tiene la obligación de remitir el expediente completo a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) de forma inmediata, incluyendo todos los documentos relevantes (escrito de reclamo, acto administrativo recurrido, recurso de reposición y apelación, acto de rechazo, y pruebas).

Decisión de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD)

- Análisis: la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), analiza si la entidad cumplió con las normas procesales y sustanciales al rechazar la reposición y la apelación.

- Efectos: Puede conceder el recurso de reposición y apelación si encuentra que el rechazo fue indebido, o declararlo improcedente si confirma que el rechazo no fue ajustado a derecho.

5. Requisitos Especiales en Servicios Públicos Domiciliarios.

Artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

- Requisito de Pago Previo: Exige el pago de las cantidades no objeto de reclamación o el promedio de consumo como condición para proceder con los recursos de reposición y apelación.

- Interpretación Condicionada: La Corte Constitucional, en la Sentencia C-558 de 2001, interpretó este requisito de manera condicionada, estableciendo que no puede exigirse el pago previo cuando el usuario objeta la totalidad de la factura o demuestra la desproporción del pago del promedio de consumo.

6. Jurisprudencia y Doctrina Legal

Sentencia C-558 de 2001.

- Interpretación Constitucional: La Corte Constitucional declaró constitucional el artículo 155 de la Ley 142 de 1994 bajo interpretación condicionada, estableciendo que no puede exigirse la totalidad del pago previo en ciertos escenarios para evitar que se convierta en un obstáculo insuperable para el acceso a la justicia.

Sentencia T-180 de 2021.

- Protección del Procedimiento Justo: Reafirmó la protección del procedimiento justo y el acceso a la administración de justicia, señalando que la

carga de la prueba de la irregularidad de la facturación recae en la entidad prestadora.

Providencia del Consejo de Estado, Sección Cuarta, Expediente 474AC de 2021.

- **Obligatoriedad de Remisión:** Enfatizó la obligatoriedad de las entidades de remitir el expediente del recurso de queja a la SSPD, protegiendo al usuario frente a posibles dilaciones.

7. Práctica del Recurso de Queja: Conceptos de la SSPD

- **Concepto SSPD-OJ-2023-145:** Subraya que el recurso de queja no es una instancia para debatir el fondo del asunto reclamado, sino para verificar la legalidad del rechazo de la reposición y la apelación.

- **Concepto SSPD-OJ-2021-463:** Profundiza en las causas de rechazo y la procedencia del recurso de queja, reiterando que el rechazo solo puede fundamentarse en el incumplimiento de los requisitos de procedibilidad establecidos en la ley.

8. Conclusiones.

El recurso de queja es una herramienta esencial para la supervisión de la legalidad de las actuaciones administrativas de las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios. Su correcta aplicación, junto con la vigilancia constante de las autoridades judiciales y administrativas, es crucial para garantizar un sistema de servicios públicos justo, equitativo y respetuoso de los derechos de todos los ciudadanos. La jurisprudencia y la doctrina legal han desarrollado un

marco interpretativo que protege los derechos de los usuarios, evitando que los requisitos procesales se conviertan en barreras insuperables para el acceso a la justicia.

Referencias

(1) ESSA. (s.f.). Mecanismos de defensa de los usuarios en sede de empresa de servicios públicos. Recuperado de [/home/ubuntu/upload/mecanismosdedefensaDELOSUSUARIOSENSEDEDEEMPRESADESERVICIOSPUBLICOS.pdf](#)

(2) Ley 142 de 1994. (11 de julio de 1994). Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial No. 41.433.

(3) Corte Constitucional de Colombia. (s.f.). Sentencia T-023/02. <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2002/t-023-02.htm>

(4) Ley 1437 de 2011. (18 de enero de 2011). Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Diario Oficial No. 47.956.

(5) Ley 142 de 1994. (11 de julio de 1994). Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones.

(6) Corte Constitucional de Colombia. (2001). Sentencia C-558/01. <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2001/c-558-01.htm>

(7) Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. (2025). Concepto 161 de 2025.

(8) Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. (2023). Concepto 145 de 2023.

(9) Corte Constitucional de Colombia. (2021). Sentencia T-180/21.
<https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2021/t-180-21.htm>

(10) Consejo de Estado de Colombia. (2021). Providencia del Consejo de Estado, Sección Cuarta, expediente 474AC de 2021.
[https://gestornormativo.creg.gov.co/gestor/entorno/docs/20001-23-33-000-2020-00474-01\(AC\)_20210211.htm](https://gestornormativo.creg.gov.co/gestor/entorno/docs/20001-23-33-000-2020-00474-01(AC)_20210211.htm)

(11) Ámbito Jurídico. (s.f.). Rechazo del recurso de apelación por parte del prestador. <https://www.ambitojuridico.com/noticias/laboral/laboral-y-seguridad-social/rechazo-del-recurso-de-apelacion-por-parte-del>