



GD-F-014 V.10

Página 1 de 3

**CIRCULAR EXTERNA No.  
2020100000124**

Bogotá D.C., 27/03/2020

PARA PRESTADORES DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS  
DE SUPERINTENDENTE DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS  
ASUNTO SUSPENSIÓN DE TÉRMINOS DE LAS ACTUACIONES  
ADMINISTRATIVAS Y GARANTÍA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS  
DOMICILIARIOS

---

Es de conocimiento público que el país se ha visto afectado en los últimos días con casos de la enfermedad denominada COVID-19, catalogada por la Organización Mundial de la Salud como una emergencia en salud pública de impacto mundial.

El Ministerio de Salud y Protección Social mediante la Resolución 385 del 12 de marzo de 2020, declaró la emergencia sanitaria en todo el territorio nacional. Asimismo, el Gobierno Nacional mediante el Decreto 417 del 17 de marzo de 2020, declaró el estado de emergencia económica, social y ecológica en todo el país.

Con ocasión de la emergencia declarada, el Gobierno Nacional expidió, entre otras disposiciones, el Decreto 457 de 2020, el cual en su artículo 1 ordenó *“el aislamiento preventivo obligatorio de las personas habitantes de la República de Colombia, a partir de las cero horas del día 25 de marzo de 2020 hasta las cero horas del día 13 de abril del 2020”*.

Para garantizar el funcionamiento del Estado y la garantía de los derechos de las personas, el artículo 3 del referido Decreto señala las excepciones a la medida de aislamiento preventivo obligatorio. Así pues, en el numeral 25 se precisa que se permite la libre circulación para adelantar *“[l]as actividades necesarias para garantizar la operación, mantenimiento, almacenamiento y abastecimiento de la prestación de (i) servicios públicos de acueducto, alcantarillado, energía eléctrica, alumbrado público, aseo (recolección, transporte, aprovechamiento y disposición final, incluyendo los*

*residuos biológicos o sanitarios); (ii) de la cadena logística de insumos, suministros para la producción, el abastecimiento, importación, exportación y suministro de hidrocarburos, combustibles líquidos, biocombustibles, gas natural, Gas Licuado de Petróleo -GLP-, (iii) de la cadena logística de insumos, suministros para la producción, el abastecimiento, importación, exportación y suministro de minerales, y (iv) el servicio de internet y telefonía.”*

Esta determinación resulta fundamental toda vez que, de conformidad con los artículos 365 y 366 de la Constitución Política, los servicios públicos domiciliarios son inherentes a la finalidad social del Estado pues permiten alcanzar el bienestar general y el mejoramiento de la calidad de vida de la población, que también resultan en parte de esas finalidades. Por lo tanto, se requiere de su correcta operación y prestación para afrontar la emergencia económica, social y ecológica declarada.

Ahora bien, es preciso tener en cuenta que a través de la Ley 142 de 1994 el legislador le otorgó determinadas facultades y prerrogativas a los prestadores de servicios públicos domiciliarios, algunas de ellas propias de las autoridades, las cuales resultan necesarias para asegurar la organización, el funcionamiento, la continuidad, la eficiencia y la eficacia de la prestación del servicio público a todos los habitantes del territorio nacional.

En consecuencia, en aplicación de los mandatos del artículo 2 de la Ley 1437 de 2011 y de la jurisprudencia de la Corte Constitucional<sup>1</sup>, los prestadores actúan como autoridades administrativas para algunos efectos y están sujetos a las decisiones que expida el Gobierno Nacional. Así, las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios cumplen funciones administrativas al conocer y decidir sobre las peticiones, quejas y recursos presentados por los suscriptores o usuarios.

Al efecto, el legislador impone para determinadas actuaciones, deberes que se desprenden del derecho público. Así, en determinados aspectos se deben adelantar procedimientos administrativos y a las decisiones tomadas dentro de los mismos se les atribuye la naturaleza de actos administrativos.

Bajo ese contexto, aun cuando se otorgan ciertas prerrogativas a los prestadores de servicios públicos domiciliarios, el carácter de fundamentales que ostentan los derechos de petición y contradicción en el marco del contrato de condiciones uniformes, atiende a la protección inmediata de los derechos del usuario, a la cobertura, calidad y costos del servicio que informan los fines sociales del Estado<sup>2</sup>.

Por lo expuesto, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios expone las siguientes consideraciones a ser tenidas en cuenta por los prestadores de servicios públicos:

---

<sup>1</sup> Ver: Corte Constitucional. Sentencia C-558 del 31 de mayo de 2001. Magistrado ponente: Jaime Araujo Rentería. Expediente: D-3269

<sup>2</sup> Cfr. Corte Constitucional. Sentencia C- 875 del 22 de noviembre de 2011. Magistrado ponente: Jorge Ignacio Pretelt Chaljub. Expediente: D-8474.

1. En el marco del estado de emergencia sanitaria, económica, social y ecológica, los prestadores de servicios públicos domiciliarios podrán suspender los términos de las actuaciones que adelanten en virtud de sus funciones administrativas.
2. Cuando las actuaciones se refieran a la atención de peticiones, quejas y reclamos, que versen sobre la protección de derechos fundamentales, deberán ser atendidas en los términos legales, con base en criterios de proporcionalidad y razonabilidad.

Cordialmente,



**NATASHA AVENDAÑO GARCÍA**

Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios

Proyecto: Esteban Rubio Echeverri, Asesor Oficina Asesora Jurídica

Revisó: Ana Karina Méndez Fernández, Jefe de Oficina Asesora Jurídica

Madia Elena Ortega Otero, Directora de Investigaciones para energía y gas combustible

Martha Eugenia García Jaime, Directora de Investigaciones para acueducto, alcantarillado y aseo

Bibiana Guerrero Peñaforte, Directora General Territorial

Gustavo Alfredo Peralta Figueredo, Asesor del Despacho de la Superintendente

Marina Montes Álvarez, Secretaria General