



20258702934351

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: **20258702934351**

Fecha: 15/09/2025

GD-F-046 V.10

Página 1 de 1

Neiva, Huila.

Señor(a)

MIGUEL ANGEL OBREGON

NOTIFICACIÓN POR AVISO

LA DIRECCIÓN TERRITORIAL SURORIENTE TENIENDO EN CUENTA QUE:

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal de la Resolución No. SSPD – 20258700430355 DEL 29/08/2025 con el N° de Expediente 2024870420303970E, por medio de la cual se decide el RECURSO DE QUEJA y con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se realiza la notificación subsidiaria por **AVISO**, remitiendo copia íntegra del acto administrativo.

Se advierte que, contra este acto administrativo, no procede recurso alguno, por encontrarse agotada la actuación administrativa.

La presente notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del Aviso en el lugar de destino o correo electrónico.



ANYI VIVIANA MANRIQUE AMAYA.
Director(a) Territorial Suroriental de la
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

Anexo: Resolución.

Proyectó: ANYI VIVIANA MANRIQUE AMAYA. - Cargo no definido

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>

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. SSPD 20201000057315 del 9/12/2020, y modificada parcialmente mediante resolución 20201000057965 del 14/12/2020.

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 26 Norte nro. 6 Bis – 19. Código postal: 760046
Medellín. Avenida calle 33 nro. 74 B – 253. Código postal: 050031
Montería. Carrera 7 nro. 43-25. Código postal: 050031
Neiva. Calle 11 nro. 5 – 62. Código postal: 230001



20258700430355

RESOLUCIÓN No. SSPD - 20258700430355 DEL 29/08/2025 13:54:26
Expediente No. 2024870420303970E

Por la cual se decide un RECURSO DE QUEJA

**LA DIRECTORA TERRITORIAL SURORIENTE 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

El día 08 de noviembre de 2023, el usuario **MIGUEL ANGEL OBREGON**, presenta derecho de petición bajo radicado No. 20237410119687, a través de la cual manifestó inconformidad por recuperación del consumo, del código de cuenta No. 176758152, ante la prestadora **ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.** Quienes, a través del acto administrativo No. GC-OSVC-20233510392991 del 24 de noviembre de 2023, dieron respuesta al usuario y le informaron la procedencia de los recursos de Ley. Dicha decisión empresarial fue notificada mediante publicación en página web y cartelera desde el día 18 de diciembre de 2023, hasta el día 26 de diciembre de 2023, según consta en el folio No. 34 del expediente virtual aportado por la empresa.

Inconforme, el usuario **MIGUEL ANGEL OBREGON** interpuso recurso de Reposición y en subsidio Apelación con radicación No. 2024-350-009998-7, el día 02 de agosto de

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

2024, en contra de la decisión empresarial No. GC-OSVC-20233510392991 del 24 de noviembre de 2023.

Consecutivamente, la empresa **ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.** resolvió rechazar el recurso de Reposición y el de Apelación bajo la decisión empresarial No. GC-OSVC-20243510247071 del 22 de agosto de 2024, y le informó al usuario la oportunidad de presentar el recurso de Queja ante esta Superintendencia.

Teniendo en cuenta lo anterior, el usuario **MIGUEL ANGEL OBREGON**, presenta recurso de queja en contra del acto administrativo No. GC-OSVC-20243510247071 del 22 de agosto de 2024, mediante escrito radicado ante esta entidad bajo el No. 20248003935662 el día 04 de septiembre de 2024.

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. 20248704129761 el día 27 de septiembre de 2024, para que allegara la totalidad del expediente.

Finalmente, la empresa dio respuesta al requerimiento a través del radicado No. 20248704465032 de fecha 07 de octubre de 2024.

I. CAUSAL DE RECHAZO DEL RECURSO

La empresa **ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.**, mediante decisión No. GC-OSVC-20243510247071 del 22 de agosto de 2024, rechazó el recurso de reposición y apelación presentado por el recurrente por faltar al término establecido en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, es decir, por haberse presentado de manera extemporánea.

II. ARGUMENTOS DEL RECURSO DE QUEJA

El usuario **MIGUEL ANGEL OBREGON**, manifestó no estar de acuerdo con la decisión empresarial No. GC-OSVC-20243510247071 del 22 de agosto de 2024, emitida por la empresa **ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.**, indicando lo siguiente:

“En la empresa me rechazaron el recurso de apelación - No estoy de acuerdo con la decisión de la empresa a través de la cual rechaza la interposición de recursos sin tener en cuenta que se vulneró el debido proceso, ya que no dio respuesta dentro del término legal establecido toda vez que no se generó notificación personal, ni por aviso ni correo.”

III. 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 denegado. 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 actuar. Así, la jurisprudencia señala que el recurso de queja solo tiene por objeto determinar si estuvo bien o mal denegado el recurso de apelación.

La Ley 142 de 1994 en sus artículos 154 y 159, 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 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”.*

ANÁLISIS DEL CASO EN PARTICULAR

Por su parte, el tema que nos convoca se encuentra definido en el artículo 78 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en el que se establece que cuando los recursos no cumplen con los requisitos de los numerales 1, y 2 del artículo 77, el funcionario competente deberá rechazar el recurso interpuesto.

Atendiendo a lo señalado en el artículo mencionado en el párrafo precedente y una vez analizado el caudal probatorio que reposa en el expediente virtual, se tiene que el

usuario interpuso los recursos de Reposición y Apelación por fuera del término establecido en la Ley.

Lo anterior teniendo en cuenta que la decisión empresarial No. GC-OSVC-20233510392991 del 24 de noviembre de 2023, que resolvió la petición de radicado No. 20237410119687 presentada por el usuario, fue efectivamente publicada mediante aviso de notificación en página web y cartelera desde el día 18 de diciembre de 2023, hasta el día 26 de diciembre de 2023, a **MIGUEL ANGEL OBREGON**, quedando debidamente notificado el día 27 de diciembre de 2023, según consta en el folio No. 34 del expediente virtual aportado por la empresa, en razón a que no fue posible la notificación a la dirección física aportada por el usuario:

Folio No. 34:

AVISO DE NOTIFICACION DE DECISION ADMINISTRATIVA PUBLICACION CARTELERA Y PUBLICACION PAGINA WEB http://orfeo.emsa-esp.com.co:90/orfeo/consultaWeb/ Artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo			
Decisión Administrativa a Notificar: Respuesta con radicado N. 20233510392991 24 DE NOVIEMBRE DEL 2023 al (Derecho de Petición o Recurso de Reposición y en Subsidio de la Apelación) con radicado N. 20237410119687			
Sujeto a Notificar: MIGUEL ANGEL OBREGON Autoridad que lo Explotó: Oficina de Atención al Cliente de la Electrificadora del Meta Funcionario que expide la Decisión Administrativa: ALICIA GAONA Cargo: Analista Coordinador Servicio Al Cliente			
Fundamento del Aviso:			
Se desconoce la información sobre el destinatario			
Fue devuelto por correo	Causales	Dirección incompleta	
		El peticionario no reside en la dirección informado por el	
		Inmueble o predio desocupado o deshabitado	X
		Zona de alto riesgo	
		Aviso rehusado	
		No ha sido reclamada o recibida en la dirección informada por el peticionario.	
otros			
<p>Contra la presente decisión, conforme a lo establecido en el artículo 154 de la ley 142 de 1994, usted podrá interponer dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de notificación, en un mismo escrito, el recurso de reposición y en subsidio de apelación. El recurso de Reposición será resuelto por la Electrificadora del Meta S.A. E.S.P., y el de apelación, será resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. El escrito podrá ser enviado al correo electrónico pqr@emsa-esp.com.co o en la oficina de atención al cliente más cercana. Dando cumplimiento al artículo 69, Ley 1437 de 2011 el cual dice: "Cuando se desconozca la información sobre el destinatario señalada en el inciso anterior, la citación se publicará en la página electrónica o en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días." Advirtiendo que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente del retiro de la misma.</p>			
Notificación por Aviso: 11 DE DICIEMBRE DEL 2023 Fecha de Publicación en Página Web: 18 DE DICIEMBRE DEL 2023 HORA 7: 00 AM Fecha de Publicación en Cartelera OAC PRIMER PISO: 18 DE DICIEMBRE DEL 2023 Fecha de retiro del Aviso de la Cartelera: 26 DE DICIEMBRE DEL 2023 HORA 7: 00 AM			
<p>Que en cumplimiento de la Ley 1437 de 2011 por la cual se expide el CODIGO DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO Y DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO y dando alcance al ARTICULO 69 – Notificación por Aviso – el cual cita "Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días.</p> <p>En consecuencia se adjunta con el presente, copia íntegra de la Decisión N. 20233510392991 del 24 DE NOVIEMBRE DEL 2023 a la petición y/o recurso con radicado N. 20237410119687, la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro.</p>			

En este sentido es menester hacer mención a lo dispuesto en artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, por medio del cual se establece el procedimiento de notificación por aviso, así:

“ARTÍCULO 69. NOTIFICACIÓN POR AVISO. Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El aviso deberá indicar la fecha y la del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos **y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.**

Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal.” (Negrilla y subrayada fuera de texto)

Consecuentemente, se debe recordar que de conformidad con lo establecido en el artículo 154 de la ley 142 de 1994, el usuario cuenta con un término de cinco (5) días para presentar el recurso:

“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.

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.*

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.

Estos recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado, aunque se emplee un mandatario. Las empresas deberán disponer de formularios para facilitar la presentación de los recursos a los suscriptores o usuarios que deseen emplearlos. La apelación se presentará ante la superintendencia.”
(Negrilla y subrayada fuera de texto)

Así, se observa que el usuario recibió la notificación por aviso, mediante la publicación en página web y cartelera, desde el día 18 de diciembre de 2023, hasta el día 26 de diciembre de 2023. Sin embargo, la norma citada indica que la notificación se supondrá surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso, motivo por el cual el término para interponerlos respectivos recursos de Reposición y en subsidio Apelación inició el día 28 de diciembre de 2023 y venció el día 04 de enero de 2024. Por lo tanto, y de acuerdo al caudal probatorio aportado por la empresa se evidencia que el usuario **MIGUEL ANGEL OBREGON** presentó los recursos bajo radicado No. 2024-350-009998-7 el día 02 de agosto de 2024, de manera extemporánea, según consta en el folio No. 37 del expediente virtual aportado por la empresa:

Folio No. 37:

FORMATO DE PRESENTACIÓN DE RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO DE APELACIÓN ANTE EL PRESTADOR	
ESTE FORMATO SOLO SE RADICA ANTE EMPRESAS, NO ANTE LA:	
Ciudad <u>11/ CIO.</u> , DD <u>02</u> /MM <u>08</u> /AA <u>24</u> .	  Rad No 2024-350-00998-7 Fecha 2/08/2024 10:51:03 a.m. Us Rad GELVER CARRANZA Destino SERVICIO AL CLIENTE Remite C/U FANNY VALERO DE CASTRO Empresa Electrificadora del Meta S.A.E.S.P.
Señores (nombre de la empresa): <u>Electrificadora del Meta</u> Ciudad: <u>Villavicencio</u>	
Asunto: Recurso de reposición y en subsidio apelación en contra de la decisión número de radicado: <u>20233510392991</u> presentada ante (nombre de empresa) <u>Electrificadora del Meta</u> el DD <u>24</u> /MM <u>14</u> /AA <u>2023</u>	
Número de identificación ante el prestador: (Incluir número de cuenta interna, póliza o NIC -El número con el que se identifica el predio ante el prestador - ver factura) <u>176758152</u>	
Respetado prestador:	
De acuerdo con la Ley 142/1994, interpongo recurso de reposición y subsidiariamente el de apelación para que se modifique o revoque la decisión empresarial N° <u>20233510392991</u> de fecha DD <u>24</u> /MM <u>14</u> /AA <u>2023</u> Por las siguientes razones:	

En consecuencia, esta Dirección Territorial procederá a declarar IMPROCEDENTE el recurso de queja interpuesto por el usuario **MIGUEL ANGEL OBREGON** en contra del acto administrativo No. GC-OSVC-20243510247071 del 22 de agosto de 2024 expedido por la prestadora **ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.** de conformidad con lo anteriormente señalado.

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 conocido por esta entidad en segunda instancia, si este resultare procedente.

En mérito de lo expuesto, este Despacho:

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: IMPROCEDENTE el recurso de queja interpuesto por el usuario **MIGUEL ANGEL OBREGON** en contra del acto administrativo No. GC-OSVC-20243510247071 del 22 de agosto de 2024 expedido por la prestadora

ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P., de conformidad con los argumentos expuestos en la parte motiva de esta decisión.

ARTÍCULO SEGUNDO: NOTIFICAR personalmente el contenido de esta resolución a el usuario **MIGUEL ANGEL OBREGON** quien recibe notificaciones en la KR 30 No. 41B 04 BARRIO LA GRAMA del municipio de Villavicencio, Meta, haciéndole entrega de una copia de la misma; y en caso de no poderse surtir la notificación personal, procédase a la notificación por aviso, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

ARTÍCULO TERCERO: NOTIFICAR personalmente del contenido de la presente Resolución al Representante Legal del prestador **ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.**, o a quien haga sus veces, quien recibe notificaciones en la dirección Calle 37 A No. 45 53 Barrio Barzal de Vilavicencio – Meta, haciéndole entrega de una copia de la misma; y en caso de no poderse surtir la notificación personal, procédase a la notificación por aviso, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 69 de la Ley 1437 de 2011. De igual forma en el evento de existir autorización expresa de la prestadora para efectuar la notificación por correo electrónico, se procederá conforme lo establece el artículo 67 del CPACA a la dirección electrónica notificacionsspd@emsa-esp.com.co.

ARTÍCULO CUARTO: La presente Resolución rige a partir de la fecha de su notificación y contra ella no proceden recursos por encontrarse agotada la vía administrativa.

Dada en Neiva, Huila

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



ANYI VIVIANA MANRIQUE AMAYA
Directora Territorial Suroriente de la Superintendencia de
Servicios Públicos Domiciliarios

Este documento está suscrito con firma mecánica, autorizada mediante Resolución No. SSPD 20201000057315 del 9/12/2020, y modificada parcialmente mediante resolución 20201000057965 del 14/12/2020.

Proyectó: FABIO ALEJANDRO SOTELO REYES. - Profesional Universitario
Revisó: LAURA DEL PILAR YEPES CARVAJAL. – Profesional Universitario
Aprobó: ANYI VIVIANA MANRIQUE AMAYA. – Directora Territorial Suroriente