



**REPÚBLICA DE COLOMBIA  
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO  
JUZGADO DOCE ADMINISTRATIVO ORAL DEL CIRCUITO DE TUNJA**

Tunja, Treinta y Uno (31) de Agosto de Das Mil Quince (2015)

**Referencia:** ACCION DE CUMPLIMIENTO  
**Radicación No.:** 150013333012-2015-00113-00  
**Demandante:** JESÚS FERNANDO NOVAL SANDOVAL  
**Demandado:** PROACTIVA AGUAS DE TUNJA S.A. E.S.P.

Procede el despacho a proferir sentencia dentro de la acción de cumplimiento interpuesta por el señor **JESÚS FERNANDO NOVAL SANDOVAL**, cantra la empresa **PROACTIVA AGUAS DE TUNJA S.A. E.S.P.**

**I. ANTECEDENTES**

**1. Norma invocada como incumplida**

El señor **JESÚS FERNANDO NOVAL SANDOVAL**, en nombre propio, y en ejercicio de la acción de cumplimiento consagrada en el artículo 87 de la Constitución Política de Colombia, y 143 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y desarrollada por la Ley 393 de 1997, acude ante ésta jurisdicción con la finalidad de que se dé cumplimiento a los artículos 1º y 95 de la Constitución Nacional, y al artículo 3º del acto administrativo contenido en la Resolución No. SSPD – 20158150105805 del 28 de junio de 2015, expedida por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

**2. Hechos que dan lugar a la acción.**

Señaló el accionante que las facturas expedidas por la empresa demandada, que incluyen los cobros por el servicio de aseo prestado por **SERVITUNJA S.A. E.S.P.**, son irregulares e ilegales, toda vez que no coincide el período aforado con el mes al que se aplica el pago, y tampoco muestra cual es el interés que aplica, ni el procedimiento utilizado para determinarlos, ni la fórmula para liquidarlos.

Sostuvo que ante tal situación, decidió elevar una queja solicitando la devaluación de todos los valores cobrados irregularmente por sanción de mora, así como la corrección de la facturación, la cual nunca fue atendida por la entidad demandada; que por lo expuesto, solicitó a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios la aplicación del silencio administrativo positivo, la que a su vez, sancionó con multa a Proactiva Aguas de Tunja S.A., y le ordenó atender los efectos del silencio administrativo positivo acaecido.

Mencionó que mediante oficio No. 20153200091901 de 9 de julio de 2015, el Gerente Comercial de la entidad demandada le notificó que, atendida los efectos del silencio administrativo positivo en comento, se procedió a eliminar el cobro de intereses de mora por la suma de \$8.528, por el período comprendido entre el año 1996 al 2014, beneficiando únicamente al demandante, y sin modificar las facturas; que el 13 de julio de 2015, el accionante solicitó a la empresa en comento dar cumplimiento a la orden de la superintendencia referida, modificando las facturas con el mes o período facturado correcto de todos los usuarios, y devolviendo los intereses cobrados ilegalmente, no solo al demandante, sino a todos los usuarios.

Referencia: ACCION DE CUMPLIMIENTO  
Radicación No.: 150013333012-2015-00113-00  
Demandante: JESÚS FERNANDO NOVAL SANDOVAL  
Demandado: PROACTIVA AGUAS DE TUNJA S.A E.S.P.

Dijo que el Gerente Comercial de Proactiva se resistió a cumplir con lo ordenado por la Superintendencia de Servicios, constituyéndose en renuencia.

### 3. Objeto de la acción.

Solicita el accionante que se ordene a la Empresa PROACTIVA AGUAS DE TUNJA S.A. E.S.P., el inmediato cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 1º y 95 de la Constitución Nacional, y en el artículo 3º del acto administrativo contenido en la Resolución No. SSPD – 20158150105805 del 28 de junio de 2015, expedida por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en cuanto se refiere a la materialización de los efectos del silencio administrativo positivo acaecido respecto de la queja radicada el 12 de junio de 2014 por el actor.

## II. CONTESTACIÓN DE LA ACCIÓN

La Empresa **PROACTIVA AGUAS DE TUNJA S.A. E.S.P.**, a través de apoderado judicial, y mediante escrito obrante a folios 31 a 46 del plenario, contestó la presente acción manifestando que no se evidencia la infracción aludida por el accionante respecto del principio fundamental de solidaridad en la prevalencia del interés general, dado que la acción de la referencia se encuentra dirigida a obtener el cumplimiento de obligaciones que no están contenidas en la ley o en acto administrativo alguno.

Al respecto, citó un aparte jurisprudencial de la Corte Constitucional, para señalar que el principio de solidaridad obliga a los particulares a actuar en defensa del interés general, pero cuando está de por medio la conculcación de un derecho fundamental, circunstancia que no ocurre en el caso planteado en la demanda. Además, indica que la solidaridad en el contrato de condiciones uniformes al que se refiere el actor, ha sido definida por la Superintendencia de Servicios como la garantía que asiste al acreedor de exigir al propietario, suscriptor, o usuario, el pago de las obligaciones generadas con la prestación del servicio, por lo cual, sostuvo que la solidaridad invocada por el accionante, es ajena a la controversia planteada en este asunto.

Precisó que no se ha desconocido lo ordenado por la Superintendencia de Servicios, ya que, si bien es cierto allí se ordenó a Proactiva el reconocimiento de los efectos del silencio administrativo positivo frente a lo pedido en la petición del actor, también lo es que dicho reconocimiento se circunscribe a lo planteado en la parte motiva del acto administrativo, es decir al cobro de intereses de mora en las facturas del usuario, sin irradiar sus efectos a los demás usuarios de la ciudad, como lo plantea el libelista inicial; y que de conformidad con la normatividad aplicable al sector de servicios públicos domiciliarios, el suscriptor puede interponer peticiones, quejas y reclamos relativos a la ejecución del contrato de servicios públicos celebrado entre un suscriptor y un prestador del mismo, sin que aquel pueda arrogarse la potestad de interponer reclamaciones de manera general a nombre de los restantes suscriptores.

Destacó que el artículo 152 de la Ley 142 de 1994, limita el ejercicio del derecho de todo usuario a elevar peticiones, quejas y recursos, a la relación contractual entre ese suscriptor y el prestador del servicio, lo cual, refuerza con un aparte jurisprudencial de la Corte Constitucional; reiteró que de conformidad con los considerandos del acto administrativo citado en la demanda, los efectos derivados del silencio administrativo positivo en comento, se circunscriben a retirar del sistema de gestión comercial cualquier cobro que a título de intereses de mora se hubiese cobrado en la factura 1633853, emitida para el período de abril de 2014, que fue el expresamente señalado por el actor.

Dijo que Proactiva dio repuesta a la queja presentada por el actor, la cual dio origen al silencio administrativo referido, aunque lo hizo de forma extemporánea, en donde quedó expuesta la razón del cobro de los intereses de mora incluido en las facturas del actor, las cuales se encuentran justificadas por la tardanza en el pago de la misma, razón por la cual el cobro es legal; sin embargo, indicó que en cumplimiento de la orden dada por la Superintendencia de Servicios, devolvió al accionante los cobros que por tal concepto se

efectuaran desde que Proactiva asumió la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado en Tunja.

En consecuencia, solicitó al Despacho negar las pretensiones planteadas en la demanda, puesto que se encuentra acreditado que la entidad accionada no ha desconocido las normas, ni los principios constitucionales y legales que alega el demandante; y asimismo, cumplió con lo ordenado por la Superintendencia de Servicios, en los términos indicados en el mismo acto administrativo cuya cumplimiento se reclama.

Finalmente, afirmó que la acción constitucional de la referencia es improcedente para solicitar el cumplimiento de un acto administrativo de carácter particular y concreto, lo cual funda en lo expuesto por la Corte Constitucional en Sentencia C-193 de 1998, en la que revisó la constitucionalidad del inciso 2º del artículo 9 de la Ley 393 de 1997.

### III. CONSIDERACIONES

Procede el despacho a decidir la acción de cumplimiento interpuesta por el Señor JESÚS FERNANDO NOVAL SANDOVAL en contra de PROACTIVA AGUAS DE TUNJA S.A. E.S.P.

#### 1. Problemas Jurídicos.

- a) ¿Es procedente la presente acción de cumplimiento para exigir el cumplimiento de un acto administrativo expedido por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que ordenó a PROACTIVA AGUAS DE TUNJA S.A. E.S.P. hacer efectivas las consecuencias de un silencio administrativo positiva, en el régimen de los servicios públicos?
- b) ¿En caso de ser procedente la presente acción de cumplimiento se debe establecer si PROACTIVA AGUAS DE TUNJA S.A. E.S.P. ha incumplido lo dispuesto en los artículos 1º y 95 de la Constitución Nacional, y al artículo 3º del acto administrativo contenido en la Resolución No. SSPD – 20158150105805 del 28 de junio de 2015, expedida por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios?

#### 2. Fundamentos Normativos de la Acción De Cumplimiento.

El Artículo 87 de la Constitución Política de Colombia, dispone:

*"Artículo 87. Acción de cumplimiento.- Toda persona podrá acudir ante la autoridad judicial para hacer efectivo el cumplimiento de una ley o un acto administrativo. En caso de prosperar la acción, la sentencia ordenará a la autoridad reuente el cumplimiento del deber omitido."*

Par su parte el artículo 146 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo dispone que:

*Artículo 146. Cumplimiento de normas con fuerza material de ley o de actos administrativos. Toda persona podrá acudir ante la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo, previa constitución de reuencia, para hacer efectivo el cumplimiento de cualesquiera normas aplicables con fuerza material de ley o actos administrativos.*

En desarrollo del precepto contenida en el artículo 87 constitucional se expidió la Ley 393 del 29 de julio de 1997 la cual en su artículo 1º establece como ajena de esta acción: "hacer efectivo el cumplimiento de normas aplicables con fuerza material de ley o actos administrativos", debido a que la autoridad que tiene a su cargo el desarrollo de las mismas, no quiere darle cumplimiento, al respecto ha señalado la Corte Constitucional en la Sentencia C- 651 de 2003:

*"Mediante la acción de cumplimiento se le otorga a toda persona, natural o jurídica, e incluso a los servidores públicos, la posibilidad de acudir ante la autoridad judicial **"para exigir la realización o el cumplimiento del deber que surge***

de la ley o del acto administrativo que es emitido por la autoridad, o el particular cuando asume este carácter". De esta manera, dicha acción "se encamina a procurar la vigencia y efectividad material de las leyes – en sentido formal o material – y de los actos administrativos, la cual conlleva la concreción de principios medulares del Estado Social de Derecho, que tienden a asegurar la vigencia de un orden jurídico, social y económico justo". (Subrayado y negrilla fuera del texto).

Por su parte, el Consejo de Estado, Sección Quinta en Sentencia del 2 de octubre de 2003 siendo Magistrado Ponente el Dr. Darío Quiñánez Pinilla, dentro de la Acción de Cumplimiento No. 2003-1071-01 señaló que esta acción tiene por finalidad:

*"No se trata de una acción encaminada a dar contenido interpretativo a un determinado dispositivo legal o administrativa, pues ni la constitución nacional ni la ley que desarrolla este importante mecanismo jurídico la prevén, como tampoco para obligar a la aplicación de normas de alcance general o abstracto, y así lo expuso el H. Consejo de Estado: "...esta acción constitucional no procede para reconocer derechos o para definir exclusivamente la interpretación válida de una norma. Así, no puede ser otra la interpretación del núcleo esencial de la acción de cumplimiento, puesta que si se autoriza al juez constitucional a que resuelva de fondo todas las controversias jurídicas en torno a la aplicación del derecho en el caso concreto, se anularía el principio de separación funcional de jurisdicciones y se dejaría sin sentido la existencia de los mecanismos procesales ordinarios y contencioso administrativos"*

De la anterior, se deduce que tiene que existir una ley o acto administrativo que contenga una obligación o deber en forma clara y expresa, el cual puede ser exigible por parte de los asociados, si la autoridad pública se abstiene de aplicarla o hacerla efectiva.

Igualmente, se hace necesario que la norma sea de aquellas con fuerza material de ley (Ley, decretos Legislativos, Decretos Reglamentarios, Decretos Leyes, entre otras) a un acto administrativo (Manifestación de la voluntad de la administración, **ya sea general o particular** que crea, modifica o extingue situaciones jurídicas de carácter general), al respecto, el H. Tribunal Administrativo de Boyacá, afirmó:

*"De conformidad con la Ley 393 de 1997, para que proceda la acción de cumplimiento se deben reunir, entre otras, los siguientes requisitos: -El incumplimiento de normas o actos administrativos con fuerza material de Ley.- Que dicha norma contenga un mandato imperativa, inobjetable y exigible a la autoridad a la que se esté reclamando el cumplimiento.- Que la administración haya sido reuente para cumplir la disposición legal, como requisito de procedibilidad de la acción. - **Que el afectado no tenga o haya tenido otro instrumento judicial para lograr el efectivo cumplimiento del deber jurídico (subsidiariedad), salvo en el caso en que exista una un perjuicio grave e inminente para quien ejerció la acción**". (Acción de Cumplimiento No. 1500131330032009-00111-01. Sentencia de fecha Noviembre 11 de 2009, siendo M.P. Dra. Clara Elisa Cifuentes Ortiz) (Negrillas fuera de texto)*

Ahora bien, en cuanto a la legitimación en la causa por activa, es decir, la aptitud para ser parte en un proceso concreto, la acción de cumplimiento puede ser interpuesta por cualquier persona (Art. 4 de la Ley 393 de 1997) para la aplicación de una norma de carácter general, **pero en los casos en que se busque el cumplimiento de un acto administrativo de contenido particular o patrimonial, únicamente el interesado puede ejercer esta acción en forma excepcional cuando exista un peligro grave e inminente.**

Referencia: ACCION DE CUMPLIMIENTO  
 Radicación No.: 150013333012-2015-00113-00  
 Demandante: JESÚS FERNANDO NOVAL SANDOVAL  
 Demandado: PROACTIVA AGUAS DE TUNJA S.A E.S.P.

### 3. De la procedencia de la acción de cumplimiento.

Según se desprende del contenido de la Ley 393 de 1997 y del desarrollo jurisprudencial del Consejo de Estado<sup>1</sup>, los requisitos mínimos exigidos para que la acción de cumplimiento sea procedente, son las siguientes:

- a) No procede cuando se trate de la protección de derechos que pueden ser garantizados mediante la acción de tutela.
- b) **No procederá la acción cuando el afectado tenga o haya tenido otro instrumento judicial para lograr el efectivo cumplimiento del deber jurídico, salvo el caso que, de no proceder el juez administrativo, se produzca un perjuicio grave e inminente para quien ejerció la acción.**
- c) Así mismo tampoco procede cuando su ejercicio persiga el cumplimiento de normas que establezcan gastos<sup>2</sup>.

En cuanto al requisito estatuido en el literal a), se observa que la acción es procedente coma quiera que lo que se pretende cumplir no es susceptible de ser amparado mediante la acción de tutela, toda vez que no comprometen derechos constitucionales fundamentales.

Respecto de la exigencia del literal b), relativo a que no procederá la acción cuando el afectada tenga o haya tenido otro instrumento judicial para lograr el efectivo cumplimiento del deber jurídico, salvo el caso que, de no proceder el juez administrativo, se produzca un perjuicio grave e inminente para quien ejerció la acción, es necesario destacar que la Jurisprudencia del H. Consejo de Estado ha señalado que la acción de marras:

*"Es un mecanismo procesal idóneo para exigir el cumplimiento de las normas o de los actos administrativos que contengan un mandato imperativo a cargo de la correspondiente autoridad pública a la cual se reclame su acatamiento, **pero al igual que la acción de tutela, es subsidiario, en tanto que no procede cuando la persona que promueve la acción tiene o tuvo otro instrumento judicial para lograr el efectivo cumplimiento de tal norma o acto incumplido**; tampoco cuando su ejercicio persiga el cumplimiento de normas que establezcan gastos"*<sup>3</sup>. (Negrilla fuera de texto)

Así mismo ha explicado que:

*"La acción de cumplimiento, al igual que la de tutela constituye un mecanismo residual y subsidiario para lograr el acatamiento de la ley o de un acto administrativo, es decir, que sólo procede "cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial". La constitución quiso dejar a salvo las acciones y procedimientos ordinarios y consagró mecanismos excepcionales para la protección y aplicación de derechos que **sólo serán procedentes en ausencia de procedimientos ordinarios, o ante la ineficacia de los mismos para salvaguardar los derechos que se recloman**. Para perseguir el pago de las cesantías el actor cuenta con otro instrumento de defensa judicial consistente en el proceso ejecutivo que puede adelantar ante el juez civil del circuito del domicilio o de la cabecera de la parte demandada, de conformidad con los arts. 16 numeral 1o. y 23 numeral 18 del Código de Procedimiento Civil."*<sup>4</sup>(Negrilla fuera de texto)

En la misma línea el H. Tribunal Administrativo de Boyacá ha manifestado:

<sup>1</sup> Consejo de Estado, Sala de lo Contencioso Administrativo, Sección Quinta. Sentencia del diecinueve (19) de agosto de dos mil cuatro (2004), Consejera ponente: MARIA NOHEMI HERNANDEZ PINZON. Radicación número: 66001-23-31-000-2004-0305-01{ACU}.

<sup>2</sup> Consejo De Estado. Sala de la Contenciosa Administrativa, Sección Quinta. Sentencia del cuatro (4) de junio de dos mil doce (2012). Consejera ponente: Susana Buitrago Valencia. Radicación número: 88001-23-31-000-2012-00007-01{ACU}

<sup>3</sup> Consejo De Estado. Sala de la Contencioso Administrativo, Sección Quinta. Sentencia del cuatro (4) de junio de dos mil doce (2012). Consejera ponente: Susana Buitrago Valencia. Radicación número: 88001-23-31-000-2012-00007-01{ACU}

<sup>4</sup> Consejo de Estado, Sección Tercera. Expediente ACU-120 de 1998.

**"Se reitera que el carácter de la acción de cumplimiento es residual y subsidiario, es decir que para acudir a ella es necesario que no exista otro mecanismo para hacer efectivo el cumplimiento de la norma o acto administrativo con fuerza material de ley a menos que se cause un perjuicio grave e inminente"<sup>5</sup>. (Negrilla fuera de texto)**

De los apartes jurisprudenciales citados se desprende que la acción de cumplimiento se asemeja a la acción de tutela en la medida en que no procede cuando existan otros mecanismos de defensa, es decir, reviste el carácter de **subsidiaria**; así mismo que esta herramienta procesal es impracedente frente a la existencia de otros mecanismos que puedan servir para salvaguardar el cumplimiento de las normas o actos administrativos que se pretenden hacer cumplir, salvo que se demuestre la configuración de un perjuicio irremediable.

#### 4. Caso Concreto.

Ahora bien, en el caso bajo análisis se logró demostrar que:

- Mediante solicitud efectuada vía correo electrónico el 12 de junio de 2014, el señor Jesús Fernando Noval Sandoval presentó queja ante Proactiva Aguas de Tunja S.A. E.S.P., en la que señaló *"...Muy atentamente me permito presentar la queja porque el servicio de la oficina virtual no funciona al no grovar las quejas presentadas por lo que utilizo el presente poro que atiendan mi queja por el cobro de intereses de mora en todas las las (sic) facturos del suscrita y demás usuarios, los que considera ilegales por la siguiente: (...) El periodo facturado corresponde al mes de Abril para un paga oportuna el día 6 de Junio y máximo el 10 de Junio, la diferencia de días corresponde a un fin de semana, por esos días se cobran intereses de mora que na es correcta y lo hacen las dos Empresas Proactiva y Servitunja, lo verdad el períada a cabrar correcto es el mes de Mayo en razón a que se hace el aforo o lectura del medidar el día 20 de Maya sobre un consumo entre el día 21 de Abril al 20 de Mayo, más del 65% del cansuma corresponde al mes de Mayo y la factura se emite el día 28 de Mayo para los pagas entre el 6 y 10 de Junio. La mora es ilegal porque no existe y las intereses por ese hecho son castasos en Colombia, cobrarle a todas las usuarios mora por una infarmación manipulada ilegalmente por las Empresas no es correcta y le está generando utilidades indebidas a las dos Empresas, por lo anterior, se debe corregir esa anomalía y devolverle a todos los usuarios esos cobros indebidos."* (fl. 13).
- Mediante Resolución No. SSPD – 20158150105805 del 18 de junio de 2015 (fls. 64 a 69), la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios impuso sanción a la Empresa PROACTIVA AGUAS DE TUNJA S.A. E.S.P., en la modalidad de multa por un valor de \$1.933.050.00, por cuanto incumplió *"...lo señalado en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, subrogado por el artículo 123 del Decreto 2150 de 1995, y el artículo 159 toda vez que na desvirtuó el carga formulado ni tampoco que reconoció los efectos del silencio administrativo positivo dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes al vencimiento del término legal de los quince (15) días para emitir respuesta..."* (fl. 68), respecto de la queja elevada por el actor a dicha empresa el 12 de junio de 2014.

En el mismo acto administrativa, la SuperServicios ordenó a PROACTIVA *"...la ejecución de los efectos del Silencio Administrativo Positivo respecto de las prefensiones señaladas en el derecho de petición 20142210020842 del doce (12) de junio de dos mil catorce (2014). La anterior, de conformidad con la parte motiva de la presente Resolución..."* (fl. 69).

- En cumplimiento de lo anterior, el Gerente Comercial de PROACTIVA AGUAS DE TUNJA S.A. E.S.P., mediante oficio de 9 de julio de 2015 (fl. 15), informó al accionante que dicha empresa procedió a reconocer los efectos del Silencio Administrativa Positivo, tal coma lo ordenó la SuperServicias, ardenando eliminar el cobro de las intereses moratorias cobrados, que corresponden a un manto de \$8.528.

<sup>5</sup> TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE BOYACÁ. SALA DE DECISION N° 4. Sentencia del 23 de julio de 2010. Magistrado Ponente JAVIER ORTÍZ DEL VALLE. Expediente No. 15000-2331-1000-2010-0083-01.

Referencia: ACCION DE CUMPLIMIENTO  
 Radicación No.: 150013333012-2015-00113-00  
 Demandante: JESÚS FERNANDO NOVAL SANDOVAL  
 Demandado: PROACTIVA AGUAS DE TUNJA S.A. E.S.P.

- Mediante solicitud efectuada vía correo electrónico el 12 de junio de 2014, el señor Jesús Fernando Noval Sandoval presentó una petición ante la empresa PROACTIVA, en la que manifestó su incanformidad con lo dispuesto en el oficio de 9 de julio de 2015, y en la que solicitó la ejecución de los efectos del silencio administrativo positivo, cumpliendo con las pretensiones señaladas en la petición por él elevada el 12 de junio del 2014, esta es, modificando las facturas con el mes o periodo facturada correcto, y devolviendo los intereses cobrada "ilegalmente" no solo al actor, sino a todos los usuarios (fl. 17)
- El Gerente Comercial de la empresa accionada, mediante oficio de 15 de julio de 2015, dio respuesta a la incanformidad expuesta por el accionante, precisándole que contraría a lo mencionada en la respectiva solicitud, la SuperServicios delimitó claramente el alcance de la reclamación del accionante, limitando el silencio administrativo positivo al cobro de intereses de mora que realiza esa empresa, en las facturas del señor Noval, pero que no amplía sus efectos a todos los suscriptores y/o usuarios (fl. 18).
- Finalmente, mediante solicitud enviada vía correo electrónico el 17 de julio de 2015, el accionante comunica a la Empresa PROACTIVA AGUAS DE TUNJA S.A. E.S.P. que en el oficio de 15 de julio del mismo año, suscrito por el Gerente Comercial, quedó en evidencia la renuencia de la Sociedad a dar cumplimiento a lo solicitado en la queja que dio lugar al Silencio Administrativo Positivo que la SuperServicios ordenó ejecutar (fl. 19).

Ahora bien, como se viene diciendo, en el presente asunto el accionante JESÚS FERNANDO NOVAL SANDOVAL, solicita, en esencia, que se ordene a PROACTIVA AGUAS DE TUNJA S.A. E.S.P. el inmediato cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 1º y 95 de la Constitución Nacional, y al artículo 3º del acto administrativo contenido en la Resolución No. SSPD – 20158150105805 del 28 de junio de 2015, expedida por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en cuanto se refiere a la materialización de los efectos del silencio administrativo positivo acaecido respecto de la queja radicada el 12 de junio de 2014 por el actor, ante la mencionada empresa de servicios públicos.

Sin embargo, observa el Despacho que en relación con el procedimiento administrativo especial para **hacer efectivas las consecuencias derivadas del Silencio Administrativo Positivo en el régimen de servicios públicos**, la H. Corte Constitucional ya se ha pronunciado en los siguientes términos<sup>6</sup>:

**"(...) 3. El derecho de petición en el régimen de la Ley de servicios públicos domiciliarios (Ley 142 de 1994).**

*La Ley 142 de 1994 establece en su artículo 152 la posibilidad de que los usuarios o suscriptores de servicios públicos domiciliarios puedan presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos, como una prerrogativa que es de la esencia misma del contrato de prestación de servicios públicos.<sup>7</sup>*

*De la misma manera, la Ley 142 de 1994, dispone en su artículo 158 el término para resolver los recursos, quejas y peticiones de los usuarios o suscriptores de la siguiente manera:*

**"Art. 158. Del término para responder el recurso.** La empresa responderá los recursos, quejas y peticiones dentro del término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado ese término, y salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspició la demora, o que se requiría de la práctica de pruebas, se entenderá que el recurso ha sido resuelto en forma favorable a él."

<sup>6</sup> Corte Constitucional, Sentencia T-447 de 30 de mayo de 2003, M.P. Rodrigo Escobar Gil.

<sup>7</sup> **"Art. 152. Derecho de petición y de recurso.** Es 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.

*"Las normas sobre presentación, trámite y decisión de recursos se interpretarán y aplicarán teniendo en cuenta los costumbres de los empresarios comerciales en el trato con su clientela, de modo que, cuando la ley no disponga otra cosa, se proceda de acuerdo con tales costumbres."*

Referencia: ACCION DE CUMPLIMIENTO  
 Radicación No.: 150013333012-2015-00113-00  
 Demandante: JESÚS FERNANDO NOVAL SANDOVAL  
 Demandado: PROACTIVA AGUAS DE TUNJA S.A E.S.P.

Así, las empresas que prestan servicios públicos domiciliarios, entenderán la necesidad de dar respuesta oportuna y eficaz a todos aquellos requerimientos que sus usuarios o suscriptores les planteen, pues de lo contrario se dará paso al silencio administrativo positivo.

Si bien en el Código Contencioso Administrativo (Art.42) la figura del silencio administrativo positivo requiere como regla general su protocolización, con el fin de que surta todos sus efectos, para el Régimen de los Servicios Públicos, la procedencia y aplicación del silencio administrativo positivo se rige por una regulación especial, de manera que en este último caso, éste estará sometido a lo estipulado en el artículo 123 del Decreto 2150 de 1995, que reglamenta el artículo 158 de la citada Ley 142 de 1994 (...).

Por tanto, dentro del régimen de los servicios públicos, la ocurrencia del silencio administrativo positivo trae como consecuencia el que la propia entidad, dentro de las setenta y dos horas siguientes al término en el cual debió resolver la petición (15 días hábiles), tendrá que dictar el acto administrativo que reconozca al suscriptor o usuario los efectos que produjo dicha figura.

Conforme se expuso en el acápite anterior, **la Sala considera que la presente acción de tutela debe ser declarada imprudente, cada vez que el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, en concordancia con el artículo 123 del Decreto 2150 de 1995, han establecida un procedimiento administrativo especial a cargo de la Superintendencia de Servicios Públicos para hacer efectivas, tanto las consecuencias derivadas del silencio administrativo positiva, como las sanciones a imponer a dichas empresas cuando estanda incurso en tal silencio, no le han reconocido a éste los efectos previstos en la ley.**

Ciertamente, siguiendo lo estipulado en las normas ya citadas, antes que recurrir a la acción de tutela, la demandante debió poner en conocimiento de la Superintendencia de Servicios Públicos lo acontecido en su casa en particular, para que esta entidad, en uso de sus facultades, **diera cumplimiento al procedimiento especial consagrada en el artículo 123 del Decreto 2150 de 1995, consistente -como ya se dijo- en "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 presunta".**

**(...) Por esa, el mecanismo de protección administrativo que surge con ocasión de la ocurrencia del silencio administrativa positivo se presenta, para este caso, como el mecanismo de defensa más garantista de las derechos de petición y debida procesa de la actora, pues a través de la intervención de la Superintendencia de Servicios Públicos, en las términos que establece la Ley 142 de 1994 y el Decreto 2150 de 1995, no sólo se resolverá la solicitud como tal, sino que se podrá garantizar -en caso de que se demuestre que en realidad operó el silencio administrativa positivo- que el contenido misma de la respuesta que deba dar la empresa accionada sea favorable a los intereses de la actora...** (Negritas fuera de texto, Negritas subrayadas del Despacho).

Quiere decir lo anterior, que sobre el objeto del presente asunto existe otro mecanismo de defensa para hacer valer el cumplimiento de lo que se pretende en la acción, por cuanto compete a la SuperServicias no solo adelantar imponer las sanciones respectivas por la inobservancia de los términos legales dispuestos para que las empresas de servicios públicos den respuesta a las solicitudes de sus usuarios, **sino hacer efectivas las consecuencias derivadas del silencio administrativa positiva, debianda adoptar las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunta, siendo este, en consideración de la H. Corte Constitucional, el mecanismo de defensa más garantista en estos casos.**

En el presente asunto, se tiene que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios mediante la Resolución No. SSPD – 20158150105805 del 28 de junio de 2015, sancionó a PROACTIVA AGUAS DE TUNJA S.A. E.S.P. por no haber dado respuesta dentro del término legal a la queja interpuesta por el actor el 12 de junio de 2015, relacionada con el cobra de intereses moratorios, y la modificación de las facturas de cobro del servicio público respectiva, y ordenó darle ejecución a los efectos del silencio administrativo positivo; ahora bien, encuentra el Despacho que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 123 del Decreto 2150 de 1995, y con la interpretación efectuada al respecto por la H. Corte Constitucional, el procedimiento administrativo especial en comento, se encuentra dispuesto para hacer efectivas esas consecuencias, las cuales pretende el actor que se hagan efectivas mediante la presente acción de cumplimiento, **sin advertir, que de acuerdo con todo lo expuesto, existe un mecanismo frente a la Superintendencia referida,**

Referencia: ACCION DE CUMPLIMIENTO  
Radicación No.: 150013333012-2015-00113-00  
Demandante: JESÚS FERNANDO NOVAL SANDOVAL  
Demandado: PROACTIVA AGUAS DE TUNJA S.A E.S.P.

9

**quien de ser el caso, adoptará las decisiones pertinentes para que las consecuencias del silencio administrativo se cumplan de manera favorable al accionante.**

Entonces, vale precisar que si bien es cierto, en el presente caso el accionante ya acudió ante la SuperServicias con el propósito que se investigara la falta de respuesta de Proactiva Aguas de Tunja S.A. E.S.P. ante una queja que elevó el 12 de junio de 2014, por la presunta irregularidad presentada en el cobro de intereses de mora en la facturación del servicio prestada por esta Empresa, y que en virtud de dicha actuación administrativa la Superintendencia en comento decidió sancionar a Proactiva por dicha omisión, así como ordenarle la ejecución de los efectos del Silencio Administrativo Positivo respectivo, también la es que de conformidad con la establecida en el artículo 123 del Decreto 2150 de 1995, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios debe adaptar las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acta administrativa presunto, de tal forma que las consecuencias del mismo se cumplan de la manera más favorable al accionante, lo cual, se reitera, ha sido explicado por la Corte Constitucional.

La norma en comento señala:

*"Artículo 123º.- Ámbito de la aplicación de la figura del silencio Administrativo Positivo, contenida en el artículo 185 de la Ley 142 de 1994. 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 de un término de quince (15) días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación.*

*Pasado ese término, salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspició 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 setenta y dos (72) horas siguientes al vencimiento del término de los quince (15) días hábiles, la entidad prestadora del servicio público domiciliario reconocerá al suscriptor o usuario los efectos del silencio administrativo positivo. **Si no la hiciera, el peticionario podrá solicitar de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la impasición de las sanciones a que haya lugar conforme a la ley, sin perjuicio de que ella adapte las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acta administrativa presunto.**"*

Así las cosas, observa el Despacha que en el caso expuesta por el actor la SuperServicias sancionó a la entidad aquí demandada, y le ordenó dar ejecución al silencio administrativo positivo que acaeció por la falta de respuesta oportuna a la queja que presentó el actor ante aquella el 12 de junio de 2014; sin embargo, de conformidad con la norma transcrita, y de la interpretación que de la misma ha efectuado la H. Corte Constitucional, se tiene que a dicha Superintendencia corresponde adaptar las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto, pues como lo ha dicho la Alta Corte en la sentencia referida líneas atrás **"...a través de la intervención de la Superintendencia de Servicios Públicos, en los términos que establece la Ley 142 de 1994 y el Decreto 2150 de 1995, no sólo se resolverá la solicitud como tal, sino que se podrá garantizar -en caso de que se demuestre que en realidad operó el silencio administrativo positivo- que el contenido mismo de la respuesta que deba dar la empresa accionada sea favorable a los intereses de la actora..."**

Por lo tanto, el señor Jesús Fernando Naval Sandaval debe recurrir a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, quien es la encargada de garantizar que la respuesta dada por Proactiva Aguas de Tunja S.A. E.S.P. sea favorable a sus intereses, adoptando las decisiones a que haya lugar.

En ese orden de ideas, resalta el Despacha una vez más que la acción de cumplimiento, al igual que la acción de tutela, es un remedio constitucional subsidiario, y en consecuencia, resulta improcedente frente a la existencia de otros mecanismos que puedan servir para salvaguardar el cumplimiento de las normas a actos administrativos que se pretenden hacer cumplir, salvo que se demuestre la configuración de un perjuicio irremediable.

Referencia: ACCION DE CUMPLIMIENTO  
Radicación No.: 150013333012-2015-00113-00  
Demandante: JESÚS FERNANDO NOVAL SANDOVAL  
Demandado: PROACTIVA AGUAS DE TUNJA S.A E.S.P.

10

Por lo tanto, vale reiterar que la acción de cumplimiento de la referencia resulta improcedente, en tanto el demandante cuenta con otro mecanismo para hacer efectivo el silencio administrativo positivo, **y para que se adopten las medidas necesarias para materializar sus consecuencias**, ante la misma Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, tal como lo prevé la Ley 142 de 1994. **Así las cosas, corresponde al actor dirigirse a la entidad en comento, para que aquella haga efectivas las consecuencias del silencio administrativo aludido en el acto administrativo contenida en la Resolución Na. SSPD – 20158150105805 del 28 de junio de 2015.**

Entonces, al existir otros mecanismos ordinarios para hacer efectivo el cumplimiento de la norma en los términos en los que el demandante los pretende hacer valer en el presente asunto; la acción de cumplimiento solo sería procedente en caso de demostrarse un perjuicio irremediable a la demandante.

En ese sentido, una vez revisadas las diligencias, el Despacho no encuentra que por los hechos objeto de la presente acción se esté generando un daño irreparable al accionante, pues nada se dijo al respecto en el libelo inicial, ni resultó probado con las documentales aportadas al plenario.

Así pues, existiendo otros mecanismos ordinarios para la obtención de lo pretendido en el presente asunto, y no habiéndose demostrado la configuración de un perjuicio irremediable, queda demostrada la improcedencia de la presente demanda como quiera que no se demostró que se pueda causar un perjuicio irremediable al actor.

## **5. CONCLUSIÓN:**

En el presente asunto se procederá a declarar improcedente la acción de cumplimiento impetrada a través por el señor JESÚS FERNANDO NOVAL SANDOVAL en contra de PROACTIVA AGUAS DE TUNJA S.A. E.S.P., toda vez que la parte actora cuenta con otro mecanismo más garantista para lograr el efectivo cumplimiento del silencio administrativo aludido en la Resolución No. SSPD – 20158150105805 del 28 de junio de 2015 preferida por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, como lo es el procedimiento administrativa especial establecido en la ley, el cual debe tramitarse ante esa entidad, y que busca hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto correspondiente, tal como lo ha precisado la H. Corte Constitucional.

Aunado a lo anterior, no se logró acreditar que por los hechos objeto de la presente acción se esté generando un daño irreparable al actor.

Por lo expuesto, **EL JUZGADO DOCE ADMINISTRATIVO ORAL DEL CIRCUITO JUDICIAL DE TUNJA**, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley,

## **F A L L A:**

**PRIMERO.- NEGAR** por improcedente la presente Acción de Cumplimiento instaurada por el señor **JESÚS FERNANDO NOVAL SANDOVAL** en contra de **PROACTIVA AGUAS DE TUNJA S.A. E.S.P.**, según lo expuesto en la parte motiva de la presente providencia.

**SEGUNDO.- INFORMAR** a las partes que la decisión podrán Impugnarla dentro de los tres (3) días siguientes a la notificación de éste proveído.

**TERCERO.-** Para los efectos de notificación procédase conforme a lo dispuesta en el artículo 22 de la Ley 393 de 1997.

**CUARTO.-** En caso de no ser impugnada, previas las anotaciones en el sistema siglo XXI, Archívese el expediente.

Referencia: ACCION DE CUMPLIMIENTO  
Radicación No.: 150013333012-2015-00113-00  
Demandante: JESÚS FERNANDO NOVAL SANDOVAL  
Demandado: PROACTIVA AGUAS DE TUNJA S.A. E.S.P.

11

**QUINTO.-** Reconocer al abogado **ELKIN ARIEL SANTANA GORDO** como apoderado judicial de **PROACTIVA AGUAS DE TUNJA S.A. E.S.P.**, identificado con C.C. No. 7.167.799 de Tunja, y T.P. No. 165.576, en los términos y para las fines establecidos en el poder visible a folio 47 del expediente, por cuanto reúne los requisitos de ley, y teniendo en cuenta que la tarjeta profesional en comento se encuentra vigente, como se observa en el certificada arrojado por el aplicativo correspondiente dispuesto en la página web de la Rama Judicial<sup>8</sup>.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

  
**EMILSEN GELVES MALDONADO**  
JUEZ

Sentencia Niega Acción de Cumplimiento, 2013-0141-00

<sup>8</sup> [http://gacetadelforo.ramajudicial.gov.co/gaceta\\_de\\_foro/consulta\\_tramites\\_consulta.aspx?opcion=11](http://gacetadelforo.ramajudicial.gov.co/gaceta_de_foro/consulta_tramites_consulta.aspx?opcion=11), consultada el 28 de agosto de 2015 a las 10:30 a.m.