



REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
JUZGADO CIVIL MUNICIPAL

Mosquera, Agosto Cinco (05) de dos mil veintidós (2022)

Radicación: **25-473-40-03-001-2022-00899-00**
Accionante: **ADRIANA PAOLA JIMÉNEZ ESPINOSA**
Accionado: **ENEL COLOMBIA S.A ESP**

VISTOS.

Se decide el mérito de la acción de tutela interpuesta por **ADRIANA PAOLA JIMÉNEZ ESPINOSA**, quien actúa por medio de apoderado judicial, Abogada **ANGELA PATRICIA AVENDAÑO VALDERRAMA**, contra **ENEL COLOMBIA S.A ESP**, con tal fin se emiten los siguientes:

ANTECEDENTES.

FUNDAMENTOS DE HECHO DE LA ACCIÓN

Manifiesta la accionante que actualmente es propietaria del predio ubicado en la carrera 3 No. 4 – 36, piso 2, barrio El Diamante, municipio de Mosquera, el predio no fue habitado durante los meses de noviembre y diciembre de 2021, así mismo los meses de enero, febrero y marzo de 2021.

En el mes de mayo de 2022, la empresa ENEL COLOMBIA S.A. ESP, expide factura de cobro No. 1631409-9 por el servicio de energía, durante el periodo comprendido entre el 06 de abril de 2022 al 06 de mayo de 2022, por valor de CUATRO MILLONES NOVECIENTOS CUARENTA Y NUEVE MIL OCHOCIENTOS TREINTA PESOS M.CTE (\$4.949.830=).

Se comunica con la línea de atención al cliente de ENEL COLOMBIA S.A. ESP, línea de whatsapp número 3168906003, con la finalidad de radicar una PQRS, por el cobro excesivo y solicitar una revisión técnica al medidor, dicha PQRS tiene como radicado el número 256766248.

Así mismo el día 12 de mayo de 2022, se radicó derecho de petición a fin de solicitar la revisión detallada de los cobros relacionados en la factura, del cual no se ha emitido respuesta. El día 17 de junio de 2022, se radica una vez más derecho de petición, comunicando claramente que el predio ha estado sin habitar y que el consumo cobrado es excesivo, de dicho derecho de petición no se ha recibido respuesta alguna.

Ahora bien, el día 15 de julio de 2022, la empresa ENEL COLOMBIA S.A. ESP, realiza el corte del servicio de energía, sin importarle que dentro del predio residen dos menores de edad, entre los cuales se encuentra un menor llamado ALAN DANIEL MUNEVAR SANCHEZ de dos (2) meses de nacido.

PRETENSIONES

Se tutele el derecho fundamental de derecho de información en conexión con el derecho de petición.

Se tutele el derecho al debido proceso consagrado en el artículo 29 de la Constitución Política de Colombia, toda vez que la empresa accionada ENEL COLOMBIA S.A. ESP, de manera arbitraria ha seguido emitiendo facturas de cobro del servicio de energía, sin realizar las correcciones a que hubiere lugar, en ocasión a la factura 1631409-9.



REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
JUZGADO CIVIL MUNICIPAL

Se tutele el derecho a la vida en condiciones dignas, del menor ALAN DANIEL MUNEVAR SANCHEZ, de dos meses de nacido residente del predio ubicado en la carrera 3 No. 4 – 36, piso 2, barrio El Diamante, municipio de Mosquera.

TRÁMITE PROCESAL Y CONTRADICTORIO

Mediante proveído de fecha día Veintiséis (24) de Julio del año en curso, se admitió la acción de tutela, ordenándose la notificación a ENEL COLOMBIA S.A. ESP, para que ejercieran su derecho de defensa e informara sobre los hechos sustento de la misma. Se ordenó la vinculación a la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS.

RESPUESTA DE LA ACCIONADA

ENEL COLOMBIA S.A. ESP

Por medio de John Jairo Huertas Amador en condición de Representante Legal para Asuntos Judiciales y Administrativos de CODENSA S.A. ESP, hoy ENEL COLOMBIA, manifiesta que su representada ha contestado todas y cada una de las peticiones relacionadas con las reclamaciones de la señora JIMÉNEZ ESPINOSA.

Respecto a los hechos indica que sólo consta de lo allí narrado, lo relacionado con la prestación del servicio de energía eléctrica, frente a las situaciones particulares, sociales y económicas, referidas en el escrito introductorio las desconoce, por tal motivo al respecto hace ningún tipo de manifestación.

La accionante es la propietaria del predio ubicado en la Dirección: Carrera 3 No. 4 - 36, Barrio el Diamante, Mosquera (Cund), indica la señora JIMÉNEZ ESPINOSA, que en el mes de mayo la Empresa se emitió factura por más de cuatro millones de pesos, pese a que los meses anteriores el inmueble estuvo desocupado y por tanto, sin consumo.

Por lo narrado en el hecho anterior, refiere la accionante haber radicado derecho de petición ante la Empresa bajo radicado 256766248, adicionalmente la ciudadana accionante, refiere que en el mes de mayo radicó derecho de petición a fin de que se le aclarara los cobros cargados a su factura, reiterado el 17 de junio de 2022; finalmente indica que el servicio de energía eléctrica le fue suspendido.

Indica que en el sistema de información y de atención a clientes, tenemos que primero precisar que desde el 17 de junio de 2020, CODENSA está utilizando la herramienta Email To Case, por lo cual todas las solicitudes que ingresan al correo generan un caso automático en Salesforce (sistema de atención al cliente) y al validar los informes para la situación fáctica de la tutela, aparece la siguiente información:

Caso Salesforce 256766248 del 12 de mayo a través de consulta WhatsApp, Radicado 00285005 del 12 de mayo de 2,022 cliente solicita aclaración de factura de mayo y se modifique el nombre del propietario.

Para atender la anterior petición la Compañía emite decisión No. 000269561 con fecha 31 de mayo de 2,022 donde le informa: “Hemos revisado su petición y al respecto le informamos que luego de realizar un análisis detallado del cobro facturado para el periodo de mayo de 2022, son correctos, por lo tanto, no es posible acceder a su petición”. Así mismo se indica “Enel Colombia S.A ESP le informa que, contra los cobros registrados en la



REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
JUZGADO CIVIL MUNICIPAL

factura No. 678718214 del periodo de mayo de 2022, procede el recurso de reposición ante la Compañía el cual deberá presentarse en un término no superior a los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de notificación personal o en su defecto de la notificación por aviso, de acuerdo con lo establecido en la Ley 142 de 1994. Recuerde que el recurso puede presentarlo al correo electrónico clientescolombia@enel.com".

Nuevamente con Radicado 000305827 del 17 de junio de 2,022, accionante señora JIMÉNEZ ESPINOSA, reclama por consumos promedios y solicita inspección.

Para atender dicha solicitud la Empresa compañía emite decisión No.000289024 del 30 de junio de 2,022 informa: *"Hemos revisado su petición y al respecto le informamos que luego de realizar un análisis detallado del cobro facturado, son correctos, por lo tanto, no es posible acceder a su petición. A continuación, explicaremos el análisis realizado: Con respecto a la primera solicitud y una vez verificado nuestro Sistema Documental, se constata que los valores por concepto de consumos ya fueron resueltos por la Compañía mediante decisión empresarial N° 000269561 del 31 de mayo del 2022, en la que se explicó todos los cobros incluidos para el periodo de mayo del 2022 y, en consecuencia, se informó la no procedencia de lo reclamado, concediéndose los recursos de ley. Con respecto a los consumos promedios, es de aclarar, que la modificación económica N°. 300914413 se efectuó de conformidad con lo dispuesto en el artículo 150[7] de la ley 142 de 1994, mediante la cual se normalizaron los consumos correspondientes a los periodos de enero de 2022 a abril de 2022 y que registran en su factura como saldo anterior"*.

"Por lo anterior, le confirmamos que no es procedente referirnos de nuevo a estos puntos, como quiera que la Compañía ya se pronunció al respecto, informando de la procedencia de los recursos de ley correspondientes y los cinco (5) días hábiles para interponerlos, este término venció sin que se hicieran uso de ellos; por lo que, a la fecha el cobro se encuentra ejecutable y el acto administrativo se encuentra en firme.

Finalmente frente a la solicitud de proteger la cuenta, se le informa a la accionante que no es procedente acceder a su solicitud conforme con lo dispuesto en el artículo 155 de la ley 142 de 1994, ya que la protección para efectos de suspensión del servicio se realiza hasta que se surta la notificación de la decisión inicial de su reclamación, por lo tanto y de acuerdo a todo lo anterior expuesto, la decisión y los valores se encuentran en firme al finalizar el proceso de notificación de la decisión 000269561 del 31 de mayo del 2022 en la cual se otorgaron los recursos de ley a los que había lugar, de los cuales el cliente no hizo uso.

Con respecto a la tercera solicitud, se le informó a la actora que no es procedente acceder a su solicitud, ya fueron normalizados los consumos promedios.

No obstante, si requiere que se realice la revisión al medidor, puede solicitarla en cualquiera de los Centros de Atención al Cliente, canales digitales o en la línea 7 115 115, a fin de que se le tomen los datos necesarios para la autorización de ejecución, teniendo en cuenta que el cliente debe cancelar el valor cuando el resultado arroje que los equipos o instalaciones están en correcto funcionamiento según lo establecido en el numeral 9 cláusula 9. del Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica; finalmente le informan que contra la presente comunicación no proceden recursos por tratarse de un acto de carácter informativo, de acuerdo con lo establecido en el artículo 75 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y no encontrarse su(s) solicitud(s) enmarcada(s) dentro de las causales establecidas en el Artículo 154 de la ley 142 de 1994.

Actualmente al validar la cuenta 1631409-9 la cual a la fecha presenta deuda de \$5.056.770 con antigüedad de 7 periodos:



REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
JUZGADO CIVIL MUNICIPAL

Estado de la Deuda	
Deuda a Pagar	\$5,056,770
Saldo Convenio	\$0
Deuda Total Actual	\$5,056,770
Deuda Servicio Eléctrico	\$5,056,770
Saldo Servicios Financieros	\$0
Saldo Encargos de Cobranza	\$0
Deuda en Disputa Vigente	\$0
Antigüedad de Deuda	7.0
ESTADO DEL SERVICIO	
Con Suministro	No
Restricción de Corte	No
Restricción de Convenio	No
Cobranza Externa	Si
Acción Legal	No

El detalle de la deuda corresponde a :

Detalle Cargos - Número de Cuenta: 1631409								
#	Código del Cargo	Descripción del Cargo	Saldo del Cargo (\$)	Fecha de Facturación	Periodo de Facturación	Tipo de Documento asociado	Número de Documento	Número de Servicio
1	E020	CONSUMO ACTIVA SENCILLA	965,566	13-ene-2022	01/2022	Factura	664020594	1631409
2	E020	CONSUMO ACTIVA SENCILLA	1,046,201	10-feb-2022	02/2022	Factura	667699243	1631409
3	E020	CONSUMO ACTIVA SENCILLA	991,271	11-mar-2022	03/2022	Factura	671369612	1631409
4	E020	CONSUMO ACTIVA SENCILLA	1,018,264	11-abr-2022	04/2022	Factura	675046475	1631409
5	E020	CONSUMO ACTIVA SENCILLA	851,629	11-may-2022	05/2022	Factura	678718214	1631409
6	E755	INTERES POR MORA (RES:6%- NORE:31,92% EA)	19,891	11-may-2022	05/2022	Factura	678718214	1631409
7	E755	INTERES POR MORA (RES:6%- NORE:31,92% EA)	22,613	09-jun-2022	06/2022	Factura	682409113	1631409
8	E020	CONSUMO ACTIVA SENCILLA	115,373	12-jul-2022	07/2022	Factura	686104215	1631409
9	E755	INTERES POR MORA (RES:6%- NORE:31,92% EA)	25,962	12-jul-2022	07/2022	Factura	686104215	1631409

Así las cosas, se evidencia que, para los periodos de enero, febrero, marzo y abril de 2022 el consumo fue promediado al existir desviación significativa.

Por lo tanto, al existir desviación, se solicita dar cumplimiento al art.149 de la ley 142 de 1994, téngase en cuenta que el pasado 29 de abril de 2022 se ejecutó en terreno la inspección técnica No. 1270472684 con las siguientes observaciones, tomadas textualmente del acta de inspección:

“medida Colombia. inspección. completa a medidor e instalaciones. normalizar medida. se encontró. medidor monofásico electromecánico marca skaitks noa? 626011 con lectura activa kwh:43788.4. sin sellos en celda 1 de 1. externo acometida trifásica 3x8+8 aérea concéntrica derivados desde barraje en calibre no a?8. celda tipo industrial vertical dos cuentas. servicio residencial presta servicio a vivienda. pruebas resistivas consignadas en el acta. persona que atiende manifiesta medidor registra el consumo del todo el predio se encuentra medidor trifásico 231029 el cual está suspendido. aforo realizado se sella celda aforo realizado se instala conjunto de cierre con perno de seguridad.”

En dicha inspección se confirmó que el estado y funcionamiento del medidor era correcto y que el aumento del consumo se originaba ya que el predio estaba deshabitado, asimismo, teniendo en cuenta el resultado de la inspección y con el fin de normalizar el consumo promedio, la compañía realizó modificación económica No. 300914413 mediante la cual se modificó el consumo de energía para el periodo comprendido entre el 7/12/2021 y el 6/04/2022 por lo tanto, se cargó a su factura el consumo de energía eléctrica en 6435 kwh.



REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
JUZGADO CIVIL MUNICIPAL

Por lo anterior, a la fecha se encuentra normalizada la cuenta y los cobros se encuentran en firme y ejecutables, pues el usuario no hizo uso de los recursos otorgados.

Respecto a la medida provisional se crea orden de reconexión 315814580 la cual se ejecutó y está vigente.

En efecto, la presente acción de tutela no sólo es improcedente por insistir, que este no es el mecanismo para resolver este tipo de solicitudes, sino que además la petición de reconexión del servicio ya fue atendida positivamente por ENEL COLOMBIA.

Finalmente solicita declarar improcedente el presente trámite, en atención a que ENEL COLOMBIA ha atendido en Derecho todas y cada una de las reclamaciones de la accionante, decisiones que han sido confirmadas por Superintendencia de Servicios Públicos y Absolver de la presente acción de tutela a ENEL COLOMBIA S.A. E.S.P.

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

Por medio de la Doctora NATALIA INÉS IDARRAGA MOLINA, en calidad apoderado y por tanto en representación de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios manifiesta que respecto a las pretensiones se opone a todas y cada una de ellas.

En el cuerpo de la acción de tutela se detalla que la accionante ADRIANA PAOLA JIMÉNEZ ESPINOSA tiene en trámite una solicitud de investigación por la posible ocurrencia de un Silencio Administrativo ante esta Entidad.

Es pertinente informar que la solicitud de investigación por presunto silencio administrativo positivo no está sometida a los términos establecidos en los artículos 14 y 20 de la Ley 1755 de 2015, como tampoco por lo establecido en el artículo 111 de la ley 142 de 1994.

Por imperio de la Ley, las actuaciones administrativas sancionatorias, deben surtir el trámite previsto en el artículo 47 de la Ley 1437 de 2011 y teniendo en cuenta que las solicitudes de investigación administrativa por presunto silencio administrativo positivo y reconocimiento de los efectos legales del mismo, que se adelantan en la Superintendencia, están sometidas al procedimiento administrativo sancionatorio del capítulo III Título III ibidem, se debe cumplir con lo previsto en el citado artículo del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Se realizó búsqueda en nuestro sistema de gestión documental Orfeo y se encontró que está Superintendencia ha recibido por parte de la accionante ADRIANA PAOLA JIMÉNEZ ESPINOSA, solicitud de investigación por silencio administrativo positivo por la presunta trasgresión del artículo 158 de la Ley 142 de 1994, en contra de la prestadora ENEL COLOMBIA S.A ESP, con el siguientes radicado:

Radicado No. 20228002463462 del 17/06/2022, por la falta de respuesta oportuna a la petición No. 00285005 del 15/05/2021. Actualmente dicho expediente se encuentra en análisis (conforme la etapa de preliminar) para proceder a requerir a la empresa toda la información respecto de la petición del usuario, en aras de establecer el mérito para adelantar o no el procedimiento sancionatorio, por lo que una vez se adopte la decisión que en derecho corresponda, la misma se les comunicará oportunamente a las partes.

Debe tenerse en cuenta que la investigación por silencio administrativo no obedece al ejercicio del derecho de petición puro y simple y, por tanto, no está sujeto al término de



REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
JUZGADO CIVIL MUNICIPAL

respuesta de que tratan los artículos 14 (sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015) y 83 de la Ley 1437 de 2011.

Por imperio de la Ley, y tal como ya se ha señalado anteriormente al explicar el procedimiento aplicable a esta investigación, las actuaciones administrativas, deben surtir el trámite previsto en el (CPACA), Título III Capítulo I, razón por la cual esta Superintendencia procederá a adelantar la actuación administrativa contra la empresa, o en su defecto se dará inicio a la indagación preliminar contemplada en su artículo 34 del CPACA, en ambos casos se le estará comunicando la decisión que se adopte en forma oportuna, es decir, primero se adelanta el procedimiento de verificación de los efectos del silencio y en caso que la empresa haya vulnerado el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, se procede a ordenar el reconocimiento de efectos del silencio, y se ordenará el inicio de la actuación sancionatoria en contra de la prestadora, actos administrativos que son notificados a las partes.

Finalmente, debemos manifestar que el artículo 155 de la Ley 142 de 1994, en concordancia con lo dicho por la Corte Constitucional, entre otras, en la sentencia C-558 de 2001, las empresas de servicios públicos domiciliarios no pueden suspender, terminar o cortar el servicio a sus usuarios o suscriptores, mientras se encuentre pendiente de respuesta una reclamación que esté siendo atendida por la prestadora o, como en su caso particular, por esta Superintendencia.

En este evento, la prestadora está en la obligación de emitir una factura provisional descontando los valores objeto de reclamo y no podrá exigir la cancelación total de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con ésta, salvo en los casos de suspensión en interés del servicio, o cuando esta pueda hacerse sin que sea falla del servicio.

En todo caso, deberá el usuario o suscriptor reclamante, pagar aquellas sumas incluidas en la factura provisional y que como se indicó previamente, no son objeto de reclamación.

Como se señaló, la presente actuación se encuentra en análisis conforme a la etapa de preliminar, encontrándonos en término para ello, pues debe tenerse en cuenta que esta Superintendencia debe velar en todo momento por el cumplimiento al debido proceso de las partes dentro de la investigación administrativa.

Por todo lo anterior, el mecanismo de protección constitucional se toma improcedente porque no existe una acción, ni omisión de la Superintendencia de Servicios Públicos domiciliarios, a la que se le pueda endilgar una vulneración de las garantías constitucionales que originan la demanda en contra de nuestra entidad.

En este punto se destaca que la Superintendencia se encuentra en término para resolver la solicitud de investigación por silencio administrativo positivo que fueron puestas en conocimiento. La acción de tutela es improcedente cuando con este mecanismo constitucional se pretenda afectar una investigación que se encuentre en curso ante un organismo administrativo, en este caso, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Finalmente peticona que se declare la inexistencia de violación de derechos fundamentales por parte de la Superintendencia o la improcedencia de la acción.



REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
JUZGADO CIVIL MUNICIPAL

CONSIDERACIONES Y FUNDAMENTOS DE ESTA INSTANCIA

COMPETENCIA.

Este despacho es competente para conocer de la acción de tutela contra cualquier autoridad pública de orden distrital o municipal o contra particulares, según lo normado por el artículo 37 del decreto 2591 de 1991 y teniendo en cuenta que este Juzgado tiene jurisdicción en el lugar de ocurrencia de la presente vulneración.

LEGITIMACIÓN EN LA CAUSA

La legitimación para acudir ante la jurisdicción en ejercicio de la acción de tutela corresponde indiscutiblemente al titular de los derechos fundamentales que han sido materia de vulneración con ocasión de la acción u omisión de la autoridad.

En este caso, existe legitimación en la causa por activa, pues la señora **ADRIANA PAOLA JIMÉNEZ ESPINOSA**, quien actúa por medio de apoderado judicial, Abogada **ANGELA PATRICIA AVENDAÑO VALDERRAMA** instaura acción de tutela, tras considerar que han vulnerados sus derechos fundamentales de Petición, Debido Proceso y Salud.

Igualmente, legitimación por pasiva respecto de la entidad accionada por cuanto es contra quien se reclama la protección de los derechos fundamentales presuntamente vulnerados.

PROBLEMA JURÍDICO

Corresponde establecer si en el presente caso, procede la tutela si existe vulneración a los derechos fundamentales de Petición y Debido Proceso de la señora **ADRIANA PAOLA JIMÉNEZ ESPINOSA**, o si por el contrario la presente acción se torna improcedente al existir otro mecanismo de defensa idóneo para la defensa de sus derechos.

LA ACCIÓN DE TUTELA.

El artículo 86 de la Constitución Política y los Decretos Reglamentarios 2591 y 306 de 1.992, establecen que toda persona tendrá acción de tutela para reclamar la protección inmediata de sus derechos constitucionales y fundamentales, cuando estos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o por un particular en los casos expresamente señalados en las citadas disposiciones.

Así mismo debe señalarse que la acción de tutela es un procedimiento de carácter específico, autónomo, directo y sumario, pues el artículo 6 del Decreto 2591 de 1.991, consagra que la acción de tutela no procede cuando existen otros mecanismos de defensa judicial, salvo que se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

Sobre el argumento antes expuesto la Corte Constitucional ha tenido a bien señalar:

“(…) La jurisprudencia de esta Corporación ha sostenido de manera reiterada que la acción de tutela es un mecanismo de naturaleza subsidiaria y residual destinado a proteger los derechos fundamentales. Esa caracterización implica que, si existe medio de defensa judicial a disposición del interesado, la tutela no puede ser utilizada para sustituirlo o para desplazar a los jueces ordinarios en el ejercicio de sus funciones propias. El artículo 86 de la Constitución Política es claro al señalar que la tutela no procede cuando el afectado disponga de otro medio de defensa judicial,



**REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
JUZGADO CIVIL MUNICIPAL**

a menos que sea utilizada como mecanismo transitorio para evitar la ocurrencia de un perjuicio irremediable.

En efecto, si en el ordenamiento jurídico se prevé otro medio de defensa judicial para lograr la protección pretendida, la acción de tutela no puede desplazarlo, ya que no es el escenario propio para discutir cuestiones que deben ser debatidas ante los estrados de las jurisdicciones ordinarias. No obstante, la jurisprudencia ha señalado que el medio judicial de defensa ha de ser idóneo para alcanzar una protección cierta, efectiva y concreta del derecho fundamental amenazado o vulnerado, lo cual implica que tenga la aptitud suficiente para que a través de él se restablezca el derecho vulnerado o se proteja su amenaza". Sentencia T-252 de 2005 M.P. Dra. Clara Inés Vargas Hernández.

EL DEBIDO PROCESO

El artículo 29 de nuestra Constitución Política contempla como fundamental el derecho a que en todo proceso judicial o administrativo se guarden determinadas formas que den plenas garantías a quienes intervienen en un respectivo procedimiento.

Al debido proceso, se pronunció la Corte Constitucional, en la Sentencia T 034 de 2014, donde indicó:

"El debido proceso es un derecho fundamental. Posee una estructura compleja, en tanto se compone por un plexo de garantías que deben ser observadas en todo procedimiento administrativo o judicial, escenarios en los que operan como mecanismo de protección a la autonomía y libertad del ciudadano y límites al ejercicio del poder público. Por ese motivo, el debido proceso es también un principio inherente al Estado de Derecho, cuyas características esenciales son el ejercicio de funciones bajo parámetros normativos previamente establecidos y la erradicación de la arbitrariedad. Así lo ha explicado la Corte:

"(...) el derecho al debido proceso se muestra como desarrollo del principio de legalidad, pues representa un límite al ejercicio del poder público, y en particular, al ejercicio del ius puniendi del Estado. En virtud del citado derecho, las autoridades estatales no podrán actuar en forma omnímoda, sino dentro del marco jurídico definido democráticamente, respetando las formas propias de cada juicio y asegurando la efectividad de aquellos mandatos que garantizan a las personas el ejercicio pleno de sus derechos".

En ese contexto, la jurisprudencia constitucional ha definido el debido proceso como el conjunto de etapas, exigencias o condiciones establecidas por la ley, que deben concatenarse al adelantar todo proceso judicial o administrativo. Entre estas se cuentan el principio de legalidad, el derecho al acceso a la jurisdicción y a la tutela judicial efectiva de los derechos humanos, el principio del juez natural, la garantía de los derechos de defensa y contradicción, el principio de doble instancia, el derecho de la persona a ser escuchada y la publicidad de las actuaciones y decisiones adoptadas en esos procedimientos.

Esas garantías se encuentran relacionadas entre sí, de manera que -a modo de ejemplo- el principio de publicidad y la notificación de las actuaciones constituyen condición para el ejercicio del derecho de defensa, y la posibilidad de aportar y controvertir las pruebas, una herramienta indispensable para que las decisiones administrativas y judiciales se adopten sobre premisas fácticas plausibles. De esa forma se satisface también el principio de legalidad, pues solo a partir de una vigorosa discusión probatoria puede establecerse si en



REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
JUZGADO CIVIL MUNICIPAL

cada caso se configuran los supuestos de hecho previstos en las reglas legislativas y que consecuencias jurídicas prevé el derecho para esas hipótesis.

ACCION DE TUTELA Y PRINCIPIO DE SUBSIDIARIEDAD-*Requisito de procedibilidad*

“En los casos en que existan medios judiciales de protección ordinarios al alcance del actor, la acción de tutela será procedente si el juez constitucional logra determinar que: (i) los mecanismos y recursos ordinarios de defensa no son suficientemente idóneos y eficaces para garantizar la protección de los derechos presuntamente vulnerados o amenazados; (ii) se requiere el amparo constitucional como mecanismo transitorio, pues, de lo contrario, el actor se vería frente a la ocurrencia inminente de un perjuicio irremediable frente a sus derechos fundamentales; y, (iii) el titular de los derechos fundamentales amenazados o vulnerados es sujeto de especial protección constitucional. La jurisprudencia constitucional, al respecto, ha indicado que el perjuicio ha de ser inminente, esto es, que amenaza o está por suceder prontamente; las medidas que se requieren para conjurar el perjuicio irremediable han de ser urgentes; no basta cualquier perjuicio, se requiere que este sea grave, lo que equivale a una gran intensidad del daño o menoscabo material o moral en el haber jurídico de la persona; la urgencia y la gravedad determinan que la acción de tutela sea impostergable, ya que tiene que ser adecuada para restablecer el orden social justo en toda su integridad.”

ACCION DE TUTELA-*Improcedencia por existir otro medio de defensa judicial.*

De acuerdo con reiterada y uniforme jurisprudencia de esta Corporación, en armonía con lo dispuesto por los artículos 86 de la Carta Política y 6º del Decreto 2591 de 1992, la acción de tutela es un mecanismo judicial, para la protección inmediata de los derechos fundamentales, de carácter subsidiario. Ésta procede siempre que en el ordenamiento jurídico no exista otra acción idónea y eficaz para la tutela judicial de estos derechos.

*Esta Corporación ha reiterado que **no siempre el juez de tutela es el primer llamado a proteger los derechos constitucionales, toda vez que su competencia es subsidiaria y residual**, es decir procede siempre que no exista otro medio de defensa judicial de comprobada eficacia, para que cese inmediatamente la vulneración. Sobre el particular, en la sentencia T-753 de 2006 esta Corte precisó:*

*“Frente a la necesidad de preservar el principio de subsidiariedad de la acción de tutela, **se ha sostenido que aquella es improcedente si quien ha tenido a su disposición las vías judiciales ordinarias de defensa, no las utiliza ni oportuna ni adecuadamente, acudiendo en su lugar a la acción constitucional.** Ello por cuanto que, a la luz de la jurisprudencia pertinente, los recursos judiciales ordinarios son verdaderas herramientas de protección de los derechos fundamentales, por lo que deben usarse oportunamente para garantizar su vigencia, so pena de convertir en improcedente el mecanismo subsidiario que ofrece el artículo 86 superior.”*

Entendida de otra manera, la acción de tutela se convertiría en un escenario de debate y decisión de litigios, y no de protección de los derechos fundamentales. Al respecto, en la sentencia T-406 de 2005 la Corte indicó:

*“Según esta exigencia, entonces, **si existen otros medios de defensa judicial, se debe recurrir a ellos pues de lo contrario la acción de tutela dejaría de ser un mecanismo de***



REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
JUZGADO CIVIL MUNICIPAL

defensa de los derechos fundamentales y se convertiría en un recurso expedito para vaciar la competencia ordinaria de los jueces y tribunales. De igual manera, de perderse de vista el carácter subsidiario de la tutela, el juez constitucional, en este ámbito, no circunscribiría su obrar a la protección de los derechos fundamentales, sino que se convertiría en una instancia de decisión de conflictos legales. Nótese cómo de desconocerse el carácter subsidiario de la acción de tutela se distorsionaría la índole que le asignó el constituyente y se deslegitimaría la función del juez de amparo.”

Puntualizando, se puede indicar que, de acuerdo con el principio de subsidiariedad de la acción de tutela, ésta resulta improcedente cuando es utilizada como mecanismo alternativo de los medios judiciales ordinarios de defensa previstos por la ley.

PERJUICIO IRREMEDIABLE

Deben concurrir varios elementos que configuran su estructuración:

“(i) que sea inminente, es decir, que se trate de una amenaza que está por suceder prontamente; (ii) que sea grave, esto es, que el daño o menoscabo material o moral en el haber jurídico de la persona sea de gran intensidad; (iii) que las medidas que se requieren para conjurar el perjuicio irremediable sean urgentes; y (iv) que la acción de tutela sea impostergable a fin de garantizar que sea adecuada para restablecer el orden social justo en toda su integridad”.

En ese sentido el accionante tiene la carga de precisar los motivos fundados por los que se configura el perjuicio irremediable pues la sola aseveración de su ocurrencia probable resulta insuficiente como sustento de la procedencia de la acción.

Respecto al derecho al debido proceso no se evidencia vulneración alguna, por lo que, en virtud del principio de subsidiariedad, la procedencia de la acción de tutela está supeditada a la inexistencia o ineficacia de otro medio defensa judicial, a través del cual pueda ser restablecido o preservado el derecho acatado, situación que no debe ser determinada por el juez en el caso concreto, frente a los hechos y el material probatorio correspondiente.¹

Ante la existencia de otro medio para la protección de los derechos o ante la falta injustificada del ejercicio de los recursos legales la acción de tutela deviene en improcedente, a menos que se demuestre un perjuicio irremediable, lo cual no se demostró.

De lo anterior se deduce que existen otros medios de defensa judicial, a los cuales se debe recurrir primero, pues de lo contrario la acción de tutela dejaría de ser un mecanismo de defensa de los derechos fundamentales y se convertiría en un recurso expedito para vaciar la competencia ordinaria de los jueces y tribunales.

CASO BAJO ESTUDIO

Pues bien, las pretensiones y hechos de la accionante se centran en la protección a los derechos fundamentales de Petición y Debido Proceso, quien manifiesta que se encuentran vulnerados para la accionante, tras señalar que la empresa de energía CODENSA no ha brindado respuesta a los derechos de petición fechados doce (12) de mayo y del día diecisiete (17) de junio del año dos mil veintidós (2022), así mismo señala que la empresa

¹ Sentencia T-774 de 2010. M.P. Nilson Pinilla.



REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
JUZGADO CIVIL MUNICIPAL

de energía CODENSA unilateralmente tomó y ejecutó la decisión de cortar, suspender o cancelar el servicio público de energía eléctrica de la vivienda que es propietaria la accionante.

Respecto a los derechos de petición, la entidad accionada ha otorgado respuesta, y se han generado las notificaciones electrónicas, respecto a la petición elevada el día doce (12) de mayo del año dos mil veintidós (2022), la empresa accionada otorga respuesta el día treinta y uno (31) de mayo del año dos mil veintidós (2022) en la misma se le indico que ***“Enel Colombia S.A ESP le informa que, contra los cobros registrados en la factura No. 678718214 del periodo de mayo de 2022, procede el recurso de reposición ante la Compañía el cual deberá presentarse en un término no superior a los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de notificación personal o en su defecto de la notificación por aviso, de acuerdo con lo establecido en la Ley 142 de 1994. Recuerde que el recurso puede presentarlo al correo electrónico clientescolombia@enel.com” y respecto a la petición elevada el día diecisiete (17) de junio del año dos mil veintidós la empresa accionada otorga respuesta el día treinta de junio del año dos mil veintidós, en donde le informan que “ Hemos revisado su petición y al respecto le informamos que luego de realizar un análisis detallado del cobro facturado, son correctos, por lo tanto, no es posible acceder a su petición. Por lo anterior, le confirmamos que no es procedente referirnos de nuevo a estos puntos, como quiera que la Compañía ya se pronunció al respecto, informando de la procedencia de los recursos de ley correspondientes y los cinco (5) días hábiles para interponerlos, este término venció sin que se hicieran uso de ellos; por lo que, a la fecha el cobro se encuentra ejecutable y el acto administrativo se encuentra en firme”.*** lo anterior conforme se observa en el material probatorio aportado.

El Despacho advierte a la parte accionante que: “No obstante, las exigencias sustanciales de las respuestas, que en últimas se resumen en el hecho de que la misma sea de fondo, no podrían desconocer la incidencia de eventualidades que obstaculicen o impidan su cumplimiento, en vigor de aquella máxima del derecho que ordena: “nadie está obligado a lo imposible.” En este sentido, cuando se aduzcan motivos que reflejen la imposibilidad de la administración para dar respuesta a la petición con base en circunstancias que desborden las posibilidades y la voluntad del sujeto, ora porque se trate de asuntos de competencia privativa de otra autoridad, ora porque acaezcan hechos que sobrepasen la esfera de dominio humano, éste estaría eximido de la obligación de ofrecer una respuesta materialmente conexa. (Sentencia T- 477 1993).

Así mismo, de acuerdo con lo aportado por la vinculada la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS, la accionante ADRIANA PAOLA JIMÉNEZ ESPINOSA, generó solicitud de investigación por silencio administrativo positivo por la presunta trasgresión del artículo 158 de la Ley 142 de 1994, en contra de la prestadora ENEL COLOMBIA S.A ESP, con el radicado: No. 20228002463462 del 17/06/2022, por la falta de respuesta oportuna a la petición No. 00285005 del 15/05/2021.

Conforme a lo manifestado por la Superintendencia de Servicios actualmente dicho expediente se encuentra en ***“análisis (conforme la etapa de preliminar) para proceder a requerir a la empresa toda la información respecto de la petición de la usuaria, en aras de establecer el mérito para adelantar o no el procedimiento sancionatorio, por lo que una vez se adopte la decisión que en derecho corresponda, la misma se les comunicará oportunamente a las partes” y “debe tenerse en cuenta que la investigación por silencio administrativo no obedece al ejercicio del derecho de petición puro y simple y, por tanto, no está sujeto al término de respuesta de que tratan los artículos 14 (sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015) y 83 de la Ley 1437 de 2011.”***

Pues bien, de acuerdo a la problemática expuesta por la parte accionante y de acuerdo con las contestaciones realizadas por la accionada y la vinculada, encuentra el despacho que, sin lugar a duda, la presente tutela se torna improcedente, por existir otros mecanismos de



REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
JUZGADO CIVIL MUNICIPAL

defensa judicial para resolver los planteamientos expuestos, sumado a que se encuentra pendiente por resolver el silencio administrativo positivo formulado por la accionante contra la entidad ENEL COLOMBIA S.A. E.S.P.

En el presente caso las inconformidades de la accionante obedecen a temas de tipo económico relacionados con la facturación para ello Ley 142 de 1994, consagró un trámite específico para dar respuesta a los usuarios, agotando los recursos administrativos ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en la cual actualmente se adelanta la actuación administrativa o incluso ante la Jurisdicción Contenciosa, y de acuerdo a la misma Ley 142 de 1994 establece que el servicio de energía no es gratuito, que el usuario está obligado al pago del consumo que se genere por este servicio, conforme con el Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica en el numeral 9. Dentro de las Obligaciones del cliente en el inciso 9.11., 9.14 los cuales se citan: 9.1 “Cumplir con el pago oportuno de los servicios de conexión y las facturas de cobro expedidas por LA EMPRESA”.

Acción de Tutela en Servicios Públicos Domiciliarios: *En lo que respecta a las controversias originadas entre las empresas de servicios públicos domiciliarios y sus usuarios, la Corte Constitucional ha sostenido que la tutela resulta por regla general improcedente, como quiera que para discutir inconformidades en la facturación de los consumos de los servicios públicos domiciliarios, los afectados cuentan con mecanismos idóneos de defensa de sus derechos, ya que pueden interponer el recurso reposición ante la empresa prestadora del servicio y el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.*

A su turno, la Corte Constitucional en sentencia T-122 de 2015 con ponencia del Magistrado Luis Guillermo Guerrero Pérez, dispuso que la solicitud de amparo al “debido proceso” en actuaciones en materia administrativa es inadecuada cuando:

“En lo que respecta al asunto de los servicios públicos domiciliarios, se hace necesario precisar que los usuarios cuentan, además de los recursos por vía gubernativa, con las acciones ante la jurisdicción de lo contencioso administrativo, para controvertir las actuaciones de las empresas de servicios públicos que lesionen sus intereses y derechos, en orden a obtener su restablecimiento. De ello se advierte la existencia de una vía especial para dirimir los conflictos que puedan surgir entre las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios y los suscriptores potenciales, los suscriptores activos, o los usuarios.”.

La acción de tutela en los casos que se discuta facturación emitida por las prestadoras de servicios públicos domiciliarios es un mecanismo residual de defensa que procederá como mecanismo transitorio o definitivo de protección de derechos fundamentales sólo en los excepcionales eventos en que se encuentre probada la configuración de un perjuicio irremediable.

Ahora bien, la única excepción para que el juez constitucional intervenga en un asunto como el que aquí nos ocupa lo constituiría la eventual ocurrencia de un perjuicio irremediable, aspecto al que conforme a las pruebas aportadas este despacho no advierte de alguna manera la existencia de un daño inminente y grave que requiera de medidas urgentes e impostergables, señalándose respecto a su configuración: ***“es necesario que existan fundamentos fácticos que den cuenta de las condiciones materiales en las que éste se encuentra y que permitan concluir que existe una violación o amenaza de sus derechos fundamentales, tales como la vida, la salud o el mínimo vital...” Sentencia T-095 de 2011.***

Además de lo anterior, no encuentra el Despacho que la usuaria haya acudido a realizar un acuerdo de pago o haya manifestado su voluntad de cancelación respecto a la facturación adeudada, como tampoco se verifica el pago del valor de la facturación, inclusive de los tres



**REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
JUZGADO CIVIL MUNICIPAL**

últimos periodos, que debía de cancelarse por los valores equivocados en su lectura o expedición que a su consideración sería el valor real por dicho servicio.

Como consecuencia de lo considerado por el Juzgado, resulta forzoso concluir la improcedencia de este mecanismo constitucional para acoger las peticiones de la accionante.

En mérito de lo expuesto el **JUZGADO CIVIL MUNICIPAL DE MOSQUERA CUNDINAMARCA**, Administrando Justicia, en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley,

RESUELVE:

PRIMERO: DECLARAR IMPROCEDENTE la acción de tutela promovida por **ADRIANA PAOLA JIMÉNEZ ESPINOSA**, quien actúa por medio de apoderado judicial la Doctora **ANGELA PATRICIA AVENDAÑO VALDERRAMA**, contra **ENEL COLOMBIA S.A ESP.**

SEGUNDO: Habiéndose ordenado medida provisional dentro de la presenta, se ordena levantarla y exhortar a la accionante para realizar un acuerdo de pago y agotar la vía administrativa.

TERCERO: DESVINCULAR: de la presente acción constitucional a la **SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS**, por no encontrar de su parte vulneración a los derechos fundamentales de la petente.

CUARTO: NOTIFIQUESE la presente decisión, **VIA CORREO ELECTRONICO** ala accionante, como a la accionada. De no ser posible utilícese el medio más expedito.

QUINTO: REMITIR las diligencias de no ser impugnada la presente decisión a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión. Ofíciase.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

**ASTRID MILENA BAQUERO GUTIERREZ.
JUEZA**

Firmado Por:
Astrid Milena Baquero Gutierrez
Juez
Juzgado Municipal
Civil 000
Mosquera - Cundinamarca

Este documento fue generado con firma electrónica y cuenta con plena validez jurídica,
conforme a lo dispuesto en la Ley 527/99 y el decreto reglamentario 2364/12

Código de verificación: **a773f311bea258aa2d221b4a131b7caebb7da9321a995e24e6947091d3679467**

Documento generado en 05/08/2022 08:59:03 AM

Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL:
<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>