



REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
JUZGADO SEGUNDO CIVIL DEL CIRCUITO DE VALLEDUPAR

Valledupar, Cesar, doce (12) de mayo dos mil veintidós (2022)

RAD: 11001 33 35 026 2022 00115 00 Acción de tutela de primera instancia promovida YERIS OSPINO CAMACHO contra SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS y AFINIA GRUPO EPM Derechos fundamentales: Debido proceso y derecho de petición.

ASUNTO A TRATAR:

Procede el Despacho a resolver lo que en derecho corresponda en la presente Acción de Tutela de primera instancia promovida por YERIS OSPINO CAMACHO contra SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS Y AFINIA GRUPO EPM.

HECHOS:

Como sustento fáctico de la acción constitucional, la parte accionante en síntesis manifiesta lo siguiente:

PRIMERO: Que en su calidad de propietaria y titular del servicio ha presentado a la empresa de energía unas reclamaciones, para que fuera decretada la ruptura de solidaridad y otras por alto consumo, las cuales tuvieron respuestas, siendo esta negativa al no conceder el derecho esencial de petición y no decretar la ruptura de solidaridad, y activando el recurso de reposición y en subsidio de apelación, del cual se hizo el uso y se radicó dentro del término hábil correspondiente, cancelando la primera factura del total de la deuda tal como lo exige la empresa.

SEGUNDO: Que para el NIC 7754179 el día 06 de agosto del 2021 tuvo respuesta bajo el consecutivo 202170216305 y con RE3110202132670 diciendo que procedía a enviar el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos para que esta resolviera a favor o en contra, siendo esta por ruptura de solidaridad.

TERCERO: Que la Superintendencia recibió los expedientes de la empresa Afinia bajo el radicado 20208200058362 del 16 de enero del 2020 para el NIC 7754179 donde a la fecha lleva 824 días, para ese mismo NIC se encuentra otro expediente bajo el radicado 20198201422082 del 25 de octubre del 2019 donde a la fecha lleva 907 días sin pronunciamiento alguno.

Para los NIC 6693182 y 7754178 recibió los expedientes con los radicados 20228000322712 y 20228000318662 el 25 de enero del 2022 donde a la fecha llevan 81 días, pero decidió anexarlos

con el escrito de tutela porque así como las otras reclamaciones ya llevan años esperando ser resueltas, siendo que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios cuenta con un término de 60 días una vez que recibe el expediente para dar respuesta, conforme lo establece los art. 77 y 86 de la ley 1437 del 2011.

CUARTO. Que la empresa de energía eléctrica si dio cumplimiento con las respuestas dentro de los términos y no violó su derecho de petición ni el debido proceso, sin embargo, aún sobre las facturas en reclamación la empresa sigue amenazándome con suspenderle el servicio violando los artículos de la ley 142 del 1994 donde se especifica que mientras las facturas se encuentren en reclamo la empresa no puede suspender el servicio, además que no tiene ninguna deuda pendiente por cancelar fuera del periodo contractual.

DERECHOS FUNDAMENTALES QUE SE ESTIMAN VIOLADOS:

La parte actora considera que con los anteriores hechos se ha vulnerado el derecho fundamental de petición.

PRETENSIONES:

Con base en los hechos esgrimidos, la accionante solicita:

1. Tutelar sus derechos fundamentales al debido proceso administrativo, derecho de defensa, derecho de petición, suministro de energía eléctrica, igualdad, y mínimo vital de energía vulnerados por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
2. Ordenar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para que cumpla con lo establecido en el artículo 77 de la Ley 1437 de 2011, donde se establece que el término con la que cuenta la entidad para pronunciarse sobre las reclamaciones son de sesenta (60) días.
3. Ordenar a AFINIA GRUPO EPM que se abstenga de suspender el servicio por las facturaciones que se encuentran en reclamo.

PRUEBAS:

PARTE ACCIONANTE:

1. Copia digital de las respuestas emitidas por AFINIA EPM
2. Copia de los radicados de los expedientes enviados a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

TRÁMITE PROCESAL

Con proveído de 10 de mayo de 2022, este Despacho Judicial admitió la acción de tutela, corriendo de ella traslado a LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS y a AFINIA GRUPO EPM concediéndole el término de un (01) día, para que rindieran un informe sobre los hechos relatados en la acción presentada.

INTERVENCIÓN DE LAS PARTES

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS:

Manifiesta al Despacho que la vulneración o amenaza de los derechos fundamentales que se consideran vulnerados no es ocasionado por la Superintendencia, toda vez que las órdenes de reconexión, vinculación de un reclamo a la facturación es una actuación exclusiva de CARIBEMAR DE LA COSSTA S.A.S. E.S.P - AFINIA GRUPO EPM- y no es del resorte de la Superintendencia, por lo que no es posible vincularlos respecto del fallo.

Que los recursos de apelación allegados a través del radicado SSPD No. 20208200058362 y 20198201422082 correspondiente al NUC 7754179 se encuentran en trámite de estudio y sustanciación del recurso de apelación, para posterior publicación del fallo según corresponda. Que la acción de tutela no está establecida en el ordenamiento jurídico para afectar las decisiones que por la vía administrativa se profieran. Adicional que por los trámites sometidos a recurso de apelación aplica el efecto suspensivo, esto es, la misma ley previó que hasta tanto los recursos no se resuelvan la empresa no podrá hacer efectivo los conceptos sometidos a recurso.

Que mediante escrito recibido bajo el número de radicado 20228000322712 del 28 de enero de 2022 la superintendencia recibió Recurso de Queja asignándosele el expediente 2022860390200732E bajo el NIC 7754178 y mediante escrito recibido bajo el radicado 20228000318662 del 28 de enero de 2022, la superintendencia recibió recurso de queja asignándosele el expediente No. 2022860390200742E bajo el NIC 6693182 recibió recurso de la señora YERIS OSPINO CAMACHO para ser tramitados.

Manifiestan al Despacho que la Dirección Territorial Nororiente de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios no ha vulnerado ningún derecho fundamental, en la medida que, a la fecha de presentación del informe, la Superintendencia se encuentra en trámite de estudio y sustanciación para resolver el caso sometido a recurso de queja según corresponda.

AFINIA GRUPO EPM

El primer hecho es cierto, revisado el sistema de información comercial de la empresa se evidencia que para el suministro NIC 7754179 la accionante ha presentado reclamaciones con radicados RE3110201936226, RE3110201949664, RE3110202132670, las cuales agotaron su trámite las primeras ante el anterior

comercializador y la última ante AFINIA, encontrándose actualmente en trámite de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos.

Para el NIC 6693182 la accionante presentó reclamación bajo el radicado RE3110202200279, la cual agotó trámite de vía administrativa y se encuentra ante la Superintendencia de Servicios Públicos en trámite de recurso de queja.

En lo que corresponde al NIC 7754178 la accionante presentó reclamación bajo el radicado RE3110202200275, la cual agotó trámite de vía administrativa y se encuentra ante la Superintendencia de Servicios Públicos en trámite de recurso de queja.

El segundo hecho, es cierto, en lo que respecta al NIC 7754179, la última reclamación presentada bajo el radicado RE3110202132670 fue resuelta inicialmente mediante comunicado con consecutivo No. 202170213565 del 4 de agosto de 2021 notificada al accionante por correo en la misma fecha, por lo que la accionante interpuso recurso de reposición y en subsidio apelación el 5 de agosto de 2021, por lo que se procedió a estudiar de fondo el recurso resolviendo mediante comunicado 202170216305 del 6 de agosto de 2021 notificado por correo en la misma fecha, enviando el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos el 3 de septiembre de 2021 siendo recibido con el radicado 20218202496822.

El tercer hecho, es cierto, las reclamaciones presentadas al NIC 7754179, fueron enviadas a la Superintendencia de Servicios Públicos en apelación, la reclamación RE3110201936226 fue recibida bajo el radicado 20198201422082, la reclamación RE3110201949664 bajo el radicado 20208200058362 y la reclamación RE3110202132670 con el radicado 20218202496822.

En lo que respecta al NIC 6693182 la reclamación bajo el radicado RE3110202200279, cuyo recurso de reposición fue recibido con el radicado RE3110202201273 se encuentra ante la Superintendencia de Servicios Públicos en recurso de queja bajo el radicado 20228000318662.

Referente al suministro NIC 7754178 la reclamación radicado RE3110202200275 se encuentra ante la Superintendencia de Servicios Públicos para surtirse queja bajo el radicado 20228000322712.

El cuarto hecho no es cierto, revisado el sistema de información comercial de la empresa se evidencia que los NIC 7754179, 7754178, 6693182, se encuentran en situación correcta, es decir, con servicio de energía, y no se ha emitido orden de suspensión del servicio. El quinto hecho es una manifestación subjetiva del accionante en todo caso, no se configura perjuicio irremediable para la accionante que le impida esperar

el pronunciamiento de la Superintendencia de Servicios Públicos en segunda instancia.

NIC 7754179

Reclamación RE3110201936226

De los registros cedidos por la empresa ELECTRICARIBE se evidencia Reclamación RE3110201936226 presentada por la accionante ante el anterior comercializador el 15 de agosto de 2019, fue resuelta mediante comunicado 201930483766 del 27 de agosto de 2019, notificado mediante guía No. 78713580161 correspondiente a la citación de notificación personal y guía No. 78713729896 correspondiente a la notificación por aviso. La accionante interpuso recurso de reposición y en subsidio apelación ante el anterior comercializado el 10 de septiembre de 2019, siendo resuelto por ELECTRICARIBE mediante comunicado 201930555156 del 23 de septiembre de 2019 notificado mediante guía No. 78714198824 correspondiente a la citación de notificación personal y guía No. 78714359894 correspondiente a la notificación por aviso, en la cual se le informó la confirmación de la decisión inicial y la concesión de la apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos, siendo recibido por dicho ente mediante radicado 20198201422082 actualmente en trámite.

Reclamación RE3110201949664.

Posteriormente el 13 de noviembre de 2019 la accionante presenta ante ELECTRICARIBE reclamación radicado RE3110201949664 a la cual dicha empresa da respuesta mediante comunicado con consecutivo No. 201930709253 del 19 de noviembre de 2019, notificada mediante guía 78715701350 correspondiente a la citación de notificación personal y guía No. 78715900640 correspondiente a la notificación por aviso. La accionante interpuso recurso de reposición y en subsidio apelación ante ELECTRICARIBE, el 3 de diciembre de 2019, el cual fue resuelto mediante comunicado 201930768947 del 10 de diciembre de 2019 notificado mediante guía No. 78716449674 correspondiente a la citación de notificación personal y guía No. 78716834248 correspondiente a la notificación por aviso, en la cual le informaron la concesión del recurso de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos el cual fue recibido bajo el radicado 20208200058362 en trámite.

Reclamación RE3110202132670

En vigencia de operación de AFINIA, la accionante interpuso reclamación RE3110202132670 el 26 de julio de 2021, siendo resuelta mediante comunicado 202170213565 del 4 de agosto de 2021, notificada por correo en la misma fecha, decisión contra la cual la accionante interpuso recurso de reposición y en subsidio apelación, el 5 de agosto de 2021, siendo resuelto

mediante comunicado 202170216305 del 6 de agosto de 2021 notificado por correo en la misma fecha, y remitido en apelación a la Superintendencia de Servicios Públicos el 3 de septiembre de 2021 bajo el radicado 20218202496822 actualmente en trámite.

NIC 6693182, Para este suministro la accionante interpuso reclamación el 4 de enero de 2022 bajo el radicado RE3110202200279, la cual fue resuelta por AFINIA mediante comunicado 202270005444 del 5 de enero de 2022 y notificada por correo electrónico en la misma fecha.

Por lo que la accionante interpuso recursos el 11 de enero de 2022 mediante radicado RE3110202201273, el cual fue resuelto mediante comunicado 202270011067 del 12 de enero de 2022 informándole la procedencia del recurso de queja, la cual fue interpuesta por la accionante ante la Superintendencia de Servicios Públicos bajo el radicado 20228000318662. NIC 7754178 La accionante presentó reclamación bajo el radicado RE3110202200275 el 4 de enero de 2022, la cual fue resuelta mediante comunicado con consecutivo No. 202270005196 del 5 de enero de 2022 notificado por correo en la misma fecha, y contra la cual la accionante interpuso recursos el 24 de enero de 2022, los cuales fueron rechazados mediante comunicado 202270025321 del 25 de enero de 2022, notificado en debida forma a la accionante quien interpuso ante la Superintendencia de Servicios Públicos, recurso de queja bajo el radicado 20228000322712, actualmente en trámite.

CONSIDERACIONES DEL DESPACHO:

PROBLEMA JURÍDICO:

A partir de las circunstancias que dieron lugar a la presente acción constitucional, en el presente asunto son dos los problemas jurídicos a resolver, el primero de ellos se circunscribe en determinar ¿si la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS vulnera los derechos fundamentales al debido proceso y derecho de petición de la accionante YERIS OSPINO CAMACHO al no resolver los recursos de apelación y queja que fueron interpuestos?

El segundo problema jurídico consiste en establecer si la Empresa de Energía Eléctrica AFINIA EPM, ¿vulnera los derechos fundamentales a la accionante YERIS OSPINO CAMACHO al enviar ordenes de suspensión del fluido eléctrico?

REQUISITOS DE PROCEDENCIA.

LEGITIMACIÓN ACTIVA:

YERIS OSPINO CAMACHO quien actúa en nombre propio, teniendo como objetivo que constitucionalmente a través del presente mecanismo, se protejan los derechos fundamentales al debido

proceso y derecho de petición que considera vulnerados por SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS.

LEGITIMACIÓN PASIVA:

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS y AFINIA EPM están legitimadas como parte pasiva por ser la entidad a quien se le atribuye la vulneración a los derechos fundamentales.

INMEDIATEZ

Con respecto a este presupuesto el despacho considera que no se cumple el requisito de inmediatez toda vez que los expedientes fueron enviados a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios el 25 de octubre de 2019 y el 16 de enero de 2020, y la acción de tutela fue instaurada solo hasta el mes de abril de 2022.

SUBSIDIARIEDAD

El principio de subsidiariedad, conforme al artículo 86 de la Constitución, implica que la acción de tutela solo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial para hacer cesar la vulneración a los derechos fundamentales, o en caso de que exista otro mecanismo, aquel no sea idóneo o eficaz para garantizarlos, o porque se utiliza como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable. En otras palabras, las personas deben hacer uso de todos los recursos ordinarios y extraordinarios que el sistema judicial ha dispuesto para conjurar la situación que amenaza o lesiona sus derechos, de tal manera que se impida el uso indebido de la acción de tutela como vía preferente o instancia judicial adicional de protección.¹

Considera el despacho que no se cumplen con condiciones particulares de urgencia, aunado a que no se encuentra suspendido el servicio de energía eléctrica ni se están cobrando los consumos que se encuentran en reclamación.

FUNDAMENTO CONSTITUCIONAL

La Honorable Corte Constitucional en Sentencia T-398 de 2021 M.P. Diana Fajardo Rivera respecto al requisito de subsidiariedad en la acción de tutela reiteró lo siguiente:

1. “ El inciso 3º del artículo 86 superior y el numeral 1º del artículo 6 del Decreto 2591 de 1991 establecen que la acción de tutela es un procedimiento residual y subsidiario. Esta Corporación ha definido las siguientes reglas sobre el principio de subsidiariedad: (i) la tutela procede si no existe otro mecanismo de defensa judicial; (ii) la tutela procede cuando existen mecanismos que, en abstracto podrían proteger el derecho, pero en las circunstancias del caso concreto no son idóneos; (iii) la tutela

¹ Sentencia T-401 de 2017

procede cuando existen esos mecanismos en abstracto, pero, en concreto, no son eficaces; y (iv) finalmente, la tutela procede como mecanismo transitorio cuando existen otros medios de defensa, pero mientras se obtiene el pronunciamiento correspondiente podría producirse la lesión a un derecho.

2. La Corte ha establecido de manera reiterada **que por regla general la tutela resulta improcedente para discutir inconformidades relacionadas con la facturación de los servicios públicos domiciliarios.**² Igualmente, la jurisprudencia constitucional ha definido que, por regla general, la tutela para controvertir actos administrativos resulta improcedente en atención a: (i) la existencia de mecanismos judiciales para controvertir las actuaciones de la administración; (ii) la presunción de legalidad que los reviste; y, (iii) la posibilidad de que, a través de las medidas cautelares, se adopten remedios idóneos y eficaces de protección de los derechos en ejercicio de los mecanismos ordinarios.³ Los usuarios cuentan con mecanismos administrativos⁴ y judiciales⁵ establecidos en la ley para la defensa de sus derechos, por lo cual la tutela resulta improcedente cuando esos mecanismos son idóneos **y eficaces, y cuando en el caso concreto no se acredita la posible ocurrencia de un perjuicio irremediable que merezca la intervención del juez constitucional de manera transitoria.**

3. Frente a la anterior regla general, la Corte ha señalado que, de manera excepcional, la acción de tutela procede para proteger derechos fundamentales vulnerados por la expedición de un acto administrativo *“no sólo cuando se acude a la tutela como medio transitorio de amparo, evento en el cual será necesario acreditar la ocurrencia de un perjuicio irremediable, sino también cuando se constata que el medio de control preferente carece de idoneidad y/o eficacia para garantizar la protección oportuna e inmediata sobre los derechos fundamentales vulnerados.”*⁶ Esta Corporación ha definido que el examen de la idoneidad y la eficacia de los mecanismos judiciales con los que en principio cuenta el accionante no consiste en un ejercicio de verificación abstracta de la disponibilidad de una vía procesal distinta a la acción de tutela.⁷ La idoneidad y eficacia de esos demás medios judiciales deben evaluarse de manera concreta, conforme a las circunstancias particulares que rodeen cada asunto. *“(Negrillas y subrayas fuera de texto)*

En otra oportunidad el alto Tribunal Constitucional respecto al debido proceso ante empresas de servicios públicos domiciliarios reiteró lo siguiente:

“La Constitución Política contempla en su artículo 29 el derecho fundamental al debido proceso, el cual se aplica indistintamente a las actuaciones judiciales y administrativas. La Corte Constitucional reconoció desde sus inicios que esta garantía es una manifestación del Estado Social de Derecho que permite la protección de las personas frente a las actuaciones del Estado en todas sus manifestaciones y

² Sentencias T-1016 de 1999. M.P. Eduardo Cifuentes Muñoz; T-262 de 2003. M.P. Jaime Córdoba Triviño; T-147 de 2004. M.P. Jaime Araújo Rentería; T-270 de 2004. M.P. Jaime Córdoba Triviño; T-712 de 2004. M.P.(e) Rodrigo Uprimny Yepes; T-455 de 2005. M.P. Manuel José Cepeda Espinosa; T-216 de 2006. M.P. Álvaro Tafur Galvis; T- 296 de 2007. M.P. Manuel José Cepeda Espinosa; T-407 de 2007. M.P. Jaime Córdoba Triviño; T-481 de 2007. M.P. Rodrigo Escobar Gil; T-370 de 2009. M.P. Jorge Iván Palacio; T-038 de 2010. M.P. Jorge Iván Palacio.

³ Sentencia T-253 de 2020. M.P. Gloria Stella Ortiz Delgado, siguiendo las sentencias T-324 de 2015. M.P. María Victoria Calle Correa; T-972 de 2014. M.P. Jorge Iván Palacio Palacio; T-060 de 2013. M.P. Mauricio González Cuervo.

⁴ Reposición ante la empresa prestadora del servicio y apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Artículos 154 y 159 de la Ley 142 de 1994.

⁵ Acción de nulidad y restablecimiento de derecho, artículo 138 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

⁶ Sentencia T-260 de 2018. M.P. Alejandro Linares Cantillo. En el mismo sentido, Sentencia T-253 de 2020. M.P. Gloria Stella Ortiz Delgado.

⁷ Sentencia T-375 de 2018. M.P. Gloria Stella Ortiz Delgado. AV. José Fernando Reyes Cuartas.

cuya finalidad es salvaguardar la seguridad jurídica⁸.

Este Tribunal definió el derecho fundamental al debido proceso administrativo como “[la] regulación jurídica previa que limite los poderes del Estado y establezcan el respeto de los derechos y obligaciones de los sujetos procesales, de manera que ninguna actuación de las autoridades dependa de su propio arbitrio, sino que se encuentren sujetas a los procedimientos señalados en la ley o los reglamentos”⁹. De la misma manera determinó que el debido proceso debe ser aplicado durante toda la actuación administrativa e involucra los principios de legalidad, competencia, publicidad, y los derechos de defensa, contradicción y controversia probatoria y de impugnación¹⁰.

Este derecho debe ser protegido, incluso por los particulares que prestan servicios públicos domiciliarios. Tal como lo señala el artículo 152 de la Ley 142 de 1994¹¹, es un derecho del usuario presentar ante la empresa prestadora del servicio peticiones, quejas y recursos relacionados con el contrato suscrito.

La sentencia **T-1108 de 2002** tuteló el derecho al debido proceso dentro de la acción de amparo presentada por el Director de la Cárcel de Turbo, Antioquia, ante la suspensión del servicio de energía eléctrica en el centro penitenciario sin previo aviso. En esa oportunidad, este Tribunal indicó que a partir de los artículos 130, 140, 152, 153 y 154 Ley 142 de 1994, artículos 18 y 19 Ley 689 de 2001; 44 y 47 C.C.A, era posible aseverar que entre los derechos de los usuarios, protegidos por el derecho fundamental al debido proceso administrativo, se encontraba el derecho a instaurar un recurso, a ser notificado de los actos contra los que dichos recursos cabían y a ser informado debidamente sobre los recursos procedentes.

La sentencia **C-150 de 2003** estudió, entre otros, la constitucionalidad del artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001, mediante el cual las empresas de servicios públicos están obligadas a suspender el servicio del usuario o suscriptor que incumpla “su obligación de pagar oportunamente los servicios facturados dentro del término previsto en el contrato, el cual no excederá dos períodos consecutivos de facturación”, en dicha oportunidad la Corte sostuvo que esta prerrogativa era constitucional. No obstante, especificó que lo era siempre y cuando en su aplicación a situaciones concretas se respetara “[el] **derecho al debido proceso de los usuarios de buena fe, específicamente los derechos de defensa y contradicción**”. (énfasis propio)

Complementó lo anterior afirmando que las decisiones deben proteger “(i) **el debido proceso y el derecho de defensa, que permite a los usuarios o suscriptores contradecir efectivamente tanto las facturas a su cargo como el acto mediante el cual se suspende el servicio y también obligan a las empresas prestadoras de servicios públicos a observar estrictamente el procedimiento que les permite suspender el servicio. El derecho al debido**

⁸ Ver sentencias T-347 de 1993, T-404 de 1993 y T-347 de 2018.

⁹ Sentencia T-467 de 1995.

¹⁰ Sentencia T-559 de 2015. En esta fallo la Corte resolvió la acción de tutela impulsada por Esperanza Ortega Torres contra el Fondo de Previsión Social del Congreso de la República, al considerar vulnerados sus derechos fundamentales a la igualdad, el debido proceso y los derechos adquiridos. En la decisión se tutelan los derechos conculcados, teniendo en cuenta la acción de desconocimiento del debido proceso administrativo al incurrir en una vía de hecho.

¹¹ 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 las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela, de modo que, en cuanto la ley no disponga otra cosa, se proceda de acuerdo con tales costumbres.

proceso incorpora también el derecho a que se preserve la confianza legítima del usuario de buena fe en la continuidad de la prestación del servicio si éste ha cumplido con sus deberes; y (ii) el derecho a que las empresas prestadoras de servicios públicos se abstengan de suspender el servicio cuando dicha interrupción tenga como consecuencia el desconocimiento de derechos constitucionales de sujetos especialmente protegidos o, impida el funcionamiento de hospitales y otros establecimientos también especialmente protegidos en razón a sus usuarios, o afecte gravemente las condiciones de vida de toda una comunidad”.

Así, el artículo 154¹² de la Ley 142 de 1994 establece que los recursos son un

acto por el cual se obliga a la empresa a revisar ciertas decisiones o actuaciones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. En específico, contra la facturación procede el recurso de reposición y en subsidio apelación, el cual se debe interponer dentro de los cinco días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión.

Así las cosas, la sentencia **T-206A de 2018** señaló que “*existen ciertas decisiones empresariales respecto de las cuales se pueden presentar inconformidades por parte de los usuarios, así: i) actos de negativa del contrato, ii) suspensión, iii) terminación, iv) corte y v) facturación*”.

Con base en lo señalado se tiene que los términos para presentar los recursos en la vía gubernativa son los siguientes:

Decisión empresarial	Recursos procedentes de la vía gubernativa	Oportunidad
Negativa del contrato	Reposición En subsidio apelación (obligatorio)(facultativo)	5 días
Suspensión	Reposición En subsidio apelación (obligatorio)(facultativo)	5 días
Terminación	Reposición En subsidio apelación (obligatorio)(facultativo)	5 días
Corte	Reposición En subsidio apelación (obligatorio)(facultativo)	5 días
Facturación	Reclamación	5 meses

¹² 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.

Acto administrativo que Resuelve reclamación contra una factura	Reposición En subsidio apelación (obligatorio)(facultativo)	5 días
---	---	--------

- El presente cuadro es tomado de la sentencia T-206A de 2018

Es claro entonces que para efectos de presentar los recursos relacionados con la facturación de servicios públicos, el usuario o contratante del mismo cuenta hasta con 5 meses para presentar la reclamación y cuenta con 5 días contados a partir de la resolución de la misma para elevar los recursos de reposición y en subsidio el de apelación.

Es así como, la posibilidad de apelar la decisión ante la Superintendencia tiene el carácter de subsidiaria, y en ningún caso se puede interponer de forma directa ante esa entidad.

De igual forma, en materia de servicios públicos domiciliarios, el artículo 158 de la Ley 142 de 1994 señala que, en caso de presentarse una petición ante este tipo de empresas y esta misma no dé respuesta dentro del término establecido en la Ley, opera el silencio administrativo positivo¹³.

Finalmente, es claro el artículo 155 de la Ley 142 de 1994¹⁴ al indicar que “[n]inguna empresa de servicios públicos podrá exigir la cancelación 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, tampoco podrá suspender, terminar o cortar el servicio, hasta tanto haya notificado al suscriptor o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna.

Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos”.

Es dado concluir entonces que las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios deben garantizar el debido proceso de los usuarios en cada una de las actuaciones que adelanten garantizando el derecho de contradicción de las personas y dando respuestas y soluciones oportunas a las peticiones que estos eleven, la protección de este derecho busca conservar la confianza en la relación contractual que sostienen las partes¹⁵.

Del mismo modo, las medidas adoptadas por la empresa deben tener en cuenta las condiciones particulares de las personas, de tal suerte que las mismas le permitan a los usuarios poder disfrutar del servicio de energía eléctrica, cumplan con sus obligaciones económicas y se protejan sus derechos fundamentales.

Con base en ello, cuando la empresa y el usuario del servicio se ven encaminados a realizar un acuerdo de pago, este debe tener en cuenta las condiciones socioeconómicas de quien es llamado a hacer los pagos, de tal suerte que las cuotas no generen una afectación mayor en su capacidad adquisitiva. Sobre este particular, la sentencia T- 752 de 2011 ordenó “a la Empresa Prestadora de Servicios Públicos

¹³ 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 auspicio la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas, se entenderá que el recurso ha sido resuelto en forma favorable a él.

¹⁴ El citado artículo fue declarado exequible condicionalmente mediante sentencia C-558 de 2001, “en el entendido de que las sumas en discusión no correspondan precisamente al promedio del consumo de los últimos cinco períodos.”

¹⁵ Ver sentencia C-150 de 2003.

*Domiciliarios, llegar a un acuerdo de pago con la peticionaria, en el cual se le ofrezcan cuotas amplias y flexibles, que le permitan satisfacer sus obligaciones contractuales, derivadas del consumo del servicio público de agua potable*¹⁶.

Así las cosas, y con la finalidad de encontrar el equilibrio entre la protección de las garantías fundamentales de las personas que se ven en la necesidad de suscribir acuerdos de pago y a su vez no incentivar una cultura evasiva en relación con el cumplimiento de las obligaciones económicas que adquieren los usuarios de los servicios públicos, la Corte en varias ocasiones ha ordenado que se realicen acuerdos de pago en el que se brinden condiciones razonables con cuotas amplias y flexibles que permitan cumplir con las mismas.”

Ahora bien, el término para resolver un recurso de apelación por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos, en materia de servicios públicos domiciliarios, está regulado en el artículo 159 de la ley 142 de 1994, que dispone lo siguiente:

“ARTICULO 159 TERMINO PARA RESOLVER EL RECURSO: Modificado Artículo 20 Ley 689 de 2001. “El nuevo texto es el siguiente:> La notificación de la decisión sobre un recurso o una petición se efectuará en la forma prevista por el Código Contencioso Administrativo. El recurso de apelación sólo se puede interponer como subsidiario del de reposición ante el Gerente o el representante legal de la Empresa, quien deberá en tal caso remitir el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Una vez presentado este recurso al mismo se le dará el trámite establecido en el Código Contencioso Administrativo.

Si dentro del trámite de la apelación, la Superintendencia de Servicios Públicos estima necesario practicar pruebas o el recurrente las solicita, deberá informar por correo certificado a las partes, con la indicación de la fecha exacta en que vence el término probatorio, que no puede ser superior a treinta (30) días hábiles, prorrogables hasta por otro tanto”.

PARÁGRAFO. “Una vez presentado en forma subsidiaria el recurso de apelación, las partes podrán sustentar y aportar pruebas a la Superintendencia para que sean tenidas en cuenta al momento de resolver en segunda instancia”.

A su vez, los artículos 79 y 80 de ley 1437 de 2011 establecen el trámite de los recursos de reposición y apelación, así:

“ARTÍCULO 79. TRÁMITE DE LOS RECURSOS Y PRUEBAS. “Los recursos se tramitarán en el efecto suspensivo.

Los recursos de reposición y de apelación deberán resolverse de plano, a no ser que al interponerlos se haya solicitado la práctica de pruebas, o que el funcionario que ha de decidir el recurso considere necesario decretarlas de oficio.

Cuando con un recurso se presenten pruebas, si se trata de un trámite en el que interviene más de una parte, deberá darse traslado a las demás por el término de cinco (5) días.

¹⁶ Sentencia citada en el fallo T-761 de 2015.

Cuando sea del caso practicar pruebas, se señalará para ello un término no mayor de treinta (30) días. Los términos inferiores podrán prorrogarse por una sola vez, sin que con la prórroga el término exceda de treinta (30) días.

En el acto que decrete la práctica de pruebas se indicará el día en que vence el término probatorio”.

ARTÍCULO 80. DECISIÓN DE LOS RECURSOS. “Vencido el período probatorio, si a ello hubiere lugar, y sin necesidad de acto que así lo declare, deberá proferirse la decisión motivada que resuelva el recurso.

La decisión resolverá todas las peticiones que hayan sido oportunamente planteadas y las que surjan con motivo del recurso.”

Por su parte el artículo 14 de la ley 1755 de 2011 (norma que reguló el derecho de petición) fijó los plazos para contestar:

ARTICULO 14 LEY 1755 DE 2011. “Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.”

CASO CONCRETO

La accionante YERIS OPSINA CAMACHO considera vulnerados sus derechos fundamentales al debido proceso y derecho de petición por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, toda vez que respecto de los expedientes 20208200058362 de 16 de enero de 2020 para el NIC 7754179 han transcurrido 824 días y para el expediente 20198201422082 del 25 de octubre de 2019 han transcurrido 907, sin que la Superintendencia de Servicios Públicos haya emitido pronunciamiento.

Así mismo, que con respecto de los NIC 6693182 y 7754179 con expedientes 20228000322712 y 20228000318662 del 25 de enero de 2022 han transcurrido 84 días.

Que la Empresa de Energía Eléctrica AFINIA ha vulnerado sus derechos fundamentales toda vez que envía ordenes de suspensión del fluido eléctrico sin que se hayan resuelto los recursos ante la Superintendencia.

Por su parte la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios manifiesta que los recursos de apelación allegados a través del radicado SSPD No. 20208200058362 y 20198201422082 correspondiente al NUC 7754179 se encuentran en trámite de estudio y sustanciación del recurso de apelación, para posterior publicación del fallo según corresponda.

Que mediante escrito recibido bajo el número de radicado 20228000322712 del 28 de enero de 2022 la Superintendencia recibió Recurso de Queja asignándosele el expediente 2022860390200732E bajo el NIC 7754178 y mediante escrito recibido bajo el radicado 20228000318662 del 28 de enero de 2022, la superintendencia recibió recurso de queja asignándosele el expediente No. 2022860390200742E bajo el NIC 6693182 para ser tramitados.

AFINIA EPM manifiesta que no existe por su parte vulneración de derechos fundamentales invocados por la accionante, toda vez que resolvieron los recursos de reposición que fueron interpuestos por YERIS OSPINA CAMACHO, que actualmente los NIC que son objeto de tutela se encuentran recibiendo el servicio de energía eléctrica.

Descendiendo al caso sometido a estudio y de las pruebas que obran en el expediente, es preciso manifestar que la accionante YERIS OSPINA CAMACHO no acredita la existencia de un perjuicio irremediable que implique al juez constitucional intervenir de manera urgente en el presente asunto, puesto que, atendiendo el principio de inmediatez, tenemos que si bien es cierto los expedientes fueron enviados a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y radicados el 25 de octubre de 2019 y el 16 de enero de 2020, también lo es, que solo hasta el mes de abril de 2022 la accionante decide instaurar esta acción constitucional lo que desdibuja la protección judicial urgente e inmediata de los hechos u omisiones de las accionadas.

Ahora bien, respecto al recurso de queja que fue enviado a la Superintendencia de Servicios Públicos domiciliarios el 25 de enero de 2022, no obra prueba dentro del expediente que la accionante YERIS OSPINO CAMACHO haya solicitado ante esa entidad resolver los mismos, sino que decide acudir directamente a la presente acción constitucional.

Aunado a lo anterior, tenemos que AFINIA EPM manifiesta en su contestación que revisado el sistema de información comercial de la empresa, se evidencia que los NIC 7754179, 7754178, 6693182, se encuentran en situación correcta, es decir, con servicio de energía, y no se ha emitido orden de suspensión del servicio.

En ese sentido considera el Despacho que, si en la actualidad los NIC que son objeto de tutela se encuentran con el servicio de fluido eléctrico, la empresa de energía no ha emitido orden de suspensión, se infiere que no se configura una afectación o vulneración a derecho fundamental alguno, además que, hasta

tanto los recursos no se resuelvan la empresa no podrá hacer efectivo los conceptos sometidos a recurso.

Con respecto a la pretensión de ordenar a la empresa AFINIA EPM abstenerse de suspender el servicio de energía, debe decirse que la acción de tutela no está diseñada para proteger eventos futuros e inciertos lo que resulta improcedente.

Sin mas elucubraciones se procederá a NEGAR la acción de tutela promovida por YERIS OSPINO CAMACHO.

En mérito de lo expuesto el Juzgado Segundo Civil del Circuito de Valledupar, Cesar, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley.

RESUELVE:

PRIMERO: NEGAR la acción de tutela promovida por YERIS OSPINA CAMACHO contra SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS Y AFINIA EPM, por las motivaciones antes expuestas.

SEGUNDO: Notifíquese esta providencia a las partes en la forma más expedita

TERCERO: Si esta sentencia no fuere impugnada, remítase a la Corte Constitucional, para su eventual revisión

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

GERMÁN DAZA ARIZA
Juez .