

PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE: MARÍA EUGENIA VERA AYALA
ACCIONADO: SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS Y OTROS.
RADICACIÓN: 730013110003-2024-00018-00



JUZGADO TERCERO DE FAMILIA

Ibagué Tolima, seis (6) de febrero de dos mil veinticuatro (2024)

1.OBJETO DE LA DECISIÓN

Proferir sentencia dentro de la acción de tutela promovida por la señora MARÍA EUGENIA VERA AYALA, en calidad de Administradora y Representante Legal del Conjunto Residencial Mirador de Cantabria de Ibagué Tolima, contra la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL SA ESP Oficial, Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, Personería de Ibagué, Procuraduría General de la Nación Seccional Tolima y Contraloría Municipal de Ibagué, por la presunta vulneración de los derechos fundamentales de petición, debido proceso y defensa, consagrados en la Constitución Política de Colombia.

2. ANTECEDENTES

2.1. HECHOS

Manifiesta la accionante, que desde el mes de diciembre de 2020, ha reclamado mes a mes sobre los excesivos cobros por altos consumos que hace el IBAL SA ESP; que ha presentado más de 100 derechos de petición y se han instaurado más de 30 recursos de reposición y en subsidio de apelación, debiendo estos últimos ser resueltos por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios; que se ha solicitado al IBAL, le concedan la oportunidad de cancelar la suma no reclamada y la empresa les exige el cambio del macromedidor, sin considerar que es un deber de la prestadora.

Afirma que ha solicitado conceptos a la CRA y a la SSPD, en los cuales ratificaron que este procedimiento está a cargo de la prestadora, pero el IBAL SA ESP manifestó su negativa de acogimiento y cumplimiento del concepto recibido por las entidades mencionadas (CRA y a la SSPD), al considerar que su pronunciamiento solo es un concepto, sin tener en cuenta que los conceptos emitidos llevan incluidas disposiciones legales.

Indica que, de manera inadecuada, se procedió al embargo de las cuentas bancarias sin recurrir a la vía judicial, mediante la modalidad de cobro coactivo; que el IBAL SA ESP no hizo las investigaciones por desviaciones significativas en los meses que se dieron, siendo su deber, como lo dispone el artículo 149 de la Ley 142 de 1994. Lo anterior llevó a que se dieran consumos promedios muy altos que se están cobrando sobre esos consumos inexistentes.

PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE: MARÍA EUGENIA VERA AYALA
ACCIONADO: SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS Y OTROS.
RADICACIÓN: 730013110003-2024-00018-00

Refiere la accionante, que ha solicitado se les permita cancelar la suma no reclamada, pero la entidad se empeña en que tienen que cancelar una suma muy alta e impagable; informa que en todas las peticiones presentadas desde el año 2021, ha solicitado al IBAL SA ESP que, en desarrollo de lo dispuesto por el artículo 155 de la Ley 142 de 1994, les concedan la posibilidad de pagar la suma no reclamada, pero se le ha negado hasta tanto el ente de control, inspección y vigilancia – Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios- decida sobre los recursos de apelación interpuestos. En consecuencia, la deuda se ha vuelto impagable y tiene un valor significativo, por lo menos, en lo que respecta a la suma no reclamada.

Agrega que, en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, existen más de treinta (30) recursos de apelación por resolver, y en ningún momento se ha pronunciado ni ha emitido acto administrativo sobre estos recursos, siendo algunos de reposición y en subsidio de apelación interpuestos contra: el Acto Administrativo No 430-0884 del 18 de agosto de 2021; el Acto Administrativo No 430-10677 del 05 de octubre de 2021; el Acto Administrativo No 430-8804 del 23 de agosto de 2023 y el Acto Administrativo No 430-12950 del 20 de noviembre de 2023.

Afirma la accionante que, también han presentado solicitudes a la Personería de **iii)** Ibagué, quien no ha sido diligente ni ha tomado las medidas correctivas de su competencia.

2.2. PRETENSIONES

Pretende la señora MARÍA EUGENIA VERA AYALA, que: **i)** se amparen sus derechos fundamentales de petición, debido proceso y defensa, incluyendo la garantía de la doble instancia; **ii)** se ordene al IBAL ESP OFICIAL que sólo facture los valores que no están en reclamación por la facturación de las áreas comunes, mientras se resuelven los recursos de apelación; se ordene al IBAL ESP OFICIAL dar cumplimiento a su deber y competencia e instale un nuevo macromedidor; **iii)** se ordene a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios que resuelva los recursos de apelación que están pendientes de resolver; **iv)** se ordene a la Personería Delegada Para Servicios Públicos, que intervenga según sus propias funciones y las que le corresponden en defensa de la organización como consumidores de servicios públicos, para que le exija al IBAL ESP OFICIAL el cumplimiento de sus deberes; **v)** se ordene a la Personería Municipal el inicio de las investigaciones de orden disciplinario que correspondan contra los funcionarios del IBAL ESP OFICIAL que, ilegalmente, hicieron uso de facultades de cobro coactivo que no tienen y ordenaron el embargo de las cuentas de esa organización, y compulsen copias para las investigaciones de orden penal que correspondan; **vi)** se ordene a la Procuraduría General de la Nación el inicio de las investigaciones de orden disciplinario que correspondan contra los funcionarios del IBAL ESP OFICIAL que han facturado por fuera del marco legal, normativo y regulatorio y **vii)** se ordene a la Contraloría Municipal el inicio de las

PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE: MARÍA EUGENIA VERA AYALA
ACCIONADO: SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS Y OTROS.
RADICACIÓN: 730013110003-2024-00018-00

investigaciones de orden fiscal que correspondan contra los funcionarios del IBAL ESP OFICIAL que, ilegalmente.

3. TRÁMITE DE LA INSTANCIA

La tutela fue admitida por auto del 24 de enero de 2024, vinculando como accionados a la FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN y la PERSONERÍA DELEGADA PARA SERVICIOS PÚBLICOS, CONTROL URBANO Y MEDIO AMBIENTE de Ibagué, y ordenando la notificación de los accionados, lo cual se cumplió a través del correo electrónico.

3.1. PRONUNCIAMIENTO DE LAS ENTIDADES ACCIONADAS

FISCALIA 49 UNIDAD DE DELITOS CONTRA LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, a través de su titular, informó que en ese Despacho cursan las diligencias No. 730016099355202311427 por la presunta conducta punible de prevaricato por omisión; que verificado el sistema SPOA se tiene que dichas diligencias fueron asignadas el 27 de febrero de 2023, encontrándose en estado activo en etapa de indagación; que en desarrollo de programa metodológico, se emitió orden de policía judicial a efectos de escuchar en declaración jurada a la denunciante y para obtener documentación en que conste la naturaleza jurídica del IBAL; así mismo, mediante diligencia de inspección, establecer el trámite adelantado por el IBAL S.A ESP contra ZONAS COMUNES DEL MIRADOR DEL CONJUNTO.

Refiere igualmente la fiscal 49 que, debido a la carga laboral alta, respecto al tipo de delitos que investiga, atiende múltiples diligencias en que demandan ese tipo de conductas punibles contra la administración pública, por lo que solicita despachar desfavorablemente las peticiones respecto a esa entidad por no vulnerar derecho fundamental alguno a la accionante, y no tener peticiones pendientes por resolver.

CONTRALORIA MUNICIPAL DE IBAGUÉ, la asesora jurídica afirmó que ninguno de los hechos que dieron lugar a la interposición de la acción de amparo son imputables a la Contraloría Municipal de Ibagué, toda vez que, la entidad no tuvo participación alguna en ellos; de ahí que la vulneración y/o amenaza de los derechos fundamentales invocados no pueda atribuírsele.

Precisó que, si bien es cierto, la parte actora elevó ocho pretensiones, la mayoría de ellas están dirigidas a distintas autoridades, por lo que, únicamente se pronunciará frente a las solicitudes que la vinculan.

Al respecto indicó, que se opone al amparo de los derechos invocados, habida cuenta que la Contraloría Municipal de Ibagué no participó de forma alguna en los trámites y/o procesos administrativos que se adelantaron en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y el IBAL SA E.S.P. con ocasión de los

PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE: MARÍA EUGENIA VERA AYALA
ACCIONADO: SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS Y OTROS.
RADICACIÓN: 730013110003-2024-00018-00

requerimientos que la actora, en su condición de representante legal del Conjunto Residencial Mirador de Cantabria. Que, es evidente que ese ente de control no desplegó conducta alguna que ocasionara la vulneración o, si quiera, pusiera en peligro los derechos fundamentales de petición, debido proceso y defensa; de ahí que carezca de legitimación pasiva para enfrentar la reclamación de la actora.

Refirió, respecto a la petición de la accionante para que se ordene a la Contraloría Municipal el inicio de las investigaciones de orden fiscal que correspondan contra los funcionarios del IBAL ESP OFICIAL que, ilegalmente, hicieron uso de facultades por fuera del marco legal, normativo y regulatorio y que han llevado a que esa empresa tenga cuentas que no corresponden a la realidad, creando una cartera inexistente, además del desgaste legal, administrativo, financiero, comercial y técnico/operativo, durante más de tres años. Adicionalmente, a la congestión que conlleva las peticiones, las respuestas a estas, las visitas, el trámite de recursos, etc., la Contraloría se opone, por cuanto la misma constituye la injerencia indebida en competencias propiamente administrativas del IBAL SA E.S.P. (coadministrar), lo cual está prohibido expresamente en el artículo 267 de la Carta Política

Considera que, en el asunto sometido a consideración del Despacho, no se configura un perjuicio irremediable, pues al leer el libelo de la tutela, se advierte que la accionante no demostró -de hecho, ni siquiera alegó- la producción de un daño grave e inminente que deba ser conjurado mediante acciones urgentes e impostergables. Por tanto, no es viable acceder al amparo impetrado como mecanismo transitorio, por lo que solicita declarar improcedente la acción de tutela interpuesta por MARÍA EUGENIA VERA AYALA, por no cumplir con los requisitos de procedibilidad de la acción de tutela, y desvincular a la Contraloría Municipal de Ibagué de la acción constitucional.

PERSONERÍA MUNICIPAL DE IBAGUE, El Personero Delegado de Servicios Públicos, Control Urbano y Medio Ambiente de Ibagué, manifestó que las pretensiones elevadas en esta acción de tutela, indicó que al efectuar la consolidación de la información que reposa en su haber, encontró el radicado 2022-10-2814 del 18 de julio del 2022, en la cual la señora MILENA RODRÍGUEZ DUARTE, en calidad de administradora y representante legal del Conjunto Residencial Mirador de Cantabria, solicitó Investigación contra el IBAL S.A.E.S.P., en atención a la expedición del Acto Administrativo No 430-08885 del 11/07/2022, con relación a la Problemática por Facturación Servicios de Acueducto y Alcantarillado frente al Suscriptor con Matrícula No 117747, dirección Calle 122 No 13A-38 – Zonas Comunes - Mirador de Cantabria en la Ciudad de Ibagué.

Respeto a la solicitud precitada, la Delegada de Servicios Públicos, Control Urbano y Medio Ambiente, indicó que frente a la calidad que les asiste como ente de control, y en virtud del art. 178 de la Ley 136 de 1994 y los artículos 21 y 23 de la Ley 1755 de 2015, mediante oficio DSPCUMA – 0857 calendado del 25 de julio del 2022, se solicitó la intervención de la Superintendencia Delegada Para

PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE: MARÍA EUGENIA VERA AYALA
ACCIONADO: SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS Y OTROS.
RADICACIÓN: 730013110003-2024-00018-00

Acueducto, Alcantarillado y Aseo - Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, entidad que en atención a sus competencias funcionales se encuentra facultada para ejercer la función presidencial de inspección, vigilancia y control, de acuerdo con el nivel de riesgo, características y condiciones, así como atender de manera formal las peticiones, quejas y reclamos relacionadas con los servicios públicos domiciliarios: agua y alcantarillado, gas y energía eléctrica.

Además, mediante oficio DSPCUMA – 0858, del 25 de julio del 2022, se informó a la peticionaria señora Milena Rodríguez Duarte del trámite adelantado, indicado en el ítem anterior.

Por oficio DSPCUMA – 1103 del 20 de septiembre 2022, en el marco del seguimiento a la problemática del sector, se solicitó información formal a la EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO S.A E.S.P. OFICIAL, respecto a la solicitud realizada por la señora MILENA RODRÍGUEZ DUARTE en calidad de administradora y representante legal del Conjunto Residencial Mirador de Cantabria.

Mediante oficio radicado 20228704190291 el 21 de septiembre del 2022, la Superintendencia de Servicios Públicos, informó a esa delegada que, “(...) se trasladó por competencia mediante oficios No 20228704189721 Fecha: 21/07/2022 a las empresas EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO S.A E.S.P. OFICIAL, la petición de la usuaria, con el fin que adelante el trámite de la citada reclamación (...)”

En igual sentido, se evidencia que en oficio 430-12709 calendado el 3 de octubre del 2022, la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado – IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, comunicó el trámite dado a la solicitud presentada por la señora MILENA RODRÍGUEZ DUARTE, informando que; “(...) la empresa no accedió a lo solicitado por la usuaria, y procedió a conceder el recurso subsidiario de apelación interpuesto ante la SSPD, expediente que fue enviado el día 21 de julio del 2022, según consta en certificado de comunicación electrónica No. E-80912935-S, del cual me permito allegar el expediente contentivo en 68 folios (...)”.

Adicionalmente, Jorge Rey Zafra, abogado de defensa judicial de la Personería de Ibagué, sostuvo una conversación con la accionante el pasado 25 de enero en horas de la mañana, donde se le solicitó información sobre el resultado de los recursos presentados ante la Superintendencia de Servicios Públicos, frente a lo cual la señora administradora les informó que se encuentran sumamente preocupados por la morosidad en los términos para resolver los recursos de apelación presentados ante la Superservicios, y más compleja se torna la situación cuando le comentó, que en los días previos llevo un correo de dicha entidad, notificándolos de decisión de un recurso de apelación presentado pero no encontraron algún archivo adjunto, y por la plataforma tampoco les fue posible acceder a dicha información, situación sobre la que solicita especial atención por

PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE: MARÍA EUGENIA VERA AYALA
ACCIONADO: SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS Y OTROS.
RADICACIÓN: 730013110003-2024-00018-00

parte de la señora Juez de Tutela, en el entendido que son procedimientos que se encuentran reglados, precisamente para darle garantía a los usuarios.

En atención a lo expuesto, refirió el accionado que la Personería Municipal de Ibagué, una vez conoció la problemática presentada por la comunidad del sector de Mirador de Cantabria de esta municipalidad, adelantó los trámites conforme a la competencia funcional de esa Delegada, informando a su vez a la peticionaria de todos los trámites dados a su solicitud, cumpliendo con el deber de intervención frente a la problemática expuesta. Ahora bien, respecto al trámite adelantado en la sede de la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado – IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, a la solicitud presentada por la señora MILENA RODRÍGUEZ DUARTE en representación de la comunidad del sector del Mirador de Cantabria, puede constatar el despacho que una vez concedido el recurso subsidiario de apelación, dicho expediente reposa en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y a la fecha se desconoce las resultas del trámite del recurso de alzada, situación que veda a la Personería Municipal de Ibagué a realizar nueva intervención.

De acuerdo a lo expuesto, y en atención a las acciones desplegadas por la Personería Municipal de Ibagué, con relación a la problemática presentada por la comunidad del sector del Mirador de Cantabria, se evidencia que no existe prueba alguna de que ese agente del Ministerio Público hubiese, por acción u omisión, vulnerado derechos fundamentales de petición, debido proceso y defensa consagrados en la Constitución Política de Colombia, de la aquí accionante, la cual a su vez representa la comunidad de este sector de la municipalidad.

Finalmente, el accionado solicitó se desvincule de la presente acción de tutela a la entidad que representa, dado que se encuentra plenamente demostrado que la Personería Municipal de Ibagué, no es la entidad llamada a resolver de fondo el asunto y que ha cumplido a cabalidad con sus funciones frente al caso sub-examine.

PROCURADURIA GENERAL DE LA NACIÓN, a través de su abogado, informó que a la Procuraduría se le ha otorgado constitucionalmente la función de protección y defensa de los derechos humanos y asegurar su efectividad; ello se materializa a través de alguno de los tres ejes misionales, esto es, acción preventiva, acción de intervención y acción disciplinaria, las que requieren para su iniciación que, por parte de la persona interesada, se noticie a la entidad (PGN) de una situación que pueda exigir su accionar, o que, la misma hubiese percatado oficiosamente la ocurrencia del hecho.

Señaló el accionado que, revisada la plataforma del Sistema de Información de Gestión Documental Electrónico y de Archivo “SIGDEA” del Sistema de Información Misional “SIM” implementados por la Procuraduría General de la Nación y los correos institucionales correspondientes a los funcionarios y a la dependencia Procuraduría Provincial de Instrucción de Ibagué

PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE: MARÍA EUGENIA VERA AYALA
ACCIONADO: SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS Y OTROS.
RADICACIÓN: 730013110003-2024-00018-00

(provincial.ibague@procuraduria.gov.co), se constató que, efectivamente la señora MARÍA EUGENIA VERA AYALA, en representación del Conjunto Residencial Mirador de Cantabria de Ibagué, el 04 de septiembre de 2023, radicó una solicitud – queja – refiriendo la problemática que estaban presentando con la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL SA ESP y que es objeto de la acción constitucional, asunto al que se asignó la radicación interna E-2023-559784.

Indicó el accionado que la queja formulada por la ciudadana, con radicación E2023-559784, una vez surtió los trámites propios de la evaluación de quejas por parte del Despacho de la Procuraduría Provincial de Instrucción de Ibagué, se remitió por competencia a la Personería Municipal de Ibagué, conforme se prueba con el oficio No 3712 del 19 de septiembre de 2023, dirigido a la Doctora Francy Johana Ardila Salazar, Personera Municipal, documento entregado y recibido por la dependencia señalada el día 25 del mismo mes y año, como consta en la guía de servicios postales nacionales 472, número RA444268005C0. Para lo pertinente se adjuntó los documentos referidos.

La decisión adoptada por la Procuraduría Provincial de Instrucción de Ibagué, en lo relacionado con la remisión por competencia de la queja formulada por la ciudadana MARÍA EUGENIA VERA AYALA a la Personería Municipal de Ibagué, se comunicó a la quejosa a través del correo informado, mediante oficio No. 3715, fechado 19 de septiembre de 2023, remitido por correo electrónico desde el correo snunez@procuraduria.gov.co.

Consideró el accionado, que la Procuraduría General de la Nación – Procuraduría Provincial de Ibagué, no es responsable del menoscabo de derechos fundamentales de la actora y mal podría concederse la tutela en su contra, por falta de legitimación por pasiva

Teniendo en cuenta lo anterior, y dadas las pretensiones y los hechos esbozados en la acción de tutela, no existe legitimación en la causa por pasiva en relación con la Procuraduría General de la Nación ni con la Procuraduría Provincial de Instrucción de Ibagué, quienes no han vulnerado los derechos fundamentales de la accionante ni por acción ni por omisión, pues como quedó expuesto, si bien la tutelante elevó una queja – solicitud - a la Procuraduría General de la Nación, la misma fue remitida por la Procuraduría Provincial de Instrucción de Ibagué por competencia a la Personería Municipal de Ibagué y es aquella autoridad con funciones disciplinarias la que, en razón a sus competencias, deberá informar y documentar los trámites desarrollados en orden a la solicitud ciudadana, razón suficiente para solicitar que se niegue el amparo invocado en su contra y consecuentemente, se declare su improcedencia.

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS, a través de su apoderado, informó que se opone como accionada a todas y cada una de las

PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE: MARÍA EUGENIA VERA AYALA
ACCIONADO: SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS Y OTROS.
RADICACIÓN: 730013110003-2024-00018-00

pretensiones del escrito de tutela, en consideración a los siguientes fundamentos de hecho y de derecho.

Informó el accionado, que dicha superintendencia actúa en segunda instancia frente a los reclamos de los usuarios, tal como se encuentra establecido en la Ley 142 de 1994 en sus artículos 1542 y 159, por lo que en aras de dar a conocer y demostrar los procedimientos adelantados, procedió a consultar su Sistema de Gestión Documental CRONOS, donde solo se evidencian con relación al IBAL, los siguientes radicados:

Sobre actos administrativos: 430-05574 (26/04/2022) y 430-04584 (01/04/2022);
sobre actos administrativos: 430-08804 (18/08/2021) y 430-09824 (14/09/2021);
sobre actos administrativos: 430-11587 (26/10/2021) y 430-13188 (03/12/2021).
sobre actos administrativos: 420-1235 (15/03/2022) y 430-04904 (7 /04/2022);
sobre actos administrativos: 430-10836 (8/10/2021) y 430-10835 (8/10/2021).

Señaló que los actos administrativos referenciados por la accionante en los puntos A – B y D del hecho 20 de la demanda tras la búsqueda en la base de datos ORFEO2 y CRONOS, no arrojó que ante la superintendencia se hubiere puesto en conocimiento para surtir trámite de su interés, razón que debe verificarse con la EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO S.A E.S.P OFICIAL

Por lo anterior, consideró que la amenaza o presunta vulneración de los derechos constitucionales de la accionante, no es ocasionada por esa Superintendencia, toda vez que al proceder a resolver los recursos de apelación y notificar las decisiones administrativas contenidas en las mencionadas resoluciones al CONJUNTO RESIDENCIA MIRADOR DE CANTABRIA, se configuró “Carencia Actual de Objeto por Hecho Superado” y, por lo cual la decisión del juez acogiendo la pretensión invocada por la demandante, sería inocua.

En este orden de ideas, en el presente caso no existe alguna conducta concreta, activa u omisiva, que haya podido concluir con la supuesta afectación de los derechos fundamentales alegados por la peticionaria y a partir de la cual se puedan impartir órdenes para la protección de la accionante, o hacer un juicio de reproche a la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS. En consecuencia, las pretensiones de la acción de tutela no están llamadas a prosperar ni se debe endilgar responsabilidad alguna a la Superintendencia.

EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL SA ESP OFICIAL, a través del profesional especializado de la Gestión Atención al Cliente y P.Q.R., informó que el Conjunto Mirador de Cantabria, desde el año 2021, ha presentado diferentes reclamaciones a la empresa por los consumos facturados a la matrícula 117747 que corresponde a la totalizadora del Conjunto, los cuales fueron contestados y, en el caso de la solicitud del recurso de

PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE: MARÍA EUGENIA VERA AYALA
ACCIONADO: SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS Y OTROS.
RADICACIÓN: 730013110003-2024-00018-00

apelación, fueron remitidos a la Superintendencia Servicios Públicos Domiciliarios para el trámite de segunda instancia; que los radicados presentados por la accionante frente a los consumos facturados, han sido todos resueltos de fondo, y a la fecha no tienen pronunciamiento por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios; sin embargo, en algunos procesos se ha dejado claro a la usuaria que existen valores en firme y que a la fecha son cosa juzgada, como se la indicado a la usuaria en diferentes actos administrativos.

Manifestó, que se han solicitado a través de requerimientos efectuados a la SSPD, los radicados a través de los cuales han sido recibidas las apelaciones, atendiendo que dicho organismo de control tiene pleno conocimiento de los procesos que cursan en dicha matrícula, para lo cual relaciona más de 15 procesos desde el 23-04-2021 hasta el 31-08-2023. Que a la fecha, la matrícula 117747 ha presentado un estado de cuenta y cartera total de \$177.753.013; \$155.700.378 correspondientes a valores en reclamo y deuda vigente de \$22.052.700, los cuales no han sido pagados por parte de la usuaria y no media cobro coactivo o embargo, teniendo en cuenta que los mismos están suspendidos por estar en trámite de segunda instancia.

Afirmó el ente accionado, respecto a la individualización de las acometidas, que se ha explicado a lo largo de la actuación administrativa, que la Superintendencia es la encargada de establecer la procedencia de las reclamaciones, pues es esa entidad la autoridad que debe determinar si proceden o no las pretensiones presentadas por el Conjunto Residencial Mirador de Cantabria. Además, el IBAL ha actuado en derecho con relación al proceso presentado por la usuaria ante la empresa y se han concedido los recursos de apelación en el orden de las pretensiones expuestas por la accionante y se han trasladado los procesos a segunda instancia, elevando los valores a reclamo conforme los trámites realizados.

Señaló, que debe tenerse en cuenta que la acción de tutela es de carácter residual y subsidiario, y solo procede en los eventos que no exista un instrumento legal que permita al actor proteger sus derechos y, en este caso, la usuaria cuenta con los medios administrativos necesarios para dar alcance a su reclamación, tanto así que a la fecha es la Superintendencia la competente para establecer la procedencia de las reclamaciones y esa entidad se encuentra en efecto suspensivo hasta no contar con la decisión que ponga fin a las actuaciones adelantadas con ocasión de los consumos facturados por la empresa con relación a la matrícula 117747.

Además de lo anterior, indicó el ente accionado, que en el presente caso no existe un perjuicio irremediable y, aunque los procesos sean extensos, es la Superintendencia quien toma la decisión de procedencia de las pretensiones. Así mismo, la jurisdicción contenciosa cuenta con un mecanismo expedito para conjurar prontamente la vulneración, cual es la suspensión provisional del acto administrativo demandado.

PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE: MARÍA EUGENIA VERA AYALA
ACCIONADO: SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS Y OTROS.
RADICACIÓN: 730013110003-2024-00018-00

Por lo anterior, solicitó que se nieguen las pretensiones de la accionante, por cuanto no se cumple con el requisito de subsidiariedad y por no haberse vulnerado los derechos reclamados; agregó, respecto a la instalación de un nuevo medidor, que los responsables son los usuarios, como se determinó en el contrato de condiciones uniformes cláusula decima numeral 23.

4. MATERIAL PROBATORIO

Se aportaron como pruebas:

1. D.P. solicitud pago promedio deuda - 06-08-2021
2. D.P. IBAL - solicitud posibilidad pago promedio históricos - 22-02-2022
3. D.P. solicitud oportunidad pago no reclamado - 27-10-2022.
4. D.P. IBAL - solicitud pago no reclamado - 30-09-2023
5. D.P. recursos reposición y apelación - acto administrativo no. 430-08804 - 25-08- 2021
6. IBAL 430-10086 no acepta pago no reclamado - 20-09-2021
7. IBAL 430-10677 - 05-10-2021 - resuelve reposición y envía a la SSPD - 06-10-2021
8. IBAL 430-14094 03-11-2022 - factura valor no reclamado - 03-11-2022
9. IBAL 430-08804 23-08-2023 no repone y envía a la SSPD10 IBAL 420-3225 no acepta pago suma no reclamada - 23-10-2023
10. IBAL 420-3225 no acepta pago suma no reclamada - 23-10-2023
11. IBAL 430-12950 - 20-11-2023 niega reposición y tramita apelación
12. D.P. PROCURADURÍA - solicitud investigación actuaciones IBAL SA ESP - 13-07-2022
13. PROCURADURÍA Radicado_S-2022-080934 - remisión expediente a la Personería - 08- 08-2022
14. D.P. PROCURADURÍA - solicitud intervención problemática IBAL SA ESP - 31-08-2023
- 15.D.P. solicitud de acompañamiento Personería Municipal - 03-09-2021
- 16.IBAL - 430-10625 04-10-2021 - respuesta a personero - 01-10-2021
- 17.IBAL 30-00952 24-01-2022 - respuesta a personería municipal - proceso acompañamiento
- 18.PERSONERÍA respuesta solicitud intervención comunicación - 17-02-2022
- 19.CONTRALORÍA IBAGUÉ - solicitud intervención problemática IBAL SA ESP - 31-08- 2023
20. PERSONERÍA MUNICIPAL - solicitud investigación actuaciones IBAL SA ESP - 13-07- 2022
- 21.FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN - no admite denuncia contra el IBAL SA ESP - 26-04- 2023
- 22.Copia documento – queja – radicación E-2023-559784, fechado 04-09-2023.
- 23.Copia documento – oficio número 3712, fechado 19 de septiembre de 2023.

PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE: MARÍA EUGENIA VERA AYALA
ACCIONADO: SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS Y OTROS.
RADICACIÓN: 730013110003-2024-00018-00

24. Copia documento – guía servicios postales nacionales 472 No. RA444268057C0.
25. Copia documento – oficio número 3715, fechado 19 de septiembre de 2023.
26. Tramite respecto a actos administrativos: 430-05574 (26/04/2022) y 430-04584 (01/04/2022): Expediente 2022815390201141E del 13/06/2022 • Entradas recurso de queja: 20225291975022 y 20225291977872 del 18/05/2022 • Requerimiento 20228702304341 10/05/2022 • Resolución No. 20228700610865 del 13/06/2022 • Notificación 20228703154151 14/06/2022
27. Tramite de los actos administrativos: 430-08804 (18/08/2021) y 430-09824 (14/09/2021) • Entrada 20215292724252 21/09/2021 expediente: 2021815390212197E • Requerimiento of. 20218154354771 28/09/2021 • Resolución No. 20218150709295 17/11/2021 • Notificada of. 20218155479801 22/11/2021.
28. Sobre actos administrativos: 430-11587 (26/10/2021) y 430-13188 (03/12/2021) • 20225290373652 del 2/02/2022 corresponde a un ingreso por vía recurso de apelación • Resolución No. 20248700021495 del 17/01/2024 • Of. 20248700021495 del 18/01/2024 • Of. 20248700021495 del 18/01/2024
29. Sobre actos administrativos: 420-1235 (15/03/2022) y 430-04904 (7/04/2022) • 20228101391112 del 8/04/2022 corresponde a un ingreso por vía recurso de apelación • Resolución No. 20248700023335 del 18/01/2024 • Of. 20248700158501 del 19/01/2024 • Of. 20248700158511 del 19/01/2024
30. Sobre acto administrativo: 340-1780 (18/08/2021) • PQR 20215293409852 (5/11/2021) • Traslado por competencia a IBAL 20218125290281 (10/11/2021)

5. CONSIDERACIONES DEL DESPACHO

5.1. COMPETENCIA

El Despacho asumió la competencia atendiendo la naturaleza jurídica de la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS, LA FISCALIA GENERAL DE LA NACIÓN, LA EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL SA ESP OFICIAL, PERSONERÍA DE IBAGUÉ, PROCURADURÍA GENERAL DEL LA NACIÓN SECCIONAL TOLIMA y CONTRALORÍA MUNICIPAL DE IBAGUÉ y que los derechos fundamentales de la señora MARIA EUGENIA VERA AYALA, quien actúa en calidad de Administradora y Representante Legal del Conjunto Residencial Mirador de Cantabria de Ibagué Tolima, se reclaman vulnerados en la ciudad de Ibagué, conforme a lo indicado en el Art. 1° del Decreto 1983 de 2017 que modificó el Decreto 1069 de 2015.

PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE: MARÍA EUGENIA VERA AYALA
ACCIONADO: SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS Y OTROS.
RADICACIÓN: 730013110003-2024-00018-00

5.2. PROBLEMA JURÍDICO PLANTEADO

Consiste en establecer si las entidades accionadas y vinculadas a la presente acción, vulneran los derechos fundamentales deprecados por la accionante al no resolver los recursos de apelación presentados por la actora contra los actos administrativos que ha proferido la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL SA ESP, y que deben ser resueltos por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios desde el año 2021.

5.3. TESIS DEL DESPACHO

El Despacho sostendrá que en el presente caso la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, vulnera el derecho de petición y debido proceso de la accionante, al no resolver los recursos de apelación presentados dentro de los términos establecidos para ello, por lo que debe concederse el amparo invocado por la señora María Eugenia Vera Ayala, quien actúa en calidad de Administradora y Representante Legal del Conjunto Residencial Mirador de Cantabria de Ibagué.

5.4. PRECEDENTE JURISPRUDENCIAL

La acción de tutela se encuentra consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política y permite a todas las personas interponer dicha acción constitucional para buscar la protección de sus derechos fundamentales. Además, se encuentra regulada por el Decreto 2591 de 1991, por el cual se reglamenta la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política.

En cuanto a los recursos contra los actos administrativos y el derecho de petición, la Corte Constitucional ha dicho:

“La Corte Constitucional ha concluido que la interposición de recursos frente a actos administrativos hace parte del ejercicio del derecho fundamental de petición, toda vez que “a través de ellos, el administrado eleva ante la autoridad pública una petición respetuosa, que tiene como finalidad obtener la aclaración, la modificación o la revocación de un determinado acto”.

En este sentido, cuando se han interpuesto recursos para agotar la vía gubernativa y la autoridad pública a quien le han sido presentados los recursos omite resolverlos y no cumple con los términos legales, se encuentra vulnerando el derecho fundamental de petición.

Al respecto, la Corte en su jurisprudencia ha señalado que, si el derecho de petición tiene por objeto obtener una respuesta de fondo, clara, oportuna y congruente con lo pedido, los recursos ante la administración deben incluirse en el núcleo esencial del artículo 23 Superior. De tal forma que, si la administración no tramita o no resuelve los recursos dentro de los términos

PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE: MARÍA EUGENIA VERA AYALA
ACCIONADO: SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS Y OTROS.
RADICACIÓN: 730013110003-2024-00018-00

señalados legalmente, vulnera el derecho de petición del administrado y, por lo tanto, legitima al solicitante para presentar la respectiva acción de tutela para salvaguardar su derecho fundamental.

Sentencias anteriores en supuestos similares al que aquí se estudia han sostenido lo siguiente:

“...la obligación del funcionario u organismo sobre oportuna resolución de las peticiones formuladas no se satisface con el silencio administrativo. Este tiene el objeto de abrir para el interesado la posibilidad de llevar el asunto a conocimiento del Contencioso Administrativo, lo cual se logra determinando, por la vía de la presunción, la existencia de un acto demandable. Pero de ninguna manera puede tomarse esa figura como supletoria de la obligación de resolver que tiene a su cargo la autoridad, y menos todavía entender que su ocurrencia excluye la defensa judicial del derecho de petición considerado en sí mismo.”. Según tal consolidada doctrina, desconocida por los falladores de instancia la falta de respuesta oportuna de los recursos previstos por el propio Código Contencioso Administrativo, en orden a debatir frente a la propia Administración sus decisiones, constituyen una de las múltiples facetas que muestra en el panorama legislativo el derecho fundamental “a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución” de conformidad con lo dispuesto por el artículo 23 Superior.”¹

En relación con el derecho de petición, debe advertirse, como así lo tiene sentado la jurisprudencia de la Corte Constitucional², que cuando se trata de proteger tal garantía el ordenamiento jurídico colombiano no tiene previsto un medio de defensa judicial idóneo ni eficaz diferente de la acción de tutela, de modo que quien resulte afectado por la vulneración a este derecho fundamental no dispone de ningún mecanismo ordinario de naturaleza judicial que le permita efectivizarlo.

El derecho de petición brinda la posibilidad de dirigirse a las autoridades públicas en interés particular para obtener una respuesta dentro del término legalmente establecido. Esa garantía se puede calificar como satisfecha o respetada, cuando esa autoridad o persona que atiende el servicio público y a quien se eleva la solicitud, tramita y resuelve oportunamente sobre ella, independientemente de que la contestación sea negativa o positiva frente al interés planteado, aunque se exige que el asunto propuesto debe ser adecuadamente abordado en la decisión.

A este respecto existen lineamientos generales trazados por la Corte Constitucional en lo que hace con el derecho de petición, por ejemplo, en la sentencia T-043/09, MP. NILSON PINILLA PINILLA:

¹ Sentencia T-181/08

² Sentencia T-149/13.

PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE: MARÍA EUGENIA VERA AYALA
ACCIONADO: SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS Y OTROS.
RADICACIÓN: 730013110003-2024-00018-00

“Esta Corporación ha sostenido que el derecho de petición se materializa cuando la autoridad requerida, o el particular en los eventos en que procede, emite respuesta a lo pedido, i) respetando el término previsto para tal efecto; ii) de fondo, esto es, que resuelva la cuestión, sea de manera favorable o desfavorablemente a los intereses del peticionario; iii) en forma congruente frente a la petición elevada; y, iv) comunicándole al solicitante. Entonces, si emitida la contestación por el ente requerido, falla alguno de los tres presupuestos finales, se entenderá que la petición no ha sido atendida, conculcándose el derecho fundamental [...]”.

La ley 1755 de junio 30 de 2015, en su artículo 13 dispone: “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este Código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma”. Igualmente, el canon 14 de la referida normativa y en relación con el plazo para responder peticiones, expresa: “Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción [...]”.

El debido proceso y la necesidad de resolver los recursos interpuestos en contra de los actos administrativos (T-115 de 2018.MP. ALBERTO ROJAS RÍOS.

“5.1. El derecho al debido proceso, como desarrollo del principio de legalidad y como pilar primordial del ejercicio de las funciones públicas³, es un derecho fundamental que tiene por objeto la preservación y efectiva realización de la justicia material. Este derecho, ha sido ampliamente reconocido como un límite al ejercicio, in genere, de los poderes públicos; esto, pues tal y como lo preceptúa la Constitución Política⁴, debe ser respetado indistintamente, tanto en las actuaciones administrativas, como en las de carácter jurisdiccional.

Adicionalmente, esta Corporación ha expuesto en forma reiterativa, que el derecho al debido proceso está conformado por un conjunto de garantías que tienden por el respeto y protección de los derechos de los individuos que se encuentran incurso en una determinada actuación de carácter judicial o administrativa; y en virtud de las cuales, las autoridades estatales cuentan con la obligación de ajustar su accionar conforme a los procedimientos contemplados para cada tipo de trámite⁵.

(.....)

5.2. *Ahora bien, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011) estableció entre sus artículos 74 y 82 la manera en que se surtirán los recursos que es posible interponer en contra de las actuaciones de la administración.*

3 Corte Constitucional, Sentencia C-641 de 2002. Magistrado Ponente: Rodrigo Escobar Gil.

4 Artículo 29 de la Constitución Política.

5 Corte Constitucional, Sentencia C-980 de 2010. Magistrado Ponente: Gabriel Eduardo Mendoza Martelo y Sentencia C-641 de 2002. Magistrado Ponente: Rodrigo Escobar Gil.

PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE: MARÍA EUGENIA VERA AYALA
ACCIONADO: SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS Y OTROS.
RADICACIÓN: 730013110003-2024-00018-00

Al respecto, previó la posibilidad de incoar, salvo determinadas excepciones, el recurso de apelación en contra de la generalidad de las decisiones que sean proferidas por autoridades administrativas. Recurso que deberá ser resuelto de fondo, siempre y cuando haya sido presentado bajo ciertas condiciones básicas, tal como lo son, (i) que haya sido incoado dentro del plazo legalmente establecido para el efecto (oportunidad), y (ii) que hubiese sido sustentado adecuadamente⁶.

De conformidad con lo anterior, se tiene que siempre que una persona se considere afectada con una decisión administrativa particular, podrá impugnarla si satisface a cabalidad los requisitos anteriormente referidos y que han sido establecidos para el efecto.

Es preciso destacar que en todo caso, bien sea que se satisfagan a cabalidad los requisitos establecidos o no, la administración deberá dar respuesta a la solicitud interpuesta, ya sea para resolverla de fondo o para rechazarla por ausencia de las exigencias mínimas descritas. Sin que resulte admisible que la administración se abstenga de dar contestación alguna a la solicitud presentada.

5.3. *Con todo, se tiene que el mismo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo consagró una consecuencia jurídica ante el evento en el que una autoridad estatal se abstenga injustificadamente de otorgar respuesta a la solicitud presentada y ella toma forma en lo que ha sido denominado como el “silencio administrativo”, el cual constituye un acto ficticio que da respuesta a la solicitud según el tipo de pretensión invocada.*

Al respecto, el artículo 86 del Código en mención⁷ dispone que siempre que se haya excedido el término establecido para dar respuesta a un recurso incoado contra un acto de la administración, ésta deberá entenderse como dada de manera negativa a las pretensiones, sin que ello exima a las autoridades de la responsabilidad de dar resolución a lo pedido, salvo en el evento en el que el interesado haga uso del acto presunto para acudir ante la jurisdicción.

Sobre el particular, en Sentencia T-301 de 19988, se expresó: “...el silencio administrativo no puede ser entendido como resolución o pronunciamiento de la administración, ya que éste no define ni material ni sustancialmente la solicitud de quien propone la petición...”

6 El artículo 77 de la Ley 1437 de 2011 también dispone la necesidad de solicitar y aportar las pruebas que se pretende hacer valer, en indicar el nombre y dirección de notificación del solicitante.

7 “ARTÍCULO 86. SILENCIO ADMINISTRATIVO EN RECURSOS. *Salvo lo dispuesto en el artículo 52 de este Código, transcurrido un plazo de dos (2) meses, contados a partir de la interposición de los recursos de reposición o apelación sin que se haya notificado decisión expresa sobre ellos, se entenderá que la decisión es negativa. El plazo mencionado se suspenderá mientras dure la práctica de pruebas. **La ocurrencia del silencio negativo previsto en este artículo no exime a la autoridad de responsabilidad**, ni le impide resolver siempre que no se hubiere notificado auto admisorio de la demanda cuando el interesado haya acudido ante la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo.” (negrillas fuera del texto original)*

8 Cuestión que fue reiterada en la Sentencia T-527 de 2015.

PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE: MARÍA EUGENIA VERA AYALA
ACCIONADO: SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS Y OTROS.
RADICACIÓN: 730013110003-2024-00018-00

Lo anterior, pues la misma existencia de ese acto de respuesta ficto se constituye en prueba per se de la vulneración del derecho fundamental al debido proceso y de petición, pues hace evidente que persiste la omisión de la administración de dar solución a la situación jurídica que le fue puesta de presente.”

5.5. CASO CONCRETO

Conforme lo expuesto en precedencia, se tiene que la accionante pretende el amparo de sus derechos fundamentales, con el fin que se decidan los más de treinta (30) recursos de apelación presentados ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que ha interpuesto contra los actos administrativos proferidos por el IBAL ESP, en los que resolvió las reclamaciones por facturación de valores de las áreas comunes del conjunto que administra, y se impongan las sanciones disciplinarias que correspondan, al considerar que los funcionarios del IBAL ESP han actuado por fuera de sus competencias.

La accionante allegó como prueba, copia de los múltiples derechos de petición que ha presentado ante el IBAL, la Procuraduría, Personería, Contraloría y Fiscalía General de la Nación.

Dentro del término de traslado, el Instituto Ibaguereño de Acueducto y Alcantarillado IBAL informó que, respecto a las reclamaciones que presentó la accionante a la empresa por los consumos facturados a la matrícula 117747, estos fueron contestados en su totalidad y, en el caso de la solicitud del recurso de apelación, fueron remitidos a la Superintendencia Servicios Públicos Domiciliarios para el trámite de segunda instancia

La Fiscalía 49 Unidad de Delitos contra la Administración Pública, informó que se están adelantando las diligencias No 730016099355202311427 por la presunta conducta punible de prevaricato por omisión, trámite que se encuentra activo, en etapa de indagación.

La Procuraduría General de la República señaló que, revisado el sistema de la entidad, se encontró una queja presentada por la accionante María Eugenia Vera Ayala, la cual fue radicada bajo el No E2023-559784, y una vez se surtieron los trámites propios de la evaluación de quejas, se remitió por competencia a la Personería Municipal de Ibagué.

La Personería Municipal de Ibagué, indicó que allí se han efectuado las gestiones acordes a la competencia funcional y ha informado a su vez a la accionante de todos los trámites dados a su solicitud cumpliendo con el deber de intervención frente a la problemática expuesta; que respecto al trámite adelantado ante la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado – IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, por la solicitud presentada por la señora MILENA RODRÍGUEZ DUARTE en

PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE: MARÍA EUGENIA VERA AYALA
ACCIONADO: SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS Y OTROS.
RADICACIÓN: 730013110003-2024-00018-00

representación de la comunidad del sector de Mirador de Cantabria, se pudo constatar que una vez concedido el recurso subsidiario de apelación, dicho expediente reposa en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, y a la fecha se desconocen las resultas del trámite del recurso de alzada, situación que veda a la Personería Municipal de Ibagué a realizar nueva intervención.

La Contraloría Municipal de Ibagué, se pronunció sobre la pretensión relacionada con dicho ente, para que se investigue a los funcionarios del IBAL EPS, por cuanto la misma constituye la injerencia indebida en competencias propiamente administrativas del IBAL SA E.S.P, lo cual está prohibido expresamente en el artículo 267 de la Carta Política.

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, respecto a los hechos y pretensiones informó que los actos administrativos referenciados por la accionante en los puntos: A – B y D, del hecho 20 de la demanda, no fueron encontrados luego de la búsqueda en la base de datos ORFEO2 y CRONOS de la entidad, para así realizar trámite correspondiente; relacionó los trámites surtidos respecto a los actos administrativos: 430-05574 (26/04/2022) y 430-04584 (01/04/2022); 430-08804 (18/08/2021) y 430-09824 (14/09/2021); 430-11587 (26/10/2021) y 430-13188 (03/12/2021); 420-1235 (15/03/2022) y 430-04904 (7 /04/2022); y 430-10836 (8/10/2021) y 430-10835 (8/10/2021).

Consideró igualmente, que la amenaza o presunta vulneración de los derechos constitucionales de la accionante, no es ocasionada por esa Superintendencia ya que ha resuelto los recursos de apelación y ha notificado las decisiones administrativas al CONJUNTO RESIDENCIA MIRADOR DE CANTABRIA, por lo que considera que se configura en el presente caso la carencia de objeto por hecho superado.

Al revisar las pruebas allegadas por La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, encontramos entre los documentos aportados y que obran en el numeral 082 del expediente digital, un oficio visto al folio 382, en el cual se relacionan 13 recursos pendientes por resolver, así:

PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE: MARÍA EUGENIA VERA AYALA
ACCIONADO: SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS Y OTROS.
RADICACIÓN: 730013110003-2024-00018-00



20228143156671

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: **20228143156671**

Fecha: **14-06-2022**

GD-F-007 V.16

Página 1 de 2

Bogotá D.C.

Señora

MILENA RODRIGUEZ DUARTE

miradorcantabria@gmail.com

Asunto: REMISIÓN DE INFORMACIÓN

Radicado SSPD No. 20225292101712; 20225290933962

Expediente No. 2021814390129873E; 2021814390136217E; 2022814390103512E y otros.

Respetada señora:

Acuso recibo de los radicados del asunto mediante los cuales remite información relacionada con los recursos de apelación presentados por inconformidad con el servicio público de acueducto prestado por la EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO S.A E.S. P OFICIAL, al respecto este despacho informa lo siguiente:

De acuerdo a su solicitud de inclusión en expediente del concepto CRA No. 2022120041571 del 24/05/2022 procedimos a verificar en nuestro sistema de información y gestión documental y procedimos a anexar su comunicación en los expedientes para que se tenga en cuenta dentro del análisis de cada caso.

Ahora bien, en cuanto a la solicitud de visita e inspección ocular a las instalaciones del conjunto residencial me permito indicar que dicho requerimiento será atendido en trámite de cada uno de los recursos de apelación que se señalan a continuación:

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

PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE: MARÍA EUGENIA VERA AYALA
ACCIONADO: SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS Y OTROS.
RADICACIÓN: 730013110003-2024-00018-00

20228143156671

Página 2 de 2

	RADICADO RECURSO DE APELACIÓN	ASUNTO
1	20228102071462	Reclamación periodo de facturación abril y mayo 2021
2	20215293868382	Reclamación periodo de facturación agosto 2021
3	20225292306992	Reclamación periodo de facturación septiembre 2021
4	20225292303502	Reclamación periodo de facturación noviembre 2021
5	20225292309982	Reclamación periodo de facturación diciembre 2021
6	20225290626712	Suspensión del servicio
7	20225290373652	Solicitud de revisión
8	20215292880992	Retiro macromedidor
9	20228101391112	Solicitud autorización pago del promedio
10	20215293140062	Independización de acometida

Así mismo, resulta necesario indicar que adicional a los citados trámites, se registran los siguientes recursos de apelación suspendidos por posible configuración de silencio administrativo positivo (SAP) los cuales a la fecha se encuentran a cargo de la Delegada de Protección al Usuario y Gestión del Territorio:

RADICADO RECURSO DE APELACIÓN
20218100955172
20215292990022

En ese orden de ideas, una vez se profiera resolución al respecto, se le notificará de acuerdo a lo contenido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), sin embargo, resulta necesario indicarle que la empresa no podrá adelantar gestión alguna sobre el cobro de las sumas objeto de reclamación o suspensión del servicio hasta tanto no se resuelva el recurso de apelación, esto en virtud del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

Atentamente,

WALTER ROMERO ÁLVAREZ
Director Territorial Centro de la Superintendencia de
Servicios Públicos Domiciliarios

Proyectó: Karen Julieth Moreno-Profesional DTC
Revisó: Jackeen Eliana Guerrero-Profesional DTC

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios
www.superservicios.gov.co - sspdp@superservicios.gov.co

De esos 12 recursos relacionados por la Superintendencia de Servicios públicos Domiciliarios en el oficio del 14 de junio de 2022, encuentra esta agencia judicial que en la contestación de la presente acción constitucional, únicamente se enlistan como resueltas las apelaciones de los relacionados con los actos administrativos No 430-11587 (26/10/2021) y 430-13188 (03/12/2021), con radicado No. 20225290373652 del 2/02/2022 y de los actos administrativos: 420-1235 (15/03/2022) y 430-04904 (7 /04/2022), con radicado No. 20228101391112 del 8/04/2022.

Así mismo, obra prueba de haberse resuelto los recursos de queja y apelación sobre los Actos Administrativos No 430-04584 (01/04/2022): expediente 2022815390201141 del 13/06/2022; queja No 20225291975022 y 20225291977872 del 18/05/2022; Actos administrativos No 430-08804 (18/08/2021) y 430-09824 (14/09/2021), entrada 20215292724252 del 21/09/2021 expediente: 2021815390212197 y acto administrativo: 340-1780 (18/08/2021), PQR 20215293409852 (5/11/2021).

Por lo anterior, debemos tener en cuenta que el término que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios tiene para resolver el recurso de apelación, es

PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE: MARÍA EUGENIA VERA AYALA
ACCIONADO: SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS Y OTROS.
RADICACIÓN: 730013110003-2024-00018-00

de quince (15) días y, al respecto, en varios conceptos se ha dicho⁹: *“En relación con sus inquietudes, ha de indicarse que los recursos en sede administrativa, de acuerdo con la Ley y la jurisprudencia, son una expresión, manifestación o desarrollo del derecho fundamental de petición. Dado lo anterior, y en la medida en que ni la Ley 142 de 1994 ni la Ley 1437 de 2011 establecen un término para que esta Superintendencia los responda, tal plazo será el común establecido para la resolución de peticiones en interés particular”*.

De lo mencionado hasta aquí, encuentra el Despacho que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, a la fecha no ha resuelto la totalidad de los recursos presentados por la señora VERA AYALA, vulnerando de esta manera el derecho de petición y debido proceso de la accionante, pues como ella lo señala, están pendientes de resolver más de treinta (30) recursos, entre ellos los formulados contra los actos Administrativos N° 430-0884 del 18 de agosto de 2021; Administrativo N° 430-10677 del 05 de octubre de 2021 y, el N° 430-12950 del 20 de noviembre de 2023 y, si bien la Superintendencia informó en la contestación de la tutela, que no figura en el sistema de información que estos recursos se hubieran remitido por parte de la EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO S.A E.S.P OFICIAL, tampoco demostró que los 12 recursos relacionados en el oficio antes citado, se hubieran resuelto a la fecha, pues de estos solo aparece como tal, el radicado en el No 2022810139112 del 8/04/2022, respecto a los actos administrativos No 420-1235 (15/03/2022) y 430-04904 (7 /04/2022).

De otro lado, es necesario dejar constancia que para el Despacho resulta dispendioso verificar si efectivamente los tres recursos de apelación que cita la accionante, han sido o no remitidos por el IBAL ESP a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, toda vez que como se pudo establecer en las pruebas allegadas, al momento de la remisión de los recursos por parte del IBAL ESP a la Superintendencia, muchos de ellos fueron enviados relacionando la matrícula del medidor 117747 y no el acto administrativo, y en la relación que efectuó la Superintendencia en el oficio incorporado en esta providencia, y que fue dirigido a la accionante, los recursos fueron relacionados por el número de radicación.

Con relación a las pretensiones que vinculan a la EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL SA ESP OFICIAL, encuentra el Despacho que se han resuelto los derechos de petición presentados y los recursos de reposición interpuestos, como se estableció en los anexos allegados con el escrito de tutela; no obstante con fin de establecer si los recursos de apelación que cita la accionante, fueron o no remitidos a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, se requerirá a la entidad para que, en el término de cinco (5) días, contados desde la notificación de la sentencia, verifique en el sistema si ya remitió a la Superintendencia los recursos de apelación interpuestos

9 Conceptos de la SDPD 766/18, 622/20, y 298/22

PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE: MARÍA EUGENIA VERA AYALA
ACCIONADO: SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS Y OTROS.
RADICACIÓN: 730013110003-2024-00018-00

por la accionante contra los actos administrativos No 430-0884 del 18 de agosto de 2021; Administrativo No 430-10677 del 05 de octubre de 2021 y, el No 430-12950 del 20 de noviembre de 2023 y, en caso negativo, procede a la remisión inmediata, a fin que se les imparta el trámite correspondiente.

Sobre las pretensiones invocadas contra la Personería de Ibagué, el Despacho encontró que ésta ha actuado dentro de sus competencias, informando a la accionante los trámites que ha efectuado respecto a las quejas presentadas indicando que está pendiente la resolución de las apelaciones presentadas por la accionante, acción que no compete a la Personería, sino a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

En cuanto al trámite que ha aplicado la Fiscalía General de la Nación a fin que investigue las conductas de los servidores públicos del IBAL, tal como informó la entidad, la investigación está en curso en etapa preliminar, surtiéndose los trámites correspondientes. De igual forma con relación a la Contraloría Municipal, se tiene que ésta, solo puede actuar dentro del marco de las competencias legales establecidas.

Por lo anterior, esta agencia judicial amparará el derecho de petición de la señora María Eugenia Vera Ayala, en calidad de Administradora y Representante Legal del Conjunto Residencial Mirador de Cantabria de Ibagué Tolima, y ordenará a la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS, que proceda a resolver los recursos de apelación y/o queja que presentó la accionante y que se encuentran pendientes, dentro de del término de diez (10) días, contados desde la notificación de la presente decisión, debiendo acreditar el cumplimiento de la sentencia.

Por lo expuesto, el Juzgado Tercero de Familia de Ibagué, Administrando Justicia en ombre de la República de Colombia y por Autoridad de ley,

RESUELVE:

PRIMERO: Conceder la tutela del derecho de petición y debido proceso de la señora MARIA EUGENIA VERA AYALA identificada con C.C. No 25.364.972, por lo expuesto en la parte motiva de esta decisión.

SEGUNDO: Ordenar a la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS, que proceda a resolver los recursos de apelación y/o queja que presentó la señora MARIA EUGENIA VERA AYALA y sobre los cuales aún no se ha pronunciado, dentro del término de diez (10) días contados desde la notificación de la presente decisión, debiendo acreditar el cumplimiento de la sentencia.

TERCERO: Requerir a la EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL SA ESP Oficial, para que dentro del término de cinco (5)

PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE: MARÍA EUGENIA VERA AYALA
ACCIONADO: SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS Y OTROS.
RADICACIÓN: 730013110003-2024-00018-00

días, contados desde la notificación de la sentencia, verifique en el sistema si ya remitió o no a la Superintendencia los recursos de apelación interpuestos por la accionante contra los actos administrativos No 430-0884 del 18 de agosto de 2021; Administrativo No 430-10677 del 05 de octubre de 2021 y el No 430-12950 del 20 de noviembre de 2023 y, en caso negativo, proceda a la remisión inmediata, para que se les imparta el trámite correspondiente.

CUARTO: Negar las pretensiones invocadas por la señora MARÍA EUGENIA VERA AYALA, contra la PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN, CONTRALORÍA Y PERSONERÍA MUNICIPAL DE IBAGUÉ, por las razones antes señaladas.

QUINTO: Notificar la presente decisión a las partes por el medio más expedito y eficaz, remitiendo copia de la misma y advirtiendo que contra ella procede la impugnación dentro de los tres (3) días siguientes a su notificación.

SEXTO: REMÍTASE la actuación a la H. Corte Constitucional para su eventual revisión, de no ser impugnada la sentencia oportunamente.

Por secretaría, líbrense las comunicaciones a que haya lugar.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

n.s.v.

Firmado Por:
Angela Maria Tascon Molina
Juez
Juzgado De Circuito
Familia 003
Ibague - Tolima

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: **e11c60d943508ebed0fde99a08994604da2bb7fcd9f0e5c809edc2320c941**

Documento generado en 06/02/2024 04:39:16 PM

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