

**REPUBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO**



**JUZGADO CUARENTA Y NUEVE PENAL DEL CIRCUITO
LEY 600 DE BOGOTA**
Carrera 28 A Nro. 18 A 67 Piso 5 Bloque E.
Complejo Judicial de Paloquemao
Telefax 3753827
Correo institucional: pcto49bt@cendoj.ramajudicial.gov.co

Bogotá D.C., dieciocho (18) de abril de dos mil veintidós (2022).

OBJETO DE LA DECISION

Decidir la acción de tutela interpuesta por el señor **FERNANDO MIGUEL ARTEAGA JIMENEZ**, contra La **SUPERIENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS Y ENEL CODENSA**

HECHOS

Refirió el accionante, lo siguiente:

1.- Que el **26 de enero/2022** presentó ante la **SUPERIENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS**, recurso de queja, solicitando se le ACLARARA el cambio de las condiciones del PAGARE Nro. 238819840 del 19 de marzo/2021, sin previo aviso, y realizando cobros adicionales sin justificación, violando su debido proceso.

2.- El 14 de marzo/2022 ENEL CODENSA, de manera arbitraria, y estando en trámite el recurso enunciado, decidió suspender el servicio de energía del predio de la Calle 6 B Nro. 2-29 Centro Barrio Candelaria – Centro-, vulnerando el artículo 155 de la ley 142/1994, el cual establece que: “Del **pago y de los recursos**. Ninguna empresa de servicios públicos podrá exigir la cancelación de la factura como requisitos para tender un recurso relacionado con ésta. Salvo 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 ...”.

3.- Lo que afectó a los miembros de toda la familia, especialmente a su hijo quien trabaja para un call-center, y sufre de una discapacidad física de *deslizamiento efemoral derecho*.

La demanda de tutela fue repartida al Juzgado el 1° de abril de 2022.

DERECHOS Y PRETENSIONES INCOADAS

Se alega por parte del actor, la vulneración de los derechos de petición y debido proceso.

Las pretensiones, son las siguientes:

“Primero: TUTELAR mis derechos fundamentales a la petición y al debido proceso, los cuales vienen siendo vulnerados en las circunstancias de modo, tiempo y lugar que se dejaron descritas en esta acción por SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS y ENEL CODENSA.

“Segundo: ORDENAR a SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS, que proceda dentro del término que su digno despacho disponga, decida de fondo, clara y coherente mi recurso de queja interpuesto desde el 26 de enero/2022.

“Tercero: ORDENAR a ENEL CODENSA la reconexión del servicio de ENERGIA en el predio ubicado en la Calle 6B N 2-29 Centro Barrio Candelaria centro, teniendo en cuenta que ese es nuestro lugar de residencia y nos están privando de la ‘posibilidad de gozar de la prestación de este servicio público.

CONTESTACIÓN DE LA TUTELA

1.- SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS:

Frente a la acción interpuesta indicó lo siguiente:

1°.- Que esa entidad 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 154 y 159, y la empresa prestadora del servicio público, sobre la cual se dirige el reclamo, es quien, en primera instancia, debe resolver de fondo estos y conceder el recurso de apelación ante esa entidad, quien, en segunda instancia, decide, si confirma, o no, la decisión empresarial con la cual se resolvió la reclamación del demandante, en su calidad de usuario.

2°.- Verificado el sistema de gestión documental – ORFEO – se encontró que, con radicado de entrada **No. 20228100288322 del 26/01/2022** el accionante presentó solicitud de recurso de queja ante esa entidad, a la que se le dio respuesta con el oficio **radicado No. 20228150259321 de 28/01/2022**, debidamente notificado, según consta en prueba de entrega 4/72 con identificador: RA356384287CO y fecha de recepción 11/02/2022, en donde se le indicó al accionante lo siguiente:

“... Hemos recibido los oficios de la referencia a través del cual refiere un presunto recurso de queja contra la empresa ENEL -CODENSA, en donde manifiesta lo siguiente:

“...No estoy de acuerdo y repito que los valores que me están cobrando sobre “saldo anterior” por \$ 116. 624 que debieron ser incluidos en convenio financdreditos los mismos no se refleja de pagos por recibos provisionales de parte mía por valor de \$321.410 y \$449.000 vulnerándose el artículo 49 al debido proceso...”.

El alcance de la decisión que se profiere al resolverse un RECURSO DE QUEJA, se limita a la verificación de si la decisión del A-quo, en el sentido de denegar la concesión del recurso de apelación se encuentra ajustada o no a derecho, es decir, en el recurso de queja no se analiza de fondo las pretensiones del usuario, pues con fundamento en la Ley, a través de la autoridad administrativa competente únicamente se establece si es procedente o no ordenarle a la empresa, conceder el recurso subsidiario de apelación que haya sido rechazado en primera instancia.

Por lo anterior, es claro que el proceso que se surte a través del RECURSO DE QUEJA, tal como lo dispone el artículo 74 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, no conlleva a un fallo de

fondo sobre las actuaciones que generaron las reclamaciones iniciales en contra el prestador, pues con la interposición de un Recurso de Queja, la Superintendencia dentro de su competencia solo puede establecer, si es procedente o no ordenarle a la empresa, conceder el recurso subsidiario de apelación que haya sido rechazado en primera instancia.

Sobre ese entendido es necesario indicar que, con base en el anexo de su escrito, representado en la decisión empresarial No. 09102236 del 18 de enero de 2022, es claro que este corresponde a un acto de carácter informativo y por consiguiente no es procedente iniciar trámite de recurso de queja:

(...) Enel – Codensa le informa que no proceden los recursos por tratarse de un acto de carácter, informativo, de acuerdo con lo establecido en el artículo 75 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y no encontrarse su (s) solicitud enmarcada (s) dentro de las causales establecidas en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994”

Para precisar, es de indicar que, los actos de trámite o meramente informativos son aquellos que no son definitivos, no expresan la voluntad de la administración, si no que constituyen actuaciones intermediarias anteriores a la decisión definitiva o se limitan a informar, instruir u orientar.

Así lo ha indicado la Corte Constitucional en la Sentencia SU077/18:

“(...) De otra parte, los actos de trámite, que comprenden los preparatorios, de ejecución y, en general, todos los actos de impulso procesal, son los que no crean, modifican o extinguen una situación jurídica concreta, sino que están encaminados a contribuir con su realización. Con respecto a dichos actos, esta Corporación ha establecido que “(...) no expresan en conjunto la voluntad de la administración, pues simplemente constituyen el conjunto de actuaciones intermedias, que preceden a la formación de la decisión administrativa que se plasma en el acto definitivo y, en la mayoría de los casos, no crean, definen, modifican o extinguen situaciones jurídicas.”

“El Capítulo VI del Título III del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo regula los recursos que proceden contra los actos administrativos; y el Artículo 74 establece que, por regla general contra los actos definitivos procederán los siguientes recursos:

“...2. El de Apelación, para ante el inmediato superior administrativo o funcional con el mismo propósito (...)

“3. El de queja, cuando se rechace el de apelación.

“El recurso de queja es facultativo y podrá interponerse directamente ante el superior del funcionario que dictó la decisión, mediante escrito al que deberá acompañarse copia de la providencia que haya negado el recurso.

“De este recurso se podrá hacer uso dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación de la decisión.

“Recibido el escrito, el superior ordenará inmediatamente la remisión del expediente, y decidirá lo que sea del caso”.

Ahora bien, retomando el contenido del acto administrativo, destacó que la empresa expresa la realización de una reclamación previa sobre los mismos hechos mediante decisión 08939957 del 21 de septiembre de 2021, la cual resolvió lo siguiente:

“1. Rechazar el recurso de apelación presentado de manera directa contra la decisión No 08885258 del 17 de agosto de 2021, por no cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 159 de la Ley 142 de 1994.

“2. Contra la presente decisión procede el recurso de queja el cual podrá interponer en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, dentro de los cinco (05) días siguientes a la notificación de la presente decisión, adjuntando copia de la presente decisión” (...)

Así las cosas, se observa que, el prestador le concedió el recurso de queja, el cual debió ser interpuesto dentro de los cinco días siguientes a la fecha de notificación, de lo contrario y de no haberlo interpuesto, ahí concluye la vía administrativa de dicha reclamación.

De ahí que no es procedente tramitar el radicado como un recurso de queja teniendo en cuenta que la doctrina lo define como la vía procesal a través de la cual el recurrente persigue la concesión del recurso de apelación, que ha sido

previamente rechazado por el funcionario de primera instancia, lo cual no se evidencia en los anexos, ni tampoco lo describe en su escrito.

Es así que, siendo de la esencia del contrato de servicios públicos que el suscriptor o usuario pueda presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos, el recurso de apelación debe ser conocido y resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, según lo dispuesto en los artículos 152 al 159 de la Ley 142 de 1994, normas éstas que, por su carácter especial y según lo previsto en el numeral 1 del artículo 5 de la Ley 57 de 1887, en principio son de aplicación preferente respecto de aquellas de carácter general, como lo son, entre otras, las previstas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Respecto de las quejas, es importante sostener que en materia de servicios públicos domiciliarios y frente a las peticiones de los usuarios existen dos instancias: la primera se adelanta en sede del prestador y la segunda, en sede de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, tal y como lo ha previsto el Legislador en las disposiciones comentadas y éstos recursos se tramitan de acuerdo con las previsiones contenidas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en aquellos aspectos que no hayan sido contemplados en la Ley 142 de 1994.

Adicionalmente, es importante indicar que los procesos que se surten ante la Superintendencia, están sujetos a una actuación que implica el cumplimiento de etapas y términos procesales contemplados en la ley, los cuales se deben respetar en aras de garantizar el debido proceso tanto de la empresa, como del usuario.

Es así que conforme al artículo 154 de la Ley 142 de 1994, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios es competente para revisar en segunda instancia, las reclamaciones realizadas por los usuarios, por violación a la Ley o a las condiciones uniformes del contrato.

En ese sentido, para que la Superintendencia dentro de su competencia pueda conocer de sus quejas en segunda instancia, la cual se surte a través del Recurso de Apelación, es importante que, frente a sus reclamaciones en contra del prestador, tenga en cuenta lo siguiente:

Respecto a los recursos de la vía Administrativa, es pertinente señalarle que al ser la prestadora la competente para pronunciarse en primera instancia sobre las peticiones, quejas o reclamos, dentro del término legal. usted debe seguir con los parámetros que a continuación se citan:

1. *La empresa de servicios públicos domiciliarios cuenta con un término de 15 días hábiles contados a partir de la fecha de la presentación de su petición, queja o recurso para darle respuesta. Para efectos de la notificación de dicha respuesta la entidad prestadora tendrá un término de 5 días hábiles siguientes a la expedición del acto, para enviarle citación con el fin de que se acerque a sus instalaciones, para que se notifique personalmente de la respuesta. Si el usuario no acude a la empresa dentro de los cinco días hábiles contados a partir del envío de la citación, ésta notificará la decisión por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente acompañado de copia íntegra del acto administrativo. Notificación que se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino de conformidad con lo previsto en el Artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.*

2. *El término para dar respuesta puede ser ampliado por el prestador, cuando requiera practicar pruebas o se presente alguna otra circunstancia que dé motivo a ello. En este caso se le deberá enviar una comunicación por parte del prestador en el que se informe los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta definitiva.*

3. *Si la empresa no le contesta dentro del término señalado, usted podrá dirigirse a esta Superintendencia mediante un oficio solicitando se abra investigación por presunto Silencio Administrativo Positivo (SAP), anexando copia de la petición, queja o reclamo debidamente radicada ante la empresa, junto con las pruebas que desee adicionar.*

4. *En caso de recibir una respuesta no favorable por parte de la empresa se podrá interponer en un mismo escrito, el Recurso de Reposición y Subsidiariamente el de Apelación ante el gerente o representante legal de la empresa, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión, quien después de responderlo remitirá el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a fin de que se surta el recurso de apelación. Si usted deja vencer los términos para interponer tales recursos, queda en firme la decisión tomada por la empresa.*

De lo anterior se concluye claramente que, si usted hace uso de los Recursos de Ley, cumpliendo con los parámetros arriba descritos, la empresa prestadora le deberá conceder la apelación, y así mismo deberá dar traslado del expediente a ésta Superintendencia, con el fin de que se decida, de conformidad con el artículo 154 de la Ley 142 de 1994 que dice:

“Artículo 154. De los recursos. El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley.

No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.

El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.

De los recursos de reposición y apelación contra los demás actos de la empresa que enumera el inciso primero de este artículo debe hacerse uso dentro de los cinco días siguientes a aquel en que la empresa ponga el acto en conocimiento del suscriptor o usuario, en la forma prevista en las condiciones uniformes del contrato.

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

Ahora bien, habiéndosele explicado las etapas procesales dentro de la competencia que tiene ésta Superintendencia en segunda instancia ante las quejas de los usuarios, y de acuerdo con el contenido de su escrito, se le informa que ésta Superintendencia solo podrá revisar dichas inconformidades, hasta tanto la empresa contra la cual presenta sus quejas, las resuelva en primera instancia, concediendo la Apelación ante ésta Superintendencia.

Lo anterior, de conformidad con el artículo 152 de la ley 142 de 1994 que establece, que hasta tanto la prestadora no resuelva primero su reclamo, esta superintendencia no puede revisar, si el actuar del prestador, es o no correcto.

Ahora bien, si usted considera que los hechos materia de sus quejas se encuentran referidos a situaciones diferentes y posteriores a las reclamaciones

que usted refiere en su escrito, y que no han surtido la vía administrativa, entonces deberá iniciar un nuevo proceso de reclamación ante la prestadora conforme al en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

Para finalizar, en conclusión frente a inconformidades que se presenten con el servicio prestado por la empresa y que tengan que ver con causales de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación, debe presentar reclamación en primera instancia ante la empresa y contra la decisión que profiera la misma puede interponer recurso de reposición y en subsidio de apelación, en un mismo escrito dentro de los cinco (5) días siguientes de la notificación, con el fin de que vía reposición el prestador revise nuevamente su decisión y conceda la apelación ante esta entidad, para poder conocer del asunto y analizar de fondo.”

3.- En este sentido, indicó la accionada que ese organismo determinó procedente no dar trámite al recurso de queja interpuesto, con base en las razones señaladas en la respuesta No. 20228150259321 del 28/01/2022, por tal razón, la Superintendencia actuó conforme lo dispone la normativa administrativa que define sus competencias y funciones y, en consecuencia, no ha vulnerado ningún derecho al accionante, toda vez que, contestó la solicitud de recurso de queja al accionante, explicándole de forma clara por qué la misma estaba llamada a no prosperar.

4.- Puso de presente que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios tiene la competencia de revocar los actos administrativos proferidos por los prestadores de servicios públicos, pero solamente a través de la interposición de los recursos procedentes, es decir, que tal revocatoria deberá estar precedida de la interposición de los mismos en sede administrativa, en los términos del citado artículo 154, y atendiendo los argumentos expuestos tanto por el apelante como por el prestador respectivo. De esta manera es claro que, la ley ha establecido un mecanismo de control de legalidad. respecto de ciertos actos proferidos por los prestadores vigilados, esto es, a través de la interposición de los recursos procedentes en sede administrativa.

2.- ENEL CODENSA:

Contestó lo siguiente:

1°.- Que una vez consultadas las áreas que custodian sus sistemas de información comercial, se logró evidenciar que el accionante inició una reclamación ante esa entidad con ocasión de su inconformidad con la liquidación de unos cobros a su factura, interponiendo recurso de apelación con radicado **03053585 el 12 de enero/2022**; y el **18 de enero/2022** se le informó lo siguiente:

“que no se debe suponer la interposición de los recursos, cuando el cliente no manifiesta una inconformidad frente a algún acto administrativo o atención donde se le otorgaron los recursos de ley y del cual fue notificado, por tal motivo será atendido como derecho de petición.

“Verificamos que estos hechos ya fueron objeto de reclamo mediante la decisión No. 09075530 del 27 de diciembre de 2021 en la cual se le informó que se encontró que el señor Fernando Arteaga Jiménez, presentó derecho de petición mediante el radicado No. 3017159 del 04 de noviembre de 2021. Frente a la solicitud de protección de la cuenta es de aclarar que en cumplimiento del artículo 155 de la Ley 142 de 1994, pese a que el cliente no está obligado a realizar el pago completo de la factura cuando se encuentra en curso la reclamación; es necesario que acredite el pago de las sumas que se encuentran fuera de reclamo o en su defecto del promedio de consumo, esto con el fin de evitar la suspensión del servicio.

En este aspecto es de tener en cuenta, que no se evidencian pagos posteriores al 14 de agosto de 2021.”

El 26 de enero de 2022, con el radicado Nro. 3061754, el accionante presentó recurso de Queja contra la decisión administrativa Nro. 09102236 del 18 de enero/2022, a la cual se le dio respuesta con el radicado 09121137 del 1° de febrero/2022, en la que se le informó lo siguiente:

“... Sea lo primero aclarar que la presente petición, no puede ser atendida como Recurso de Queja, toda vez que los recursos de queja deben ser interpuestos en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación de una decisión en instancia de recurso de reposición en subsidio de apelación que haya sido rechazado.

“De tal manera, le informamos que la misma no puede ser atendida como Recurso de Queja, esta Oficina procede a darle a su escrito el trámite de derecho de petición, por lo tanto, le informo lo siguiente:

“Hemos revisado su petición y al respecto le informamos que luego de realizar un análisis detallado de los hechos expuestos, así como al verificar en nuestro sistema de información comercial y documental, no es posible acceder a su solicitud. A continuación, explicaremos el análisis realizado: (...)

Así mismo, con radicado Nro. 3064993 del 2 de febrero/2022, la **SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS**, con el

consecutivo SSPD Nro. 20225290202022 del 19 de enero de 2022, realizó traslado por competencia y con radicado 09129560 del 04 de febrero/2022, indicó lo siguiente:

“Hemos revisado su petición y al respecto le informamos que, luego de realizar un análisis detallado se encontró improcedente acceder a su petición, pues los valores ya fueron objeto de reclamo.

“A continuación, explicaremos el análisis realizado:

“Una vez verificado nuestro Sistema Documental, se constata que los valores objeto del presente reclamo, ya fueron resueltos por la Compañía mediante decisión empresarial N° 09102236 del 18 de enero de 2022...”.

2°.- En este sentido, la accionada manifiesta que ha dado respuesta a cada una de las peticiones presentadas por el accionante, aun cuando algunas de ellas fueron reiterativas, y actualmente no tiene reclamación en curso; por tal razón a la fecha el accionante adeuda \$1´680. 880.00 pesos, con antigüedad de once (11) períodos, discriminados así:

Número de cuenta: 297792 - 6 [avanzada](#) [cancelar](#) [cerrar](#)

Datos de la Cuenta		Estado de la Deuda	
BENEFICIARIO		Deuda a Pagar	\$1.680,880
Nombre del Beneficiario	FERNANDO ARTEAGA	Saldo Convenio	\$516,653
Tipo y Nro. Documento	CC - 79353811	Deuda Total Actual	\$2.197,533
Teléfono(s)(*)	3118731394	Deuda Servicio Eléctrico	\$1.064,877
E-Mail(*)		Saldo Servicios Financieros	\$0
Ruta de Lectura	10002012090386	Saldo Encargos de Cobranza	\$0
Correlativo Conjunto		Deuda en Disputa Vigente	\$0
Dirección del Servicio Eléctrico	CL 6 B NO 2 - 29	Antigüedad de Deuda	11.0
Municipio	BOGOTÁ, D.C.	ESTADO DEL SERVICIO	
TITULAR		Con Suministro	No
Nombre del Propietario	EDUARDO RONDEROS	Restricción de Corte	No
Tipo y Nro. Documento	DMD-297792	Restricción de Convenio	No
Teléfono(s)(*)		Cobranza Externa	No
E-Mail(*)		Acción Legal	No
Dirección Comercial	AL TO VFRDF		

3°.- Teniendo en cuenta lo anterior, y de conformidad con lo establecido la cláusula 20.1.1 del contrato de servicio público de energía eléctrica, actualmente el servicio del predio del accionante se encuentra suspendido por cumplirse con los supuestos establecidos en la precitada cláusula, la cual dispone lo siguiente:

“20. INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO. Si EL CLIENTE incumple las obligaciones, condiciones, términos y procedimientos previstos en este Contrato o en la regulación, LA EMPRESA procederá a tomar las siguientes acciones de acuerdo con la clase de incumplimiento.

“20.1. Suspensión del servicio. En los siguientes casos:

“20.1.1. Falta de pago de la factura de cobro expedida por LA EMPRESA, correspondiente a un (1) período de facturación. En la factura se incluirá la fecha de pago oportuno y la fecha a partir de la cual se suspenderá.” (subraya y negrilla en texto).

4°.- Con base en lo anterior, solicitó se declare la improcedencia de la tutela, ya que no existe vulneración de derechos fundamentales al accionante bajo responsabilidad de ENEL COLOMBIA S.A. E.S.P., en cuanto esa entidad no realizó ninguna conducta que vulnerara o siquiera generara un riesgo a los derechos fundamentales que le asisten a la accionante, e igualmente, no se acredita ni siquiera de manera sumaria la configuración de un perjuicio de carácter irremediable, atribuible a ENEL COLOMBIA S.A. E.S.P.

PRUEBAS

1.- Con la demanda de tutela, se anexaron los siguientes documentos:

*Copia de la cédula de ciudadanía del accionante.

*Copia del recurso de queja del 26 de enero/2022, con radicado 20228100288322 contra la decisión del 18 de enero/2022 con radicado 09102236, en el que se indica: *“no estoy de acuerdo y repito de los valores que se están cobrando sobre “saldo anterior” por \$116. 424= que debieron ser incluidos en convenio financréditos lo mismo no se refleja de pagos por residuos provisionales de parte mía por valor de\$321.410= y \$449.000, vulnerándose el art. 29 al debido proceso”*

*Copia del pagaré 238819840-2021.

2.- **SUPERIENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS:**

*Radicado 20228100288322 solicitud de req. usuario.

*Radicado 20228150259321 acuse de recibido req. no procede.

*Radicado 20228150259321 prueba de entrega.

3.- **ENEL CODENSA**

*Formato derecho de petición del 11 de enero/2022 de reclamos de valores suscrito por FERNANDO ARTEAGA JIMENEZ

*Recurso de Apelación remitido a radicacionescodensa@enel.com por FERNANDO ARTEAGA correo davidarteaga433.com, en el que manifiesta lo siguiente:

"Señores radicaciones Codensa. "Recurso de apelación".

"Atn. Oficina de reclamos.

"Por medio de la presente: Nuevamente no estoy de acuerdo de estos valores facturados del recibo N°.662787737-4 del 26/11/21/Dic/2021 por valor de "1'161.310.

"1) Le repito está notificado Promo-Ambiental de resolución a favor del suscrito y tiene que respetar esta sentencia por parte de "Súper Servicios".

"2) Su empresa creo esta cuenta paralela al convenio con Financreditos como "Saldo Anterior" por valor de "116.424" pero no ha tomado en cuenta que yo cancele 3 recibos provisionales expedidos por su compañía y ocultos por su empleada, ante la súper valor de "321.410".

"3) En el convenio con "Financreditos-Condensa" se debió incluir este valor de "116.424" y no crear otro cobro.

"4) Solicito protección a esta cuenta hasta que "súper servicios" defina por resolución, lo mismo se siga enviando la factura física mensual ya que este mes no llego, y también se expida recibo provisional, para pago de consumo básico mensual.

"Anexo copias, de estos recibos provisionales".

*Certificado de notificación electrónica de la respuesta 09129560 del 07 de febrero/2022, remite notificaciones.codensa@notificacionescolenel.com a miguelarteaga2345@gmail.com y en el que se indica " Enel-Codensa en atención a su solicitud informamos que para consultar y descargar el documento de respuesta al radicado No. 03064993 del 03 de febrero de 2022, deberá ingresar al link que se indica al final del correo".

*Respuesta radicado 09102236 del 18 de enero/2022 Asunto: Derecho de Petición nro. 03053585 del 12 de enero de 2022 y Certificado de notificación electrónica de respuestas 09102236 del 18 de enero/2022 de notificaciones.codensa@notificacionescolenel.com a davidarteaga433@gmail.com y

en el que se indica “ *Enel-Codensa en atención a su solicitud informamos que para consultar y descargar el documento de respuesta al radicado No. 03053585 del 14 de enero de 2022, deberá ingresar al link que se indica al final del correo*”.

*Respuesta radicado 09121237 del 1° de febrero/2022 Asunto: Derecho de Petición nro. 3061754 del 26 de enero de 2022, y Notificación por AVISO del Acto administrativo 09121137 del 2022/02//01, y en el que se indica que contra el mismo no procede recurso alguno por tratarse de un acto de carácter informativo de acuerdo a lo establecido en el art. 75 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y no encontrarse su solicitud encaminada dentro de las causales establecidas en el artículo 154 de la ley 142 de 1994, y se advierte que la notificación se encuentra surtida al finalizar el día siguiente al de entregado el aviso en el lugar de destino, recibe DAVID ARTEAGA el 15 de febrero/2022, en calidad de familiar.

*Respuesta radicado 09129560 del 7 de febrero/2022 Asunto: Derecho de Petición nro. 3064993 del 2 de febrero de 2022, y Certificado de notificación electrónica de la respuesta 09129560 del 07 de febrero/2022, remite notificaciones.codensa@notificacionscolenel.com a miguelarteaga2345@gmail.com y en el que se indica “ *Enel-Codensa en atención a su solicitud informamos que para consultar y descargar el documento de respuesta al radicado No. 03064993 del 03 de febrero de 2022, deberá ingresar al link que se indica al final del correo*”.

Y en el que se informa lo siguiente:

“ *Reciba un cordial saludo de Enel - Codensa¹. para nosotros es muy importante conocer y entender su necesidad, por ello, analizamos su requerimiento, radicado en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, bajo el consecutivo SSPD No. 20225290202022 de 19 de enero de 2022 traslado por dicho ente el 02 de febrero de 2022, en virtud del artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, mediante la cual presenta inconformidad con los cobros de aseo ya que fue interpuesta reclamación, solicita factura provisional de consumo y se informen si son procedentes los valores facturados por concepto de convenio.*

“*Hemos revisado su petición y al respecto le informamos que, luego de realizar un análisis detallado se encontró improcedente acceder a su petición, pues los valores ya fueron objeto de reclamo.*

“*A continuación, explicaremos el análisis realizado:*

¹ Codensa S.A ESP es parte del Grupo Enel. El prestador del servicio de comercialización y distribución de energía eléctrica continúa siendo CODENSA S.A ESP.

“Una vez verificado nuestro Sistema Documental, se constata que los valores objeto del presente reclamo, ya fueron resueltos por la Compañía mediante decisión empresarial N° 09102236 del 18 de enero de 2022, en la que se explicó estos hechos ya fueron objeto de reclamo mediante la decisión No. 09075530 del 27 de diciembre de 2021 en la cual se le informó se encontró que el señor Fernando Arteaga Jiménez, presentó derecho de petición mediante el radicado No. 3017159 del 04 de noviembre de 2021, mediante la cual manifiesta inconformidad con la decisión No.08885258 del 17 de agosto de 2021, relaciona que tiene cobros de aseo en reclamación, relaciona que no se ha emitido recibo para pago provisional, manifiesta que no se ven reflejados los pagos en la última factura.

“Posteriormente, la empresa Enel - Codensa, emitió respuesta a través de la comunicación No. 09031005 del 24 de noviembre de 2021, la cual es de carácter netamente informativo.

“Así mismo dimos claridad sobre los pagos y convenios efectuados, Por otra parte, mediante la decisión No. 09101761 del 18 de enero de 2022 se le informó que en caso de que requiera la expedición del comprobante de pago por el promedio de su consumo o por un valor específico, los clientes deben comunicarse con la Compañía mediante los canales de servicio al cliente.

“Respecto al cobro por valor de \$ 116.424, verificamos que corresponde al valor total del convenio No. 238926579 creado el 23 de marzo de 2021 y caducado el 23 de julio de 2021, diferido a 3 cuotas y que correspondía al concepto “OBRA ELECTRICA NUEVOS SUMINISTROS”. De esta manera, dicha cuota se cargó en las facturas de abril, mayo y junio de 2021 bajo el concepto de “CUOTA CREDITO”. Es de aclarar que dichas facturas no fueron canceladas

“Por otra parte, respecto a los pagos parciales realizados, verificamos que corresponden al convenio de pago realizado con la casa de cobros FINANCRETOS, habilitado el 19 de marzo de 2021 por una suma total de \$ 1,100,683. Así, se registró pago el 19 de marzo de 2021 por \$ 140,000, 13 de mayo de 2021 por \$ 152,190 y 14 de agosto de 2021 por \$ 273,137.

“Es de aclarar que el valor de \$ 116.424 no estaba incluido en el total financiado con la casa de cobros, toda vez que la cuenta fue asociada a cobranza pre jurídica por dicha suma desde el 15 de septiembre de 2020, fecha en la cual aún no se había facturado el valor de la obra eléctrica.

“Frente a la solicitud de protección de la cuenta es de aclarar que en cumplimiento del artículo 155 de la Ley 142 de 1994, pese a que el cliente no está obligado a realizar el pago completo de la factura cuando se encuentra en curso la reclamación; es necesario que acredite el pago de las sumas que se encuentran fuera de reclamo o en su defecto del promedio de consumo, esto con el fin de evitar la suspensión del servicio.

“En este aspecto es de tener en cuenta, que no se evidencian pagos posteriores al 14 de agosto de 2021.

“En caso de requerir un comprobante de pago, puede solicitarlo mediante los canales de servicio al cliente.

“Por lo anterior, le confirmamos que no es procedente referirnos de nuevo a estos puntos, como quiera que la Compañía ya se pronunció al respecto.

“Enel - Codensa le informa que no proceden recursos por tratarse de un acto de carácter informativo, de acuerdo con lo establecido en el artículo 75 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y no encontrarse su (s) solicitud (s) enmarcada (s) dentro de las causales establecidas en el Artículo 154 de la ley 142 de 1994.

“Como compañía deseamos construir relaciones duraderas con nuestros clientes. Por esta razón, le invitamos a que siga en contacto por cualquiera de nuestros canales de atención.

“Cordialmente,

*“Firmado digitalmente Sistema Documental Mercurio²
Gilberto Alexander Porras Forero
Oficina Peticiones y Recursos
LSGL / Centro de Servicio al Cliente SUPERCADDE CARRERA 30”*

*Respuesta radicado 09171560 del 07 de marzo/2022 Asunto: Derecho de Petición nro. 03081837 del 23 de febrero de 2022, donde se informa al accionante:

“Reciba un cordial saludo de Enel Colombia S.A ESP para nosotros es muy importante conocer y entender su necesidad, por ello analizamos su comunicación relacionada en el asunto, mediante la cual informa que presento solicitud de citación para conciliación y no hubo asistencia, lo cual vulnera sus derechos y se generó suspensión del servicio siendo improcedente.

² La firma digital que acompaña este documento tiene la misma validez de la firma manuscrita, de acuerdo con lo establecido en el parágrafo del Artículo 28 de la Ley 527 de 1999.

“Hemos revisado su petición y al respecto le informamos que luego de realizar un análisis detallado del anexo remitido es preciso indicar que no se evidencia la solicitud de citación a conciliación ni petición clara y expresa.

“Ahora bien, en cuanto a la citación y asistencia es preciso indicar que debe tener en cuenta periodos de notificación sobre peticiones y recursos dado que según el ARTÍCULO 159. DE LA NOTIFICACIÓN DE LA DECISIÓN SOBRE PETICIONES Y RECURSOS. La notificación de la decisión sobre un recurso o una petición se efectuará en la forma prevista por el Código Contencioso Administrativo. Es decir 15 días hábiles, por tal motivo estos términos se deben tener en cuenta para coordinar la asistencia, por tanto, si aún necesitan el procedimiento por favor hacer la solicitud nuevamente para proceder.

“Por otro lado, es preciso indicar que se evidencia que la cuenta en asunto presenta saldo pendiente por valor de \$2,088,216 correspondiente a servicio eléctrico. Esto teniendo en cuenta que se evidencia que el último pago generado a la cuenta en mención fue el 14 de agosto de 2021.

“Si requiere información o tiene alguna inquietud sobre algún punto de esta respuesta, lo invitamos a ingresar a la página web de Enel Colombia S.A ESP www.enel.com.co en la sección Personas, ubicada en la parte superior izquierda de la página en donde un asesor le ayudará a través de nuestro servicio de video llamada o chat de servicio.

“Enel Colombia S.A ESP le informa que, contra la presente comunicación no proceden recursos por tratarse de un acto de carácter informativo, de acuerdo con lo establecido en el artículo 75 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y no encontrarse su solicitud enmarcada dentro de las causales establecidas en el Artículo 154 de la ley 142 de 1994.

“Hacemos válida esta oportunidad, para reiterarles la constante disposición de Enel Colombia S.A ESP, en colaborar en todo lo que signifique la búsqueda de soluciones a nuestros apreciados clientes.

“Cordialmente,

“Firmado digitalmente Sistema Documental Mercurio³

³ Estimado cliente, la firma digital que acompaña este documento tiene la misma validez de la firma manuscrita, de acuerdo con lo establecido en el parágrafo del Artículo 28 de la Ley 527 de 1999.

Respetado cliente, le informamos que conforme la ley 1581 del 2012 y la política de tratamiento de datos personales, las empresas del Grupo Enel en Colombia tratan sus datos personales para todos los fines relacionados con la gestión de su solicitud, sus productos activos, la prestación del servicio público de energía eléctrica de acuerdo con el contrato de servicio público, y para la generación, almacenamiento, comercialización y distribución de recursos energéticos. Recuerde que tiene derecho a conocer, actualizar, rectificar y cuando proceda, suprimir sus datos y revocar la autorización dada para su tratamiento, a través de los canales indicados en la política publicada en www.enel.com.co en la cual también encontrará la identificación de las empresas que pertenecen al Grupo Enel en Colombia.

AVISO LEGAL: La información contenida en este documento o en cualquiera de sus anexos es considerada CONFIDENCIAL y no puede ser usado ni divulgado por personas distintas de su destinatario.

*Gilberto Alexander Porras Forero
Oficina Peticiones y Recursos
AKDP / Centro de Servicio al Cliente Super Cade Carrera 30”*

CONSIDERACIONES

➤ PROBLEMA JURIDICO:

De conformidad con las respuestas enviadas por las entidades accionadas, se determinará si es cierto que no se resolvió de fondo las peticiones que el accionante hizo.

La acción de tutela se encuentra consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política para que toda persona pueda reclamar ante los jueces por sí misma o por quien actúe a su nombre, la protección inmediata de sus derechos Constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por acción u omisión de cualquier autoridad pública. El inciso tercero del artículo 86 del referido artículo enseña además que la acción de tutela sólo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que aquella se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

Es entonces la acción de tutela un instrumento constitucional de carácter directo de protección de los derechos constitucionales fundamentales porque siempre presupone una actuación preferente y sumaria a la que el afectado puede acudir sólo en ausencia de cualquier otro medio de defensa judicial de aquellos derechos, salvo que se utilice excepcionalmente como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable sobre éstos y en todo caso, procurando la restitución al accionante en el goce del derecho fundamental de rango constitucional que se demuestra lesionado.

Todo lo anterior significa entonces, que no es una acción simultánea con los procesos comunes, que no es paralela, no es adicional, no es complementaria, no es acumulativa, no es alternativa, no es una instancia, no es un recurso, es por principio, por definición, una acción condicionada, extraordinaria, sui géneris y subsidiaria para la defensa judicial de la Constitución, en cuanto consagra derechos fundamentales, que solo es

procedente cuando el agente no tenga otro medio de defensa judicial, salvo cuando a pesar de ello, se trata de evitar un perjuicio irremediable.

➤ DEL DERECHO DE PETICION:

De conformidad con el artículo 23 de la Constitución Política de 1991, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener una pronta resolución. Tal derecho permite hacer efectivos otros derechos de rango constitucional, por lo que ha sido considerado por la jurisprudencia como un derecho de tipo instrumental⁴, en tanto que es uno de los mecanismos de participación más importantes para la ciudadanía, ya que es el principal medio que tiene para exigir a las autoridades el cumplimiento de sus deberes⁵.

El derecho de petición, según la jurisprudencia constitucional, tiene una finalidad doble: por un lado, permite que los interesados eleven peticiones respetuosas a las autoridades y, por otro, garantiza una respuesta oportuna, eficaz, de fondo y congruente con lo solicitado. Ha indicado la Corte Constitucional que “(...) dentro de sus garantías se encuentran (i) la pronta resolución del mismo, es decir que la respuesta debe entregarse dentro del término legalmente establecido para ello; y (ii) la contestación debe ser clara y efectiva respecto de lo pedido, de tal manera que permita al peticionario conocer la situación real de lo solicitado” 2.

Este tópico busca garantizar la posibilidad efectiva y cierta que tienen las personas de presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades y los particulares en los casos establecidos por la ley, sin que se puedan abstener de recibirlas y por lo tanto de tramitarlas.

Igualmente implica que las autoridades y los particulares, en los casos definidos por la ley, tienen el deber de resolver de fondo las peticiones interpuestas, es decir que les es exigible una respuesta que aborde de manera clara, precisa y congruente cada una de

⁴ En las sentencias C-748/11 y T-167/13, esta Corte manifestó que: “el derecho de petición se considera también un derecho instrumental, puesto que es un vehículo que permite y facilita el ejercicio de muchos otros derechos, tanto fundamentales como sin esa connotación. Igualmente ha resaltado la Corte que esta garantía resulta esencial y determinante como mecanismo de participación ciudadana, dentro de una democracia que se autodefine como participativa”. En igual sentido, la sentencia C-951/14 insistió en que “esta Corporación se ha pronunciado en incontables ocasiones sobre el derecho de petición. En esas oportunidades ha resaltado la importancia de esa garantía para las personas, toda vez que se convierte en un derecho instrumental que facilita la protección de otros derechos, como por ejemplo, la participación política, el acceso a la información y la libertad de expresión” 2 Sentencia T-430/17.

⁵ Sentencia T-376/17 Sentencias T-610/08 y T-814/12

ellas; en otras palabras, implica resolver materialmente la petición. La jurisprudencia ha indicado que una respuesta de fondo deber ser: “(i) clara, esto es, inteligible y contentiva de argumentos de fácil comprensión; (ii) precisa, de manera que atienda directamente lo pedido sin reparar en información impertinente y sin incurrir en fórmulas evasivas o elusivas; (iii) congruente, de suerte que abarque la materia objeto de la petición y sea conforme con lo solicitado; y (iv) consecuente con el trámite que se ha surtido, de manera que, si la respuesta se produce con motivo de un derecho de petición elevado dentro de un procedimiento del que conoce la autoridad de la cual el interesado requiere la información, no basta con ofrecer una respuesta como si se tratara de una petición aislada o ex novo, sino que, si resulta relevante, debe darse cuenta del trámite que se ha surtido y de las razones por las cuales la petición resulta o no procedente”. En esa dirección, se concluye entonces que se debe dar resolución integral de la solicitud, de manera que

Además, es relevante la obligación del emisor de poner en conocimiento del interesado la resolución de fondo, con el fin que la conozca y que pueda interponer, si así lo considera, los recursos que la ley prevé o incluso demandar ante la jurisdicción competente. Se ha considerado que la ausencia de comunicación de la respuesta implica la ineficacia del derecho². En ese sentido, la sentencia C-951 de 2014 indicó que; “el ciudadano debe conocer la decisión proferida por las autoridades para ver protegido efectivamente su derecho de petición, porque ese conocimiento, dado el caso, es presupuesto para impugnar la respuesta correspondiente” y, en esa dirección, la notificación es la vía adecuada para que la persona conozca la resolución de las autoridades.

La Corte Constitucional, en sentencia T-044/19, dijo lo siguiente:

“**NUCLEO ESENCIAL DEL DERECHO DE PETICION-Elementos.** (i)Prontitud. *Que se traduce en la obligación de la persona a quien se dirige la comunicación de darle contestación en el menor tiempo posible, sin que exceda los términos fijados por la Ley 1755 de 2014. En aras de fortalecer esta garantía el Legislador previó que la ausencia de respuesta puede dar lugar a “falta para el servidor público y (...) a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.”* (ii)Resolver de fondo la solicitud. *Ello implica que es necesario que sea clara, es decir, inteligible y de fácil comprensión ciudadana; precisa de modo que atienda lo solicitado y excluya información impertinente, para evitar respuestas evasivas o elusivas; congruente, o que se encuentre conforme a lo solicitado de modo que lo atienda en su totalidad; y consecuente con el trámite que la origina, cuando es el caso en que se enmarca en un proceso administrativo o una actuación en curso, caso en cual no puede concebirse como una petición aislada.* (iii)Notificación. *No basta con la emisión de la respuesta,*

sino que la misma debe ser puesta en conocimiento del interesado y, ante el juez de tutela. Ello debe ser acreditado”.

➤ CASO CONCRETO

El Sr. **FERNANDO MIGUEL ARTEAGA JIMENEZ**, considera vulnerado el derecho fundamental de petición y del debido proceso, por cuanto presentó ante la **SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS** un recurso de queja, frente a la decisión tomada por **ENEL CODENSA** el 18 de enero de 2022, manifestando que dichas entidades no le han dado respuesta.

La **SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS**, informó que efectivamente el accionante presentó recurso de queja el **26 de enero/2022 con radicado 20228100288322**, contra la decisión **Nro. 09102236 del 18 de enero/2022**, acto de carácter informativo emitido por **ENEL CODENSA**; refirió que con radicado **20228150259321 del 28 de Enero/2022** dio respuesta al usuario, la cual remitió por *servicio por servicio del 4/72 con identificador RA356384287CO y fecha de recepción del 11 de enero/2022*, informándole los alcances del recurso de queja, así como el hecho que el acto administrativo de descenso es un acto de mera información y por consiguiente contra el mismo no procede recurso alguno; además que la empresa expresó la realización de una reclamación sobre los mismos hechos, la cual se resolvió mediante decisión 08939957 del 21 de septiembre/2021 y en la cual había resuelto rechazar el recurso de apelación presentado contra la decisión del 17 de agosto/2021 con radicado 08885258, indicando que contra esa decisión procedería el recurso de queja dentro de los 5 días siguientes a la notificación del mismo; por tal razón ese organismo con radicado **20228150259321 del 28 de Enero/2022** determinó no dar trámite al recurso de queja el **26 de enero/2022 con radicado 20228100288322**, contra la decisión **Nro. 09102236 del 18 de enero/2022**.

Por su parte **ENEL CODENSA**, sostuvo que el accionante ha presentado varios derechos de petición a los cuales se les ha realizado su respectivo trámite y respuesta, allegando al infolio los mismos, indicando además, frente al recurso de queja interpuesto contra la decisión del **Nro. 09102236 del 18 de enero/2022**, que teniendo en cuenta el Certificado de notificación electrónica de respuestas 09102236 del 18 de enero/2022 de notificaciones.codensa@notificacionescolenel.com a davidarteaga433@gmail.com se le informó al usuario que:

“Reciba un cordial saludo de Enel-Codensa⁶. para nosotros es muy importante conocer y entender su necesidad, es por ello que analizamos su solicitud mediante la cual interpone recurso de apelación contra los cobros de aseo ya que fue interpuesta reclamación, solicita recibo provisional de consumo y se informen si son procedentes los valores facturados por concepto de convenio, no obstante, le informamos que no se debe suponer la interposición de los recursos, cuando el cliente no manifiesta una inconformidad frente a algún acto administrativo o atención donde se le otorgaron los recursos de ley y del cual fue notificado, por tal motivo será atendido como derecho de petición.

“De igual forma, le manifestamos que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, los recursos de reposición y subsidiarios de apelación deben dirigirse contra las decisiones empresariales.

“Al respecto, la Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios ha expresado, en el Concepto OJ 353 del 2006: “...debe concluirse que sólo proceden los recursos de reposición y en subsidio apelación sobre las reclamaciones que conforme al artículo 154 citado, es decir en relación con las pretensiones que se hagan vía petición, queja o recurso relativas al contrato de servicios públicos, siempre y cuando se refieran a situaciones que afecten la prestación del servicio o la ejecución del contrato tales como, su negativa, suspensión, terminación, corte, facturación e indebida aplicación de la estratificación en la factura.”

“De tal manera, teniendo en cuenta que para el presente caso usted hizo uso de los recursos en forma directa, sin que mediara una decisión empresarial al respecto y en aplicación de lo anteriormente citado, se le da al presente escrito el trámite de derecho de petición, por lo tanto, le informamos lo siguiente:

“Verificamos que estos hechos ya fueron objeto de reclamo mediante la decisión No. 09075530 del 27 de diciembre de 2021 en la cual se le informó se encontró que el señor Fernando Arteaga Jiménez, presento derecho de petición mediante el radicado No. 3017159 del 04 de noviembre de 2021, mediante la cual manifiesta inconformidad con la decisión No.08885258 del 17 de agosto de 2021, relaciona que tiene cobros de aseo en reclamación, relaciona que no se ha emitido recibo para pago provisional, manifiesta que no se ven reflejados los pagos en la última factura.

“Posteriormente, la empresa Enel - Codensa, emitió respuesta a través de la comunicación No. 09031005 del 24 de noviembre de 2021, la cual es de carácter netamente informativo. Por lo cual en la mencionada decisión se informó lo siguiente:

⁶ Codensa S.A ESP es parte del Grupo Enel. El prestador del servicio de comercialización y distribución de energía eléctrica continúa siendo CODENSA S.A ESP.

“...Hemos revisado su petición y al respecto le informamos que luego de realizar un análisis detallado El señor Fernando Arteaga Jiménez, presentó reclamación mediante Derecho de Petición No. 02958997 del 02 de agosto de 2021, donde reclamo por los consumos de la cuenta en mención.

“Como respuesta a dicho reclamo la empresa la envía la decisión No. 08885258 del 17 de agosto de 2021, en la cual se le informa que los consumos han sido liquidados mediante la diferencia de las lecturas registradas por el medidor, de acuerdo con lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 y lo establecido en la cláusula 19.4 del Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica.

“Advirtiendo la procedencia de los recursos de reposición ante la Compañía y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios contra los valores facturados.

2Conforme a los dispuesto por el artículo 159⁷ de la ley 142 del 1994 en concordancia con el contenido de los artículos 53⁸, 56⁹, 66¹⁰ y 67¹¹ del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se realizó notificación electrónica de la decisión empresarial No. 08885258 del 17 de agosto de 2021, tal como consta en el certificado de notificación electrónica aportado por La Compañía Gestión de Seguridad Electrónica S.A. según lo indicado en el artículo 112¹² de la ley 142 del 1994; en el certificado en mención, se refleja constancia de envió el pasado 17 de agosto del 2021 y lectura de este el mismo día.

“El señor Fernando Arteaga Jiménez, interpuso el recurso de apelación contra la decisión No. 08885258 del 17 de agosto de 2021, mediante radicado No. 02982680 del 10 de septiembre de 2021.

“Como respuesta se emitió la decisión No. 08939957 de 21 de septiembre de 2021, en la cual se resolvió lo siguiente:

⁷ ARTICULO 159. . - De la notificación de la decisión sobre peticiones y recursos. La notificación de la decisión sobre un recurso o una petición se efectuará en la forma prevista en esta ley. El recurso de apelación sólo puede interponerse como subsidiario del de reposición ante la superintendencia.

⁸ Artículo 53. Procedimientos y trámites administrativos a través de medios electrónicos. Los procedimientos y trámites administrativos podrán realizarse a través de medios electrónicos. Para garantizar la igualdad de acceso a la Administración, la autoridad deberá asegurar mecanismos suficientes y adecuados de acceso gratuito a los medios electrónicos, o permitir el uso alternativo de otros procedimientos.

⁹ Artículo 56. Notificación electrónica. Las autoridades podrán notificar sus actos a través de medios electrónicos, siempre que el administrado haya aceptado este medio de notificación.

¹⁰ “Artículo 66. Deber de notificación de los actos administrativos de carácter particular y concreto. Los actos administrativos de carácter particular deberán ser notificados en los términos establecidos”

¹¹ Artículo 67 C.P.A.C.A. Notificación personal. Las decisiones que pongan término a una actuación administrativa se notificarán personalmente al interesado, a su representante o apoderado, o a la persona debidamente autorizada por el interesado para notificarse.

¹² Artículo 112. . - Notificaciones. La autoridad podrá contratar con empresas especializadas, de reconocida seriedad, que ofrezcan póliza de cumplimiento, para que hagan las notificaciones de los actos administrativos a que se refiere esta ley.

“RESUELVE

1. *“Rechazar el recurso de apelación presentado de manera directa contra la decisión No. 08885258 del 17 de agosto de 2021, por no cumplir con los requisitos establecidos en el Artículo 159 de la Ley 142 de 1994.*
2. *“Contra la presente decisión procede el recurso de Queja, el cual podrá interponer en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación de la presente decisión, adjuntando copia de la presente decisión.*

“Teniendo en cuenta lo expuesto, la compañía ratifica lo informado en la decisión No. 08939957 de 21 de septiembre de 2021, por lo cual le sugerimos dirigirse a dicha decisión con el fin de ampliar la información.

“En cuanto a los valores que tiene en reclamación con su operador de aseo, le indicamos que la compañía es un medio transaccional para el pago de este servicio, por lo cual la compañía únicamente factura lo que el operador de aseo registra para el servicio, en consecuencia, estaremos atentos a cualquier cambio o decisión que nos informe el operador de aseo.

“Le indicamos que la compañía ha generado los siguientes comprobantes de pago sobre su cuenta desde el mes de agosto de 2021:

Tipo de Comprobante Emitido	Número de Comprobante Emitido	Valor (\$)	Fecha y Hora de Emisión
Comprobante de pago	170019009	1251093	8/10/2021
Comprobante de pago	169872056	176028	13/09/2021
Comprobante de pago	169871998	1051997	13/09/2021
Comprobante de pago	169718011	273137	14/08/2021

“De otra parte, el último pago reflejado sobre la cuenta en asunto fue efectuado, el 14 de agosto de 2021.

“Por lo anterior, le indicamos que no es procedente referirnos de nuevo a estos puntos, como quiera que la Compañía ya se pronunció al respecto, informando de la procedencia de los recursos de ley a que hubo lugar y los cinco (5) días hábiles para interponerlos.

“Respecto a los convenios, se evidenció que al no registrarse el pago oportuno de las facturas se generaron los siguientes convenios según lo establecido por el gobierno.

No. de Convenio	Opción de Convenio	Estado actual	Fecha de Creación	Deuda Financiada (\$)	Valor Cuota Inicial (\$)	Cuotas Pactadas	Fecha de Cancelación
238926579	crédito nuevo suministro sin cuota inicial	Caducado	23/03/2021	116,424	0	3	23-jul-21
238819840	plan Colombia 2020	Activo	19/03/2021	1,009,166	140000	23	
228379610	convenio emergencia covid del consumo subsidiado	Caducado	23/08/2020	32,113	0	36	23-ago-20
226957612	convenio emergencia sanitaria consumo no subsidiado	Caducado	22/07/2020	5,204	0	36	21-feb-21
226957610	convenio emergencia covid del consumo subsidiado	Activo	22/07/2020	36,737	0	36	
225426617	convenio emergencia sanitaria consumo no subsidiado	Caducado	19/06/2020	1,157	0	36	21-feb-21
225426615	convenio emergencia covid del consumo subsidiado	Activo	19/06/2020	36,678	0	36	
224129102	convenio emergencia covid del consumo subsidiado	Activo	20/05/2020	35,912	0	36	
222689134	convenio emergencia sanitaria consumo no subsidiado	Caducado	21/04/2020	14,930	0	36	21-feb-21
222689133	convenio emergencia covid del consumo subsidiado	Activo	21/04/2020	35,607	0	36	

“Por otra parte, mediante la decisión No. 09101761 del 18 de enero de 2022 se le informó que en caso de que requiera la expedición del comprobante de pago por el promedio de su consumo o por un valor específico, los clientes deben comunicarse con la Compañía mediante los canales de servicio al cliente.

“Respecto al cobro por valor de \$ 116.424, verificamos que corresponde al valor total del convenio No. 238926579 creado el 23 de marzo de 2021 y caducado el 23 de julio de 2021, diferido a 3 cuotas y que correspondía al concepto “OBRA ELECTRICA NUEVOS SUMINISTROS”. De esta manera, dicha cuota se cargó en las facturas de abril, mayo y junio de 2021 bajo el concepto de “CUOTA CREDITO”. Es de aclarar que dichas facturas no fueron canceladas

“Por otra parte, respecto a los pagos parciales realizados, verificamos que corresponden al convenio de pago realizado con la casa de cobros FINANCRETOS, habilitado el 19 de marzo de 2021 por una suma total de \$ 1,100,683. Así, se registró pago el 19 de marzo de 2021 por \$ 140,000, 13 de mayo de 2021 por \$ 152,190 y 14 de agosto de 2021 por \$ 273,137.

“Es de aclarar que el valor de \$ 116.424 no estaba incluido en el total financiado con la casa de cobros, toda vez que la cuenta fue asociada a cobranza pre jurídica por dicha suma desde el 15 de septiembre de 2020, fecha en la cual aún no se había facturado el valor de la obra eléctrica.

“Frente a la solicitud de protección de la cuenta es de aclarar que en cumplimiento del artículo 155 de la Ley 142 de 1994, pese a que el cliente no está obligado a realizar el pago completo de la factura cuando se encuentra en curso la reclamación; es necesario que acredite el pago

de las sumas que se encuentran fuera de reclamo o en su defecto del promedio de consumo, esto con el fin de evitar la suspensión del servicio.

“En este aspecto es de tener en cuenta, que no se evidencian pagos posteriores al 14 de agosto de 2021.

“En caso de requerir un comprobante de pago, puede solicitarlo mediante los canales de servicio al cliente.

“Con respecto a la no entrega de facturas, que dicha casual no exonera al cliente de la responsabilidad del pago de la misma, ya que el usuario tiene el pleno conocimiento de que el servicio se le está suministrando y debe solicitar copia de la factura cuando ésta no le llegue oportunamente para evitar la suspensión del servicio, lo anterior de acuerdo con lo establecido en el contrato de condiciones de servicio público de energía eléctrica 9.17.

“Igualmente, le ofrecemos la opción de recibir la factura por medio virtual, para lo cual existe la posibilidad de imprimir o recibir las facturas vía correo electrónico ingresando a la página www.enel.com en donde encontrará el link para registrarse y realizar la solicitud de envío o impresión, o puede solicitar el envío de factura virtual diligenciando el formulario a través del siguiente link : <https://enelsud.info-enel.com/SFacturaDigital>

“Así mismo, si requiere una copia de la factura puede solicitarla mediante los canales de servicio:

“Factura virtual.

“Los clientes pueden tener la factura virtual vía correo electrónico que facilita las transacciones a través de canales digitales. Para acceder a este servicio, debe ingresar a www.enel.com.co en la sección factura virtual.

“Aplicación Móvil

Está disponible para descargar en dispositivos Android y Apple. Permite a los clientes reportar fallas, revisar su factura mensual y realizar el pago de la factura desde el botón PSE, disponible en la sección ‘Cuenta’.

“Enel - Codensa le informa que no proceden recursos por tratarse de un acto de carácter informativo, de acuerdo con lo establecido en el artículo 75 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y no encontrarse su (s) solicitud (s) enmarcada (s) dentro de las causales establecidas en el Artículo 154 de la ley 142 de 1994.

“Como compañía deseamos construir relaciones duraderas con nuestros clientes. Por esta razón, le invitamos a que siga en contacto por cualquiera de nuestros canales de atención.

“Cordialmente,

“Firmado digitalmente Sistema Documental Mercurio¹³

Gilberto Alexander Porras Forero

Oficina Peticiones y Recursos

CDOR/CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE SUPER CADE CARRERA 30””

Atendiendo las contestaciones de la demanda realizadas por la **SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS** y **ENEL CODENSA**, el Despacho considera que no existe vulneración alguna de los derechos fundamentales alegados por el accionante, ya que está demostrado dichas entidades le dieron contestación de fondo a las peticiones presentadas el mismo en la forma indicada en los acápites precedentes

Siendo incontrovertible que el accionante se encuentra enterado de todas las repuestas dadas tanto por **ENEL CODENSA** y La **SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS** pues así fue demostrado por dichas entidades.

En este sentido, como el derecho de petición no implica que la respuesta deba ser favorable, y dado que dichas respuestas le fueron enviadas para efectos de notificación a la dirección aportada por la accionante, antes de la presentación de la tutela, situación que conlleva a **NEGAR** el amparo solicitado al no evidenciarse vulneración o amenazada de un derecho fundamental, debiendo dejarse en claro que la tutela no puede considerarse como una tercera instancia para debatir las decisiones de **ENEL CODENSA** y la **SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS**, pues como se indicó por estas el acto administrativo motivo de descenso, es un acto de mera información, que contra el mismo, como se le indicó al usuario, no procede recurso alguno, por ende, no es cierto que por haber interpuesto un recurso no se pudiera suspender el servicio de energía, ya que ello solo es posible cuando el recurso sea procedente, esto es, cuando se trata de una decisión y no de un acto de mera información, pues de lo contrario las personas interpondrían recurso por cualquier cosa y así lograr evitar el corte del servicio de energía.

¹³ La firma digital que acompaña este documento tiene la misma validez de la firma manuscrita, de acuerdo con lo establecido en el parágrafo del Artículo 28 de la Ley 527 de 1999.

En mérito de lo expuesto, el **Juzgado Cuarenta y Nueve Penal del Circuito Ley 600 de Bogotá D.C.**, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley,

RESUELVE:

PRIMERO: NEGAR la tutela interpuesta por el señor **FERNANDO MIGUEL ARTEAGA JIMENEZ**, contra la **SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS** y **ENEL CODENSA**.

SEGUNDO: DISPONER que en caso de no ser impugnada la sentencia, dentro del término previsto en el artículo 31 del Decreto 2591 de 1991 – tres días siguientes a la notificación, se remita la actuación a la Corte Constitucional para su eventual revisión, vía correo electrónico.

Para notificar las partes se hará a los siguientes correos:

ACCIONANTE:

- FERNANDO ARTEAGA JIMENEZ: davidarteaga433@gmail.com o miguelarteaga2345@gmail.com

ACCIONADOS:

- SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS: notificacionestutelas@superservicios.gov.co
- ENEL CODENSA: notificaciones.judiciales@enel.com

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE



JUAN PABLO LOZANO ROJAS
JUEZ