REPÚBLICA DE COLOMBIA

Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

JUZGADO CATORCE PENAL MUNICIPAL CON FUNCIÓN DE CONTROL DE GARANTIAS DE BUCARAMANGA

Bucaramanga, veintiocho (28) de abril de dos mil veintidos (2022).

Decide el despacho, en primera instancia, la acción de tutela radicada bajo el No. 6800014004014-2022-00039-00, instaurada por la señora ROSALIA SANCHEZ VIUDA DE TRUJILLO actuando en nombre propio, en contra de GASORIENTE S.A ESP, GRUPO VANTI, habiéndose vinculado a la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS.

ANTECEDENTES:

La accionante fundamenta la demanda en los siguientes hechos:

Es propietaria del inmueble ubicado en carrera 23 N°8-15 del barrio la Universidad, hace 50 años, actualmente usuaria del servicio de gas domiciliario.

Cuenta con 84 años de edad y una pensión mínima, siendo este el único sustento que tiene para subsistir, pues su hijo si bien vive con ella, tiene 63 años, está desempleado y no percibe ningún ingreso, tampoco pensión o auxilio del gobierno.

El inmueble es el único residencial en toda la cuadra, sobre la carrera 23, y desde que el servicio de Gas se encuentra operado por el Grupo Vanti, la facturación correspondiente al contrato 63409759 del inmueble lo entregan en el edificio continuo sobre la carrera 23 pero sobre la calle 9, siendo que la administradora del edificio o la persona encargada le ha entregado la factura en varias oportunidades.

El 1 de marzo de 2022, un contratista del grupo Vanti llegó al inmueble a suspender el servicio de gas, en razón a que dicho servicio se encontraba en mora, manifestándole la accionante que no lo hiciera pues los habitantes son personas de 84 y 63 años de edad, situación que no fue tenida en cuenta para suspender el servicio de gas.

Es así, que realizó el pago de la factura usando la información de la cuenta del recibo anterior, para lo cual fue instruida por el contratista, indicándole que ese era el procedimiento en caso de no tener la factura, aclarando que desconocía dicho procedimiento.

Posteriormente, realizó varias llamadas a la empresa de servicios públicos, solicitando la reconexión y la exoneración del cobro respectivo, aduciendo que el mismo fue injusto ya que no contaba con la factura y que siempre ha realizado los pagos en forma puntual, sin embargo, dicha solicitud fue negada mediante acto administrativo N° 6452883—63409759 del 22 de marzo de 2022.

SUJETOS DE ESTA ACCIÓN

Accionante: ROSALIA SANCHEZ VIUDA DE TRUJILLO identificada con la C.C. No. 27932270 actuando en nombre propio, con dirección de notificación vía email germanruiztrujillo@gmail.com

Entidad Accionada: GASORIENTE S.A ESP, GRUPO VANTI

Entidad vinculada: SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS.

FUNDAMENTOS DE LA ACCIÓN

La accionante solicita el amparo de los derechos fundamentales al mínimo vital, al debido proceso y a la protección constitucional de adulto mayor, los cuales, a su juicio, le están siendo desconocidos por GASORIENTE S.A ESP, GRUPO VANTI, al no exonerarla del cobro por concepto de reconexión del servicio de gas y no entregar el recibo del servicio en su lugar de residencia.

Expresamente solicita que se ordene a GASORIENTE S.A ESP, GRUPO VANTI que proceda a exonerarla del cobro por concepto de reconexión en la factura del contrato n° 63409759 del inmueble ubicado en la carrera 23 N°8-15, así como a realizar la entrega de la facturación del servicio de gas en el inmueble de su propiedad, ubicado en el carrera 23 N°8-15, y al correo electrónico germanruiztrujillo@gmail.com, de igual manera que se informe en el caso de no contar con la factura cual es el procedimiento a seguir para solicitar y obtener el duplicado. Así mismo se ordene a GASORIENTE S.A ESP, GRUPO VANTI, establecer un procedimiento que proteja los derechos constitucionales y la protección especial de adulto mayor frente al evento de la mora en el pago del servicio público domiciliario.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD ACCIONADA

GASORIENTE S.A ESP, GRUPO VANTI: manifestó que previa validación en el sistema de gestión comercial evidenciaron que el inmueble ubicado en la Carrera 23 N° 8 – 15 en el Municipio de Bucaramanga – Santander, se encuentra a nombre de la señora Rosalía Viuda de Trujillo.

En cuanto al envío de la facturación, adujo que en el sistema de gestión comercial tanto en la ruta, como en el recorrido de las facturas correspondientes al inmueble, no se evidenció anomalía alguna que dificulte la oportuna entrega de las mismas, resaltando que las facturas se emiten mes a mes y deben ser canceladas en la fecha de pago oportuno, y en caso de no ser así, la Empresa se encuentra en la obligación de suspender el servicio a partir de la primera factura vencida, atendiendo a lo establecido en el contrato de condiciones uniformes, según el cual, es obligación del suscriptor o usuario solicitar una copia de la factura en caso de no recibirla oportunamente, pudiendo acceder a información general sobre él servicio y obtener copias de su factura, previa suscripción en la oficina virtual de la página electrónica www.grupovanti.com, de igual forma, obteniendo el duplicado de las facturas en los puntos de atención registrados al reverso de la factura del servicio y en el caso de no recibir la factura pasados 35 días calendario desde la fecha de la última factura o de la instalación del servicio, el suscriptor o usuario dará aviso a la empresa y solicitará su duplicado y el hecho de no recibir la factura de cobro no libera de la obligación del pago.

Señaló que la factura F18I5175384, por valor de $47.320, con fecha de pago oportuno para el día 22 de febrero de 2022, fue cancelada por la accionante hasta el día 01 de marzo de 2022, y al no estar registrada con pago procedieron a la suspensión, realizando el restablecimiento del servicio el 2 de marzo de 2022, al encontrar la factura pagada el 1 de marzo de 2022, efectuando el cobro por concepto de reconexión del servicio autorizado por la ley y al concepto SSPD-OJ-2008-794, emitido por la Superintendencia de Servicio Públicos Domiciliarios (SSPD), en el cual hace referencia al cobro de reconexión y reinstalación del servicio, según la cual podrá cobrarse un cargo por cada reactivación del servicio que será fijado por el distribuidor, previa conformidad de la autoridad reguladora, señalando que el valor es de $50.987 correspondiente a la tarifa de reconexión y se ajusta a las normas establecidas.

Respecto de la reclamación sobre el cobro del servicio y reconexión y la exoneración del mismo indico que por medio del acto administrativo 6452883_C – 63409759, de fecha 22 de marzo de 2022, dio respuesta al derecho de petición, confirmando el cobro de reconexión y confirmando que no hay problemas de reparto en el inmueble, aclarando que validaron el sistema de gestión comercial, y evidenciaron que en el acto administrativo No. 6452883_C – 63409759, otorgaron los recursos de ley, sin que a la fecha el cliente allá hecho uso de los mismos.

Refirió que una de las condiciones para la procedencia de la tutela es la inexistencia de otro mecanismo judicial o administrativo para la protección de los derechos presuntamente vulnerados, que la accionante no ha radicado ninguna petición ante la empresa.

Respecto de las declaraciones manifestó que las mismas desvirtúan los hechos de la acción de tutela pues la señora Sandra Rocío manifestó que ella no recibe factura ya que la facturación llega al buzón del edificio y que no ha entregado ninguna factura a la accionante, frente al testimonio de la señora Deyanira señala que no puede ser tenido en cuenta, como quiera que no se solicito en el escrito de tutela, y en ese sentido se estaría violando el artículo 29 de la constitución, resaltando que en dicha declaración se manifestó que le entregó a la hija de la Sra. Rosalía el recibo hasta noviembre del año pasado, es decir del año 2021 ya que posteriormente se fue de este lugar; de lo anterior y teniendo en cuenta acción de tutela posterior a este hecho se evidencia que en entre noviembre del 2021 y enero de 2022 la Sra. Rosalía no presentó ninguna mora en el pago del servicio, ya que la factura que no se canceló de manera oportuna fue la de febrero, la cual tenía fecha de corte el 22 de febrero de 2022, es decir, que la facturación de diciembre y enero se pagó oportunamente y la accionante nunca presento una solicitud o queja formal a GASORIENTE S.A. E.S.P., en la que expresara que la factura no estaba llegando a su predio.

Se opone a todas las pretensiones de la acción de tutela solicitando declarar improcedente la misma.

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS: señala que los hechos señalados por la señora ROSALIA SANCHEZ VIUDA DE TRUJILLO no les constan, como quiera que revisado el sistema de gestión documental ORFEO no se encontró documento alguno donde se observe que la entidad haya tenido conocimiento alguno frente a lo solicitado por la accionante, por lo tanto, informa que existe falta de legitimación en la causa por pasiva y solicita sea desvinculada la entidad de la presente acción de tutela

CONSIDERACIONES

LEGITIMACION

La ejerce ROSALIA SANCHEZ VIUDA DE TRUJILLO en nombre propio, a fin de buscar la protección de los derechos fundamentales al mínimo vital, al debido proceso y a la protección constitucional de adulto mayor, por lo cual como persona capaz está facultado para acudir ante el Juez Constitucional, en virtud del artículo 86 de la Constitución Política.

COMPETENCIA

Este juzgado es competente, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 86 de la Constitución Política y en los artículos 37 del Decreto Ley 2591 de 1991, 1 del Decreto 1382 del 2000, 2.2.3.1.2.1 del Decreto 1069 de 2015, Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, así como en el Auto 050 de 2015 de la Corte Constitucional y en el artículo 1° del decreto 1983 de 2017, según el cual, **"** Para los efectos previstos en el artículo 37 del Decreto 2591 de 1991, conocerán de la acción de tutela, a prevención, los jueces con jurisdicción donde ocurriere la

violación o la amenaza que motivare la presentación de la solicitud o donde se produjeren sus efectos, conforme a las siguientes reglas:

"*1. Las acciones de tutela que se interpongan contra cualquier autoridad, organismo o entidad pública del orden departamental, distrital o municipal y contra particulares serán repartidas, para su conocimiento en primera instancia, a los Jueces Municipales.*"

Así mismo se establece que la accionante y el accionado tienen su domicilio en la ciudad de Bucaramanga, ámbito territorial en el que ejerce sus funciones este despacho judicial.

PROBLEMAS JURÍDICOS CONSIDERADOS

PROBLEMA JURÍDICO

Problemas Jurídicos Considerados

¿Procede la acción de tutela para ordenar a GASORIENTE SA ESP, GRUPO VANTI, la exoneración de pago por reconexión a favor de la señora ROSALIA SANCHEZ VIUDA DE TRUJILLO del contrato N° 63409759, del inmueble ubicado en la carrera 23 N°8-15, ¿y así mismo ordenar un procedimiento que proteja los derechos constitucionales y la protección especial de adulto mayor frente al evento de la mora en el pago del servicio público domiciliario?

¿Procede la acción de tutela para ordenar que GASORIENTE SA ESP, GRUPO VANTI haga entrega de la facturación del servicio de gas correspondiente a la señora ROSALIA SANCHEZ VIUDA DE TRUJILLO en el inmueble ubicado en el carrera 23 N°8-15 y al correo electrónico germanruiztrujillo@gmail.com, y le informe, en el caso de no contar con la factura, cual es el procedimiento a seguir para solicitar y obtener el duplicado?

PRECEDENTE JURISPRUDENCIAL

Sobre el caso particular que hoy nos ocupa, resulta imperante traer a colación las Sentencias T-013 de 2018 Magistrado Ponente Dr. CARLOS BERNAL PULIDO, y SU 1010 de 2008 Magistrado Ponente Dr. Rodrigo Escobar Gil, en la que se hace un análisis de los diferentes pronunciamientos de la Corte sobre la procedencia de la acción tutela en relación con los actos proferidos por las empresas de servicios públicos domiciliarios, así:

SENTENCIA T-013 DE 2018:

"Vía gubernativa ante empresas de servicios públicos domiciliarios

83. *Ab initio,* esta Sala de Revisión destaca que la *Ley 142 de 1994*[1] definió el contrato de servicios públicos como un contrato uniforme, consensual, en cuya virtud una empresa de servicios públicos, los presta a un usuario a cambio de una remuneración (precio) en dinero, de conformidad con las estipulaciones que han sido definidas por ella para ofrecerlas a usuarios no determinados[2].

84. A su turno, se entiende que se está frente a este tipo de contrato desde que la empresa define las condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio y el propietario, o quien utiliza determinado inmueble, solicita la recepción de un servicio, si el solicitante y el inmueble se encuentran en las condiciones previstas por la empresa[3].

[1] Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones.
[2] Artículo 128 de la Ley 142 de 1994.
[3] Artículo 129 de la Ley 142 de 1994.

85. En lo atinente al cobro de la prestación del servicio, el capítulo VI del título VII de la *Ley 142 de 1994* regula el tema de las facturas y, en su artículo 147, consagró que dichos instrumentos deben ponerse en conocimiento de los suscriptores o usuarios para determinar el valor de los bienes y servicios provistos en desarrollo del contrato de servicios públicos.

86. Ahora bien, la aludida ley de servicios públicos domiciliarios contempla la posibilidad de que, con ocasión del mencionado contrato, el usuario y/o suscriptor formule a la correspondiente empresa peticiones, quejas y recursos relativos al negocio jurídico respectivo[4].

87. Al respecto, debe explicarse que existen ciertas decisiones empresariales respecto de las cuales se pueden presentar inconformidades por parte de los usuarios, así: ***i)*** actos de negativa del contrato, ***ii)*** suspensión, ***iii)*** terminación, ***iv)*** corte y **v)** facturación[5].

88. Pues bien, la *Ley 142 de 1994*, en su artículo 154, estableció que 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. Así, pues, los usuarios de servicios públicos domiciliarios tienen a su disposición los recursos de reposición y apelación para controvertir los referidos actos administrativos. A continuación, para mayor claridad y precisión, se indicarán los recursos procedentes respecto de cada una de tales decisiones empresariales.

Decisión empresarial	**Recursos de la vía gubernativa procedentes**		**Oportunidad**
Negativa del contrato	Reposición (obligatorio)	En subsidio apelación (facultativo)	5 días
Suspensión	Reposición (obligatorio)	En subsidio apelación (facultativo)	5 días
Terminación	Reposición (obligatorio)	En subsidio apelación (facultativo)	5 días
Corte	Reposición (obligatorio)	En subsidio apelación (facultativo)	5 días
Facturación	Reclamación		5 meses
Acto administrativo que resuelve reclamación contra una factura	Reposición (obligatorio)	En subsidio apelación (facultativo)	5 días

89. Se advierte que el recurso de apelación sólo puede interponerse como subsidiario del de reposición, en ningún caso de manera directa, ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios[6].

90. A su turno, la Ley de Servicios Públicos Domiciliarios estableció que no eran procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretendía discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno[7].

91. Aunado a ello, se advierte que en materia de servicios públicos domiciliarios opera el silencio administrativo positivo, esto es, la empresa respectiva debe responder los recursos, quejas y peticiones dentro del término de quince (15) días hábiles contabilizados a partir de la fecha de su presentación. Una vez vencido el término sin que la empresa hubiere dado respuesta, se entenderá que el recurso ha sido resuelto en forma favorable al usuario, salvo que se demuestre que aquel auspició la demora[8].

92. Ahora bien, la jurisprudencia de esta Corporación ha sido consistente en afirmar que el ejercicio no oportuno de los recursos de la vía gubernativa en contra de las decisiones empresariales en materia de servicios públicos domiciliarios torna en improcedente la acción de tutela, así:

"En el presente caso, como quedó demostrado con las certificaciones enviadas a la Corte Constitucional tanto por la Sociedad de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Barranquilla S.A. E.P.S., como por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios –Dirección Territorial Norte-, ***la accionante no impugnó la decisión adoptada por la demandada, pretendiendo que mediante la acción de tutela se declare la violación del derecho al***

[4] Artículo 152 de la Ley 142 de 1994.
[5] Artículo 154 de la Ley 142 de 1994.
[6] Artículo 159 de la Ley 142 de 1994.
[7] Artículo 154 de la Ley 142 de 1994.
[8] Artículo 158 de la Ley 142 de 1994.

debido proceso. El no ejercicio oportuno de los recursos en la vía gubernativa y en los procesos judiciales, hace improcedente la acción de tutela"[9] (Se destaca).

93. De conformidad con lo anterior, esta Sala de Revisión advierte que a luz del artículo 86[10] de la Constitución Política, tanto la vía gubernativa como la sede judicial resultan efectivas para darle solución a las inconformidades que puedan sufrir los usuarios con ocasión del contrato de servicios públicos.

94. Por su parte, la sentencia T-224 de 2006 indicó lo siguiente:

"*… la empresa decidió imponer sanción pecuniaria por las irregularidades encontradas y lo hizo a través de la decisión empresarial N° 1388692 de diciembre 30 de 2004, en la que se informa que contra la misma procedían los recursos de reposición y en subsidio de apelación ante la Superintendencia. A efectos de realizar la notificación personal de esta determinación, la empresa citó a las instalaciones de la electrificadora a la propietaria y/o usuarios del inmueble a través de correo certificado y que fue recibido por el señor Ever Aroom el día 5 de enero de 2005 (folios 49, 50 y 51).*

Al no acercarse ninguna de las personas involucradas a la empresa de energía para realizar la notificación personal, la empresa procedió a hacer la notificación de la decisión empresarial sancionatoria a través de edicto fijado el día 14 de enero de 2005 y desfijado el día 27 del mismo mes y año, con lo cual respetó el debido proceso, toda vez que se surtió la actuación conforme lo establece el C.C.A. y el Contrato de Condiciones Uniformes (folio 52). Pese a todas estas etapas, ni la suscriptora, ni los usuarios, entre ellos el accionante, interpusieron los recursos de vía gubernativa.

En ese orden, dado el respeto al debido proceso por parte de la electrificadora como pudo establecerse, el accionante dejó vencer los términos para la interposición de los recursos, buscando posteriormente a través de la acción de tutela el reconocimiento de un derecho que habría podido obtener de haber ejercido los medios de impugnación que tuvo a la mano. (…).

En el presente caso, ni el accionante ni los demás usuarios del servicio de energía en el inmueble impugnaron la decisión adoptada por la demandada, pretendiendo que mediante la acción de tutela se declare la violación del derecho al debido proceso. El no ejercicio oportuno de los recursos en la vía gubernativa y en los procesos judiciales, hace improcedente la acción de tutela*, (…)*" (Negrillas adicionales fuera del texto original).

95. Por su parte, la sentencia T-122 de 2015 estableció los eventos en los cuales procede la acción de tutela en materia de servicios públicos domiciliarios, así:

"*En lo que respecta al asunto de los servicios públicos domiciliarios, se hace necesario precisar que los usuarios cuentan, además de los recursos por vía gubernativa, con las acciones ante la jurisdicción de lo contencioso administrativo, para controvertir las actuaciones de las empresas de servicios públicos que lesionen sus intereses y derechos, en orden a obtener su restablecimiento. De ello se advierte la existencia de una vía especial para dirimir los conflictos que puedan surgir entre las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios y los suscriptores potenciales, los suscriptores activos, o los usuarios.* ***Sin embargo, en los eventos en que con la conducta o las decisiones de las empresas de servicios públicos domiciliarios se afecten de manera evidente derechos constitucionales fundamentales, como la dignidad humana, la vida, la igualdad, los derechos de los desvalidos, la educación, la seguridad personal, la salud, la salubridad pública etc., el amparo constitucional resulta procedente****".*

96. Desde la anterior perspectiva jurisprudencial, esta Sala de Revisión reitera la obligación del propietario, usuario y/o suscriptor del servicio público domiciliario de agotar los recursos de la vía gubernativa en contra de las decisiones empresariales, puesto que ello garantiza el derecho fundamental al debido proceso de cada uno de los sujetos involucrados en el correspondiente contrato de servicios públicos.

---

[9] Corte Constitucional, sentencia T-1144 de 2003.
[10] Artículo 86 de la Constitución Política: (…) *"Esta acción 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".*

97. No obstante lo anterior, esta Corporación ha destacado que la acción de tutela resulta procedente contra aquellas decisiones empresariales que llegaren a afectar, de manera evidente, derechos constitucionales fundamentales, tales como la dignidad humana, la vida, la igualdad, los derechos de los desvalidos, la educación, la seguridad personal, la salud, la salubridad pública, etc.

3.1.4.2. Control de legalidad ante la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo

98. El Título II de la Ley 142 de 1994 regula el régimen de actos y contratos de las empresas de servicios públicos domiciliarios y, en su artículo 38[11], distinguió, de manera expresa, los efectos de la nulidad sobre actos y contratos relacionados con servicios públicos y, en tal sentido, señaló que la anulación judicial de un acto administrativo sólo produce efectos hacia el futuro.

99. Aunado a ello, dicho precepto normativo prevé que el restablecimiento del derecho o la reparación del daño que se ordene como consecuencia de la declaratoria de la nulidad, se hará en dinero si es necesario, a fin de no perjudicar la prestación del servicio al público ni los actos o contratos celebrados de buena fe.

100. En esa medida, esta Sala de Revisión advierte que las facturas expedidas por las empresas de servicios públicos domiciliarios, así como también las respuestas a reclamaciones, además de ser recurribles en sede administrativa, son atacables ante la jurisdicción de lo contencioso administrativo, a través del medio de control de nulidad y restablecimiento del derecho, consagrado en el artículo 138[12] del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

101. Por último, se advierte que el artículo 15513 de la Ley 142 de 1994 le prohíbe a las empresas de servicios públicos exigirle a los usuarios el pago de la factura como requisito para atender la reclamación relacionada con esta, razón por la cual, para esta Sala de Revisión no existe obstáculo alguno que le impida a los usuarios agotar la vía gubernativa en materia de servicios públicos.

SU 1010 de 2008:

"i) Respecto de la primera de dichas vías, esto es, frente a la consideración de que estos cobros son el resultado del ejercicio de la potestad administrativa sancionatoria que les ha sido otorgada a las empresas de servicios públicos domiciliarios, la Sala debe efectuar las siguientes precisiones.

Para empezar, es necesario establecer cuáles son las principales características de las actuaciones que, en esta materia, adelantan las empresas de servicios públicos domiciliarios:

---

[11] Artículo 38 de la Ley 142 de 1994: Efectos de nulidad sobre actos y contratos relacionados con servicios públicos. "*La anulación judicial de un acto administrativo relacionado con servicios públicos solo producirá efectos hacia el futuro. Si al declararse la nulidad se ordena el restablecimiento del derecho o la reparación del daño, ello se hará en dinero si es necesario, para no perjudicar la prestación del servicio al público ni los actos o contratos celebrados de buena fe*".

[12] Artículo 138 del CPACA: "*Toda persona que se crea lesionada en un derecho subjetivo amparado en una norma jurídica, podrá pedir que se declare la nulidad del acto administrativo particular, expreso o presunto, y se le restablezca el derecho; también podrá solicitar que se le repare el daño. La nulidad procederá por las mismas causales establecidas en el inciso segundo del artículo anterior. // Igualmente podrá pretenderse la nulidad del acto administrativo general y pedirse el restablecimiento del derecho directamente violado por este al particular demandante o la reparación del daño causado a dicho particular por el mismo, siempre y cuando la demanda se presente en tiempo, esto es, dentro de los cuatro (4) meses siguientes a su publicación. Si existe un acto intermedio, de ejecución o cumplimiento del acto general, el término anterior se contará a partir de la notificación de aquel*".

[13] Artículo 155 de la Ley 142 de 1994: "*Ninguna empresa de servicios públicos podrá exigir la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con ésta. Salvo en los casos de suspensión en interés del servicio, o cuando esta pueda hacerse sin que sea falla del servicio, tampoco podrá suspender, terminar o cortar el servicio, hasta tanto haya notificado al suscriptor o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna. // Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos*".

a. En primer lugar, la actuación es iniciada de oficio por la empresa frente al supuesto incumplimiento de las obligaciones y deberes de los usuarios, es decir, frente a la presunta ocurrencia de una infracción.

b. La determinación de si el usuario incurrió efectivamente en la conducta objeto de reproche, está precedida de un procedimiento que, según afirman las propias empresas, busca garantizar que se respeten las garantías del debido proceso del afectado.

c. En el marco del procedimiento anterior y a partir de las pruebas recaudadas durante la actuación, la empresa expide un acto administrativo unilateral en el cual se declara, o bien el incumplimiento de los deberes por parte del usuario o la ausencia de conducta reprochable. Si en dicho acto se determina que éste efectivamente ocurrió, las empresas imponen la obligación de pago de una suma de dinero determinada a cargo del afectado, cobro que se efectúa en la siguiente facturación que realice la empresa.

d. Contra el acto administrativo con el que culmina la actuación, caben los recursos previstos en la vía gubernativa y, adicionalmente, está sujeta a control judicial por la jurisdicción contencioso administrativa.

Como se observa, las actuaciones adelantadas por las empresas de servicios públicos domiciliarios corresponden a un pretendido ejercicio de potestad administrativa sancionadora. En efecto, se trata de una actuación que surge en razón del incumplimiento de las obligaciones de los administrados en relación con los servicios públicos domiciliarios, a través del cual, según lo han manifestado las empresas durante sus intervenciones en los asuntos objeto de revisión, se busca garantizar la consecución de los fines estatales en esta materia y preservar su estabilidad financiera.

Adicionalmente, la decisión sancionatoria es el resultado de un procedimiento que debe respetar el derecho al debido proceso de los usuarios y está sujeta a control judicial ante la jurisdicción de lo contencioso administrativo. Finalmente, la modalidad de la sanción, esto es su carácter pecuniario, corresponde al prototipo de las sanciones en el ámbito del derecho administrativo sancionador.

Por tal razón, lo primero que debe concluirse es que nos encontramos frente a la imposición de verdaderas sanciones de carácter pecuniario, en ejercicio de una potestad que, según aducen las empresas, les ha sido otorgada. En este escenario, la pregunta que surge entonces es: ¿las empresas de servicios públicos efectivamente tienen la facultad de imponer este tipo de sanciones?

Para dar respuesta a este interrogante, debe recordarse que en nuestro ordenamiento jurídico es posible que el legislador otorgue tanto a las autoridades administrativas como a los particulares que ejerzan funciones públicas la facultad de imponer sanciones. En este escenario, es válido que dicha autoridad establezca que las empresas de servicios públicos domiciliarios, independientemente de su naturaleza oficial o privada, puedan sancionar conductas que afecten la posibilidad de asegurar a todos los habitantes del territorio nacional la prestación eficiente del servicio y, en consecuencia, la consecución de la finalidad social del Estado en esta materia.

Pero, como se señaló, la posibilidad de otorgar dicha facultad sólo está en cabeza del legislador. En efecto, la reserva de ley, como principio fundante del ejercicio de la potestad administrativa sancionatoria, implica que sólo él puede establecer la existencia de dicha prerrogativa; adicionalmente, ello obedece a que, por expresa disposición constitucional, la regulación de los servicios públicos domiciliarios es materia que está reservada al legislador, con lo que se busca que éste sea el

resultado de un proceso de deliberación democrática, público, abierto y pluralista que permita la participación de la sociedad, como expresión del principio democrático.

Como ya se ha dicho, a través de diversas disposiciones de la Ley 142 de 1994 el legislador le otorgó determinadas facultades y prerrogativas a las empresas de servicios públicos domiciliarios, las cuales resultan necesarias para asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional. Así, en caso de incumplimiento del contrato, tal como se anotó con anterioridad, dichas facultades se relacionan con la suspensión del servicio y la resolución del contrato y, en caso de que el incumplimiento se dé en el pago de la factura, se permite además que puedan cobrar unilateralmente el servicio consumido y no facturado y los intereses moratorios sobre los saldos insolutos.

(…)

SENTENCIA T-374 DE 2018:

"Suspensión del servicio por mora en el pago

21. Cuando se trata de mora en el pago de los servicios públicos, la Corte ha partido de la base de que, de acuerdo con la Ley 142 de 1994, el contrato de prestación de servicios públicos domiciliarios es oneroso, por lo cual faculta a las empresas de servicios públicos para cobrar un precio a la parte suscriptora como contraprestación por el servicio suministrado, siendo razonable desde una perspectiva constitucional, que el legislador les otorgue a aquellas, la posibilidad de suspender el servicio público "*si el usuario o suscriptor incumple su obligación de pagar oportunamente los servicios facturados dentro del término previsto en el contrato, el cual no excederá dos períodos consecutivos de facturación*".

Pero de igual modo ha especificado este Tribunal que dicha facultad no es absoluta, pues "*el carácter oneroso de los servicios públicos domiciliarios explica el deber del usuario de pagar las facturas correspondientes, pero no justifica que no sean respetados en su dignidad en tanto seres humanos*"[14], por lo cual las compañías están limitadas para ejercer la prerrogativa de suspensión cuando en su ejercicio puedan vulnerar gravemente los derechos fundamentales de los suscriptores[15].

En ese sentido, atendiendo a la importancia del derecho fundamental al agua para la supervivencia humana en condiciones dignas, esta Corporación ha considerado que no procede la suspensión del servicio público de acueducto cuando *i)* como consecuencia de la suspensión se desconozcan o se pongan en riesgo los derechos fundamentales de los habitantes en el inmueble, ante su imposibilidad de acceder al recurso hídrico a través de otras fuentes, y *ii)* el incumplimiento en el pago por parte del responsable sea involuntario[16].

Por ello, se ha señalado que tales empresas deben hacer un estudio de las condiciones propias del usuario antes de proceder a suspender el servicio y, a su vez, el suscriptor tiene la carga de poner en conocimiento la concurrencia de las causales ya descritas[17], de modo que el incumplimiento de esta última obligación en cabeza del suscriptor en ningún caso puede ser obstáculo para que las personas que estén en situación de indefensión no tengan acceso al servicio de acueducto con ocasión de un actuar negligente por parte de sus representantes[18].

[14] Sentencia C-150 de 2003.
[15] Ver, entre otras, las sentencias T-394 de 2015 y T-573 de 2013.
[16] Cfr. Sentencia T-717 de 2010.
[17] Ver sentencia T-163 de 2014.
[18] Ver, entre otras, las sentencias T-394 de 2015 y T-717 de 2010.

Pero también ha especificado que el establecimiento de estas reglas no puede entenderse como una autorización para que los usuarios no cumplan con la obligación de pago derivada del contrato de servicios públicos[19], por lo que este Tribunal, basado en informes de la Organización Mundial de Salud, ha determinado que cuando un suscriptor no pueda cancelar el servicio de agua y lo requiere para garantizar su integridad, tendrá derecho al acceso al mínimo de líquido para sobrevivir, el cual equivale a 50 litros diarios por individuo, sin perjuicio de sus deberes de comprometerse a no realizar reconexiones ilegales y buscar los medios para cancelar su obligación[20].

Acerca de esto último, se ha resaltado que las empresas deben explorar diferentes opciones para propender que los usuarios que no pueden pagar inmediatamente la totalidad de sus deudas cumplan con su pago[21], pues "*de esta manera se logra conciliar, de una parte, los derechos de las empresas de servicios públicos a que se respete el contrato de servicios públicos, a que se garantice la estabilidad económica del mismo y a recibir las contraprestaciones acordadas por el servicio y, de otra parte, los derechos de los usuarios en situación de vulnerabilidad al agua potable, la salud y la vida en condiciones dignas*"[22].

En conclusión, se ha indicado que si bien es un derecho y un deber de las empresas prestadoras suspender el suministro del servicio de acueducto cuando han transcurrido dos periodos de facturación sucesivos en los que el usuario no haya efectuado el pago de lo debido, no resulta aceptable realizar tal procedimiento si con esto se afectan derechos fundamentales de sujetos en estado de vulnerabilidad, pero sí es razonable cambiar la forma en que se realiza el suministro, para limitarlo a la cantidad mínima de agua mientras se efectúa un acuerdo de pago y se cancela la deuda."

Bajo esta misma óptica, en pronunciamientos más recientes la Corte ha mantenido esta postura, como en la sentencia T-040 de 2018, Magistrado Ponente, DRA. GLORIA STELLA ORTIZ DELGADO, en la que se expresó:

"El carácter subsidiario de la acción de tutela y su procedencia para evitar un perjuicio irremediable. Reiteración de jurisprudencia

Según el inciso 4º del artículo 86 de la Constitución Política, el requisito de subsidiariedad se refiere a que la acción de tutela procede cuando el afectado (i) no cuenta con otros medios de defensa judicial; (ii) a pesar de que dispone de otros medios judiciales que resultan idóneos y eficaces para la protección de sus derechos, el recurso de amparo se utiliza para evitar un perjuicio irremediable[23].

En aquellos asuntos en que existan otros medios de defensa judicial, la jurisprudencia de este Tribunal ha determinado que caben dos excepciones que justifican su procedibilidad, siempre y cuando también se verifique la inmediatez:

(i) A pesar de existir otro medio de defensa judicial idóneo, éste no impide la ocurrencia de un perjuicio irremediable[24], caso en el cual la acción de tutela procede, en principio, como mecanismo transitorio. No obstante, la Corte ha reconocido que en

---

[19] Al respecto pueden revisarse las sentencias T-980 de 2012 y T-546 de 2009.
[20] Cfr. Sentencias T-641 de 2015, T-790 de 2014, T-242 de 2013, T-928 y 740 de 2011, y T-546 de 2009.
[21] Véase sentencia T-752 de 2011.
[22] Sentencia T-093 de 2015.
[23] Ver Sentencias T-948 de 2013, M.P. Jorge Iván Palacio Palacio; T-325 de 2010, M.P. Luis Ernesto Vargas Silva; T-899 de 2014, M.P. Gloria Stella Ortiz Delgado, entre otras.
[24] Para determinar la existencia de un perjuicio irremediable que pueda superar el requisito de subsidiariedad, la Corte Constitucional ha establecido las siguientes características: (i) Que el perjuicio sea inminente, es decir que no basta con que exista una mera posibilidad de que se produzca el daño; (ii) Que las medidas que se requieren para evitar la configuración del perjuicio, sean urgentes; (iii) Que el perjuicio que se cause sea grave, lo que implica un daño de gran intensidad sobre la persona afectada; (iv) Que la acción de tutela sea impostergable, es decir que de aplazarse, se corra el riesgo de que ésta sea ineficaz por inoportuna. Ver sentencias T-1316 de 2001, M.P. Rodrigo Uprimny Yepes; T-702 de 2008, M.P. Manuel José Cepeda Espinosa; T-494 de 2010, M.P. Jorge Ignacio Pretelt Chaljub; T-232 de 2013, M.P. Luis Guillermo Guerrero Pérez y T-527 de 2015, M.P. Gloria Stella Ortiz Delgado, entre muchas otras.

ciertos casos, si el peticionario está en situación de debilidad manifiesta, el juez constitucional puede realizar el examen de la transitoriedad de la medida, en atención a las especificidades del caso, en particular a la posibilidad de exigir al accionante que acuda después a los medios y recursos judiciales ordinarios y concluir que resulta desproporcionado imponerle la carga de acudir al mecanismo judicial principal[25].

(ii) Si bien existe otro medio de defensa judicial, éste no es idóneo o eficaz para proteger los derechos fundamentales invocados, caso en el cual las órdenes impartidas en el fallo de tutela tendrán carácter definitivo.

Ahora bien frente a la petición para ordenar a GASORIENTE SA ESP, GRUPO VANTI que entregar la facturación del servicio de gas en el inmueble ubicado en el carrera 23 N°8-15 y al correo electrónico germanruiztrujillo@gmail.com, y la especial protección constitucional de la señora Rosalía Sánchez Viuda De Trujillo la Corte Constitucional en Sentencia T-374 de 2018 M.P. José Fernando Reyes Cuartas dijo:

"Suspensión del servicio cuando se encuentran de por medio sujetos de especial protección constitucional

Cuando se encuentran sujetos de especial protección constitucional, la Corte ha asumido una posición clara.

Ha indicado que determinados grupos de personas o comunidades gozan de una garantía reforzada al derecho fundamental al agua, de modo que cuando el juez decida sobre su suministro, debe tener especial precaución cuando se encuentra frente a niños o niñas, personas de la tercera edad, en situación de discapacidad o gravemente enfermas, mujeres en estado de embarazo o lactancia, o en condición de debilidad manifiesta, así como cuando se trata de hospitales, centros penitenciarios o carcelarios o establecimientos educativos.

Al presentarse estas situaciones, el derecho de las Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios a cortar el suministro de agua por falta de pago de varias facturas acumuladas se ve limitado; en este sentido la Corte estima que en esos eventos se presenta una colisión entre derechos o principios constitucionales. De un lado, el derecho de la empresa a recibir el pago por la prestación de un servicio fruto de un contrato de suministro oneroso[26] y por el otro, los derechos fundamentales al agua y a la vida en condiciones de dignidad de los usuarios o suscriptores.

Enfrente de dicha tensión, este Tribunal[27] ha indicado que resulta desproporcionado que se interrumpa el servicio de agua, cuando este afecta a sujetos de especial protección constitucional, pues es muy bajo el recaudo de dineros que se logra con la interrupción del suministro de agua, pero sí es una restricción importante a los derechos a la vida digna.

Así, la jurisprudencia limita el derecho de las Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios a cortar el suministro de agua en casos donde se presenta falta de pago de las tasas mensuales, si quien lo soporta reúne las siguientes condiciones: *i)* es un sujeto de especial protección constitucional; *ii)* el motivo de la morosidad es involuntario e incontrolable; y, *iii)* la suspensión del servicio implica la vulneración de otros derechos fundamentales[28].

---

[25] Sentencia T-373 de 2015. M.P. Gloria Stella Ortiz Delgado.
[26] En sentencia C-389 de 2002, al referirse al carácter oneroso del contrato de servicios públicos, este Tribunal indicó que "*dentro de la concepción del Estado Social de Derecho debe tenerse en cuenta que los servicios públicos domiciliarios tienen una función social, lo cual no significa que su prestación deba ser gratuita pues el componente de solidaridad que involucra implica que todas las personas contribuyen al financiamiento de los gastos e inversiones del Estado a través de las empresas prestadoras de servicios públicos, dentro de conceptos de justicia y equidad (CP art. 95-9 y 368)*".
[27] Ver sentencias T-712 de 2014, T-423 de 2013, C-150 de 2003 y C-389 de 2002.
[28] Cfr. Sentencia C-150 de 2003

En la sentencia C-150 de 2003, en que se estudió la constitucionalidad de varias disposiciones de la Ley 142 de 1994, incluido el Artículo 128, referido al derecho/deber de las Empresas Prestadora de Servicios Públicos Domiciliarios a cortar el suministro de agua, la Corte indicó que la suspensión del servicio implicaba un menoscabo desproporcionado para determinados sujetos de especial protección constitucional, que la llevó a condicionar su exequibilidad en el siguiente sentido:

"*las normas acusadas serán declaradas exequibles, en el entendido de que se respetarán los derechos de los usuarios de los servicios públicos cuando se vaya a tomar la decisión de cortar el servicio. Tales derechos, como el respeto a la dignidad del usuario (art. 1° de la C.P.) son, entre otros: (…) (ii) el derecho a que las empresas prestadoras de servicios públicos se abstengan de suspender el servicio cuando dicha interrupción tenga como consecuencia el desconocimiento de derechos constitucionales* ***de sujetos especialmente protegidos*** *o, impida el funcionamiento de hospitales y otros establecimientos también especialmente protegidos en razón a sus usuarios, o afecte gravemente las condiciones de vida de toda una comunidad.*"[29].

Tal regla jurisprudencial ha sido aplicada de forma reiterada por la Corte, como ocurrió en la sentencia T-270 de 2007, en la que se ampararon los derechos de una mujer que debía someterse a procedimientos de diálisis ambulatoria en su residencia cuatro veces al día y se le había cancelado el servicio de agua y energía eléctrica porque no había cancelado las facturas mensuales. Allí indicó que en casos de sujetos de especial protección constitucional, debe garantizarse el suministro mínimo, ya que la interrupción del mismo, tiene el alcance de poner en riesgo derechos fundamentales como la salud, la dignidad humana, y la vida misma.

En la sentencia T-717 de 2010 se resolvieron dos casos acumulados de madres cabeza de familia a las que se les había cortado el servicio por falta de pago. En esa ocasión, la Corte reiteró su jurisprudencia frente a los límites y restricciones del derecho/deber de las Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios a suspender el suministro de agua.

Indicó que siempre que, *prima facie*, proceda el corte del suministro, la Empresa deberá tener en cuenta que no lo podrá realizar si la suspensión se efectúa en dos de las siguientes hipótesis: *i)* con violación de las garantías del derecho al debido proceso; o *ii)* bajo el respeto del debido proceso, pero con la consecuencia accesoria de: *a)* suponer "*el desconocimiento de derechos constitucionales de sujetos especialmente protegidos*", *b)* "*impedir el funcionamiento de hospitales y otros establecimientos también especialmente protegidos*" o *c)* "*afectar gravemente las condiciones de vida de toda una comunidad*".

La sentencia T-915 de 2009 resolvió el caso de la suspensión del servicio de agua por falta de pago en un hogar comunitario donde se atendían de manera prioritaria a sesenta (60) menores de edad, y al protegerse sus derechos se estimó que la prestación de los servicios públicos es una función esencial de un Estado Social de Derecho y que, por tanto, no es posible suspender de manera automática el suministro agua sin atender que puede perjudicar a personas frente a las cuales el Estado tiene prioritarias obligaciones.

Estas mismas reglas fueron reiteradas en la sentencia T-752 de 2011, en la que se resolvieron casos acumulados de personas con mora en su pago, pero donde el corte del servicio afectaba a sujetos protegidos.

Expuso la Corte que no debía cuantificarse el acceso al servicio público esencial del agua desde un punto de vista de eficiencia económica o suficiencia

[29] Negrilla fuera del texto original.

financiera, sino que debía prestarse el servicio atendiendo a otros indicadores "*(…) de carácter social, que propugnen por la extensión y prestación oportuna de los mismos, aunque ello implique un replanteamiento de políticas públicas o la adopción de unas nuevas por parte del Estado, en lo que respecta al asunto de los servicios públicos esenciales*".

La sentencia T-980 de 2012 igualmente trató el caso de un sujeto de especial protección, específicamente un adulto mayor al que se le ampararon sus garantías debido a su condición particular, en donde se ordenó, como había ya sucedido en las ocasiones anteriores, que se realizara un acuerdo de pago amplio y flexible entre la Empresa y el suscriptor, atendiendo la situación económica del accionante y buscando que pudiera cumplir los abonos a su obligación contractual.

Por su parte, la Sentencia T-891 de 2014 realizó una reconstrucción del precedente judicial relacionado con las reglas jurisprudenciales aplicables a los casos de corte del servicio de agua a sujetos de especial protección constitucional. La providencia compendió las siguientes pautas:

"(i) en el caso de las viviendas clasificadas en nivel uno (1) del Sisbén, debe presumirse que la falta de pago no justifica la desconexión del servicio de acueducto;
(ii) no puede suspenderse el servicio, pese al incumplimiento sucesivo de pago, si la desconexión viola el debido proceso, afecta derechos constitucionales de sujetos de especial protección, entorpece el funcionamiento de establecimientos protegidos o afecta las condiciones materiales de existencia de un grupo;
(iii) en casos de desconexión los sujetos de especial protección constitucional tienen la carga de informar que el corte afecta a un sujeto que ostenta dicha calidad, que con ella se pueden afectar derechos fundamentales, y que el incumplimiento en el pago se generó a partir de 'circunstancias involuntarias, insuperables e incontrolables';
(iv) el contenido del derecho (…) incluye las características de disponibilidad, calidad, accesibilidad, asequibilidad y aceptabilidad;
(v) la tutela no resulta procedente para acceder a la reconexión cuando el accionante utilizó medios ilegales para hacerse al preciado líquido."

Con todo, para esta Corte, los sujetos de especial protección constitucional, entre ellos los niños y niñas y los adultos mayores, gozan de un contenido mínimo al derecho al agua potable que no es susceptible de restricción bajo ninguna hipótesis, de modo que la mora en el pago de las facturas del servicio público es inoponible para impedir el acceso al líquido de los sujetos de esta condición.

24. **En cuanto a lo que tiene que ver con el incumplimiento involuntario de la obligación, la Corte refirió en la sentencia T-717 de 2010, que es necesario que el usuario cumpla al menos con *la carga de informar* a la empresa de servicios públicos la concurrencia de esas tres condiciones: *1)* que la suspensión recaería sobre un sujeto de especial protección constitucional, *2)* que de esa suspensión podría sobrevenir un desconocimiento de sus derechos fundamentales, y *3)* que el incumplimiento se produjo por circunstancias involuntarias, insuperables e incontrolables.**

Bajo estos criterios, las empresas prestadoras del servicio de acueducto deben brindar soluciones al usuario incumplido, para así evitar que a éste le sea vulnerado ese derecho fundamental, debido al desabastecimiento de agua, tal como se indicó en la sentencia T-740 de 2011, en la que se especificó que ante el incumplimiento en el pago de más de dos periodos consecutivos de facturación, la empresa deberá informar la situación crediticia del usuario y el procedimiento a seguir para que este pueda ponerse al día en sus obligaciones, y en caso de que la persona a la que se le preste el servicio no pueda cancelar de manera inmediata

la deuda, dicha entidad debe mantener la prestación del servicio y con la aquiescencia de este, deberá elaborar acuerdos de pago con plazos amplios y cuotas flexibles teniendo en cuenta la capacidad económica del usuario, con el objetivo de que pueda ponerse al día con el pago de las obligaciones causadas por el consumo del referido servicio público.

La Corte señaló que tener en cuenta la capacidad de pago de los usuarios al momento de la elaboración de los mencionados acuerdos busca dar posibilidades efectivas a estos para saldar las deudas que han contraído, pero si una vez realizados, estos son incumplidos, el usuario manifiesta y prueba que no cuenta con la capacidad económica para hacerse cargo del pago de dicho servicio básico, la empresa prestadora deberá instalar, a cuenta de esta, un restrictor en el flujo del agua que garantice por lo menos 50 litros de agua por persona al día o proveer una fuente pública del recurso hídrico que asegure el suministro de igual cantidad.

Así, las empresas que prestan el servicio de agua potable deben analizar, en cada caso, si es legítima la suspensión, teniendo en cuenta las causas del incumplimiento consecutivo en el pago de las obligaciones facturadas y además, si con ello podrían afectarse derechos fundamentales, porque de no proceder de esta manera, su actuar resultaría inconstitucional y el juez de tutela podría encontrar necesaria la protección de los derechos involucrados y, en consecuencia, ordenar su reconexión, no obstante que por parte del usuario se hayan presentado acciones fraudulentas o ilegales, en tanto lo que se preserva es la prevalencia de los derechos de sujetos de especial protección constitucional, ya que al momento del análisis que se haga de la legitimidad de la suspensión de los servicios públicos domiciliarios, no sólo deben jugar las buenas razones a favor de la potestad de suspensión, sino las buenas razones que obran en contra del ejercicio incondicionado de la misma[30].

CASO CONCRETO

Vulneración de Derechos Fundamentales

EXONERACION DE PAGO DE RECONEXION DEL SERVICIO DE GAS

La señora ROSALIA SANCHEZ VIUDA DE TRUJILLO instauró la acción de tutela con el fin de obtener ante GASORIENTE S.A ESP, GRUPO VANTI la exoneración de pago por servicio de reconexión del contrato n° 63409759 del inmueble de su propiedad ubicado en la carrera 23 N°8-15, el cual le fue negado mediante acto administrativo N° 6452883_C – 63409759, de fecha 22 de marzo de 2022, emitido por GASORIENTE S.A ESP, GRUPO VANTI.

Pues bien, tratándose la mentada resolución de un acto administrativo, como que contiene una manifestación de voluntad de la administración GASORIENTE S.A ESP, GRUPO VANTI, mediante la cual no accede a la exoneración de pago por servicio de reconexión, invocado por la actora, y de conformidad al precedente jurisprudencial que hoy nos sirve de fundamento, resulta dilucidaste que no es la acción de tutela la vía adecuada para atacar la validez o legalidad de los actos administrativos aludidos por la accionante, como sí lo es el proceso contencioso administrativo de nulidad y restablecimiento del derecho, al cual debe acudirse en los precisos términos dispuestos en los artículos 71 de la ley 388 de 1997 y 138 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (ley 1437 de 2011), esto es, dentro de los cuatro (4) meses siguientes a la notificación de la última decisión, como medio adecuado para obtener el resultado deseado, al igual que cuenta con la posibilidad de solicitar medidas cautelares que permiten la suspensión de las actuaciones administrativas reprochadas en el escrito de

[30] Ver sentencia T-717 de 2010.

tutela, previo agotamiento de la vía gubernativa (interponiendo los recursos de reposición y apelación).

En efecto, puede solicitarse la suspensión provisional de tales actos, en los términos señalados en el artículo 231 del nuevo código contencioso administrativo, suspensión dentro de la cual se puede argumentar incluso la existencia de un perjuicio irremediable, que con el cumplimiento de los requisitos allí dispuestos implicaría, con la misma efectividad que conlleva la acción de tutela, suspender sus efectos mientras trascurre el procedimiento previsto para la acción de nulidad y restablecimiento del derecho, pues dicha acción le permite solicitar las afectaciones a los derechos fundamentales invocados, a través de la solicitud de medidas cautelares (ordinarias o urgentes) en los términos del CPACA.

En tales condiciones y en atención a que como regla general no compete al juez de tutela sino al ordinario decidir sobre la anulación de un acto administrativo, previo el agotamiento de la vía gubernativa, el ejercicio de la acción pertinente y en la oportunidad debida, considera el despacho que no es la tutela el mecanismo adecuado para obtener un eventual resultado que puede recabarse por el procedimiento legal alterno, máxime cuando no se acreditó un perjuicio irremediable que amerite la protección transitoria del derecho que se invoca, pues actualmente, tal como lo refieren las partes accionante y accionada, el servicio fue reconectado, y aun en presencia del mismo, considera éste despacho que las medidas de suspensión provisional son las idóneas y adecuadas para tal efecto, como que cumplen con los requisitos de eficacia y efectividad del medio alternativo.

Así las cosas, es del caso insistir que no resulta procedente acudir a la acción de la tutela para obtener la nulidad del respectivo acto, según lo tiene entendido la jurisprudencia de la Corte Constitucional al precisar:

"….*En otros términos, la acción de tutela no ha sido concebida para provocar la iniciación de procesos alternativos o sustitutivos de los ordinarios, o especiales, ni para modificar las reglas que fijan los diversos ámbitos de competencias de los jueces, ni para crear instancias adicionales a las existentes, ni para otorgar a los litigantes la opción de rescatar pleitos ya perdidos, sino que tiene el propósito claro y definido, estricto y específico, que el propio artículo 86 de la constitución indica, que no es otro diferente de brindar a la persona protección inmediata y subsidiaria para asegurarle el respeto efectivo de los derechos fundamentales que la Carta le reconoce*" (*fallo T-01 del 3 de abril de 1.992 con ponencia del Dr. JOSE GREGORIO HERNÁNDEZ GALINDO* -resaltados del Tribunal).

Así mismo, cuando la acción de tutela se ha intentado para obtener la anulación de actos administrativos, la alta Corte, Sala Tercera de Revisión en Sentencia T-38 del 9 de febrero de 1.993, sostuvo:

" En cuanto a la legalidad de los actos administrativos que eventualmente hubieren afectado los derechos de la peticionaria, la Corte encuentra que, tal como lo ha establecido esta Corporación en reiterada doctrina, la acción de tutela no es el medio judicial procedente para obtener la declaratoria de nulidad de los mismos, razón por la cual, dada su naturaleza subsidiaria, el mecanismo de amparo sólo cabe, según lo establece el citado precepto superior (artículo 86 C.N.), cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, siendo claro que la ciudadana (…) contaba con las acciones que en su favor consagra la legislación vigente, razón por la cual es válida para decidir el asunto sub examine la norma consagrada en el artículo 6º, numeral 1, del Decreto 2591 de 1991, en torno a la improcedencia de la acción.

…. *No se ajusta a la Constitución y, más bien, riñe con el sentido común que se invoque la figura sumaria de la tutela con la pretensión de tramitar dentro de la*

informalidad que le es característica, asuntos que por su misma complejidad exigen ponderado análisis a la luz de ordenamientos especializados expresamente sometidos por el sistema jurídico a ciertas formas y procedimientos" (resaltado fuera de texto).

Por todo lo anterior, en este evento resulta improcedente la petición de exoneración de pago por el servicio de reconexión del servicio público de gas, pues a la fecha se está disfrutando del servicio, advirtiendo el despacho que se trata de una pretensión netamente económica, reiterando que la parte actora no puede suplir las acciones ordinarias mediante el instrumento excepcional de la tutela, máxime cuando no se avista ni se acredita la ocurrencia de un perjuicio irremediable, es decir que el cubrimiento de las necesidades básicas de la actora y su hijo no puedan verse satisfechas o que se afecte su mínimo vital por el monto que se está cobrando, el cual asciende a $50.987, que obligue a la protección de derechos fundamentales de manera transitoria. Así mismo, tal como lo ha establecido la Corte Constitucional en la sentencia citada como precedente, se pueden incluso realizar acuerdos de pago con la empresa de manera que dicho pago se realice atendiendo las condiciones económicas.

ENTREGA DE FACTURACIÓN DEL SERVICIOS DE GAS EN EL INMUEBLE UBICADO EN LA CARRERA 23 N°8-15 DEL BARRIO LA UNIVERSIDAD

Frente a la pretensión de ordenar a GASORIENTE SA ESP, GRUPO VANTI la entrega de la facturación del servicio de gas en el inmueble ubicado en el carrera 23 N°8-15 y al correo electrónico germanruiztrujillo@gmail.com, de las pruebas recaudadas, se evidencia que efectivamente la señora ROSALIA SANCHEZ VIUDA DE TRUJILLO, reside en la carrera 23 N° 8-15 del barrio la Universidad, sin que GASORIENTE SA ESP, GRUPO VANTI, haya procedido a entregar la facturación correspondiente al contrato N° 63409759 en dicho inmueble, pues la señora Deyanira Arias indica que recibía la facturación correspondiente a dicho inmueble porque "*tenía un puesto ahí en la carrera 23 con calle 9, y resulta que un día hablando con la señora del edificio, me comenta que ahí llegaba el recibo de doña Rosalía, yo me hablo con las hijas, y una de ella pasa todo los días y en vista de que el recibo quedaba en el buzón, yo se lo entrega a la hija cuando pasaba (…)*. Precisa también, que realizó la entre hasta el mes de noviembre del año pasado (2021) Así mismo, la señora Sandra Roció Báez dijo "yo no recibo nada, ni los míos, porque como aquí hay un buzón lo entregan ahí, no recibo ni los míos, me toca solicitar los recibos en el buzón…", "mi local tiene una entrada independiente, el buzón es hacia la calle, al pie de la puerta de la entrada del edificio, en mi caso para los recibos, la señora del local 2, es la que me permite recoger o ella me entrega. " la dirección del edificio es Calle 9 N° 23-15 y el local Calle 9 N°23-05 Local 1.", circunstancia esta corroborada por las fotografías allegadas por la accionante donde se evidencia que la dirección del edificio es Calle 9 N° 23-15 Edificio Plaza Silvao, sin que dichos testimonios o fotografías allegadas por la accionante, vulneren el derecho de contracción alegado por la accionada en su contestación a la tutela, pues se evidencia que en el traslado del auto de avóquese y en los oficios de notificación enviados a los correos electrónicos servicioalcliente@grupovanti.com, serviciosjuridicos@grupovanti.com, se anexo el escrito de tutela y el contentivo de la ampliación de tutela, el cual contenía, la solicitud de pruebas testimoniales y fotografías, las cuales fueron decretadas en el auto de avóquese que también se anexo y en el que consta la fecha y hora en que se realizaría la práctica de las pruebas testimoniales, por lo que contrario a lo expuesto por la accionada, tenía pleno conocimiento de ello, advirtiéndose además que la acción constitucional es un proceso expedito y sumario por lo cual no se siguen las reglas de un procedimiento ordinario, debiendo el juez adoptar los mecanismos más expeditos para el recaudo probatorio, siendo que a pesar de la falta de pronunciamiento sobre el decreto de dichas pruebas y la ausencia del representante de la entidad demandada o su apoderado a la diligencia señalada para su recepción, éste despacho en aras de garantizar el derecho de defensa y contradicción dio traslado a la accionada del contenido de los testimonios

rendidos, garantizándose de manera adecuada los derechos de contradicción y de defensa de la empresa GASORIENTE SA ESP, siendo que dichas pruebas logran demostrar que efectivamente, tal como lo afirma la señora ROSALÍA SANCHEZ, no se esta entregando la facturación del servicio en el lugar de su residencia.

Pues bien, planteada la controversia en los anteriores términos, resulta evidente que GASORIENTE SA ESP, GRUPO VANTI ha venido desconociendo lo contemplado en el Contrato de Condiciones Uniformes CAPITULO III Derechos, Deberes y Obligaciones De Las Partes Cláusula 18ª. Deberes Y Obligaciones Del Suscriptor o Usuario: son obligaciones del Suscriptor o Usuario: 1. Pagar dentro de los plazos establecidos y en los sitios autorizados por LA EMPRESA, el valor liquidado en la factura por la prestación del servicio y por los otros conceptos autorizados legal o contractualmente, cuyo lugar de entrega se establece en la **Cláusula 59ª.- OPORTUNIDAD Y SITIO PARA ENTREGA DE LA FACTURA: El suscriptor o usuario tiene derecho a recibir oportunamente la factura y así mismo LA EMPRESA se obliga a entregarla por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma, en el lugar convenido para el efecto con el suscriptor o usuario**, por lo que al no entregarse en el inmueble de propiedad de la señora ROSALIA SANCHEZ VIUDA DE TRUJILLO, ubicado carrera 23 N°8-15 del barrio la Universidad, la facturación del servicio de gas correspondiente al contrato 63409759, la expone a la posibilidad de no pago oportuno y la consecuente suspensión del servicio de gas que implica la vulneración de derechos fundamentales, como ocurrió en esta ocasión, máxime cuando los residentes del inmueble manifiestan desconocer los procedimientos dispuestos para el caso, lo cual se evidencia porque proceden al pago del servicio cuando se les informa por un funcionario de la empresa que podían realizarlo con el numero del recibo anterior, aunado al hecho que cuentan con 63 y 84 años de edad, y por tanto merecedores de especial protección constitucional.

En estas circunstancias, se considera sin margen de duda que la no entrega la facturación del servicio de gas correspondiente al contrato 63409759, en el inmueble de propiedad de la señora ROSALIA SANCHEZ VIUDA DE TRUJILLO, ubicado carrera 23 N°8-15 del barrio la Universidad, por parte GASORIENTE SA ESP, GRUPO VANTI, está afectando los derechos al mínimo vital y al debido proceso de la accionante, pues el procedimiento dispuesto para el efecto es la entrega del servicio en el lugar convenido, cuyo incumplimiento, la expone innecesariamente a no cancelar a tiempo y a la consecuente suspensión del servicio público de gas, como ocurrió precisamente el mes inmediatamente anterior, esto es marzo de 2022, pues si bien en los meses precedentes de alguna manera pudo recibir la factura por parte de sus vecinos, ello no ocurrió en el mes de marzo de 2022, habiéndose generado la suspensión del servicio, por lo que de continuarse con tal proceder puede lesionarse su salud al no poder preparar de manera adecuada sus alimentos, así como disminuir las posibilidades de llevar una vida digna, máxime cuando la accionante se encuentra en especial protección constitucional, por lo que han de tomarse las medidas necesarias, ordenando al Representante Legal del GASORIENTE SA ESP, GRUPO VANTI que en el término de las 48 horas siguientes a la notificación del presente proveído, proceda a disponer lo necesario para la entrega a la señora ROSALIA SANCHEZ VIUDA DE TRUJILLO de la facturación del servicio de gas en el inmueble ubicado en el carrera 23 N°8-15, de igual manera deberá informar a la usuaria cual es el procedimiento a seguir para solicitar la factura correspondiente al contrato 63409759 y obtener el duplicado de la misma.

En cuanto a la entrega al correo electrónico germanruiztrujillo@gmail.com, no resulta procedente por cuanto no se logro determinar que se halla convenido la entrega por ese medio, considerando el despacho que para la garantía de los derechos fundamentales solicitados resulta suficiente la entrega en el inmueble de propiedad de la accionante.

Por otra parte, en relación con la solicitud de que se ordene a GASORIENTE S.A ESP, GRUPO VANTI, establecer un procedimiento que proteja los derechos constitucionales y la protección especial de adulto mayor frente al evento de la mora en el pago del servicio público domiciliario, resulta procedente, teniendo en cuenta lo señalado por la Corte Constitucional en "la Sentencia T-891 de 2014 realizó una reconstrucción del precedente judicial relacionado con las reglas jurisprudenciales aplicables a los casos de corte del servicio de agua a sujetos de especial protección constitucional. La providencia compendió las siguientes pautas:

"(i) en el caso de las viviendas clasificadas en nivel uno (1) del Sisbén, debe presumirse que la falta de pago no justifica la desconexión del servicio de acueducto;
(ii) no puede suspenderse el servicio, pese al incumplimiento sucesivo de pago, si la desconexión viola el debido proceso, afecta derechos constitucionales de sujetos de especial protección, entorpece el funcionamiento de establecimientos protegidos o afecta las condiciones materiales de existencia de un grupo;
(iii) en casos de desconexión los sujetos de especial protección constitucional tienen la carga de informar que el corte afecta a un sujeto que ostenta dicha calidad, que con ella se pueden afectar derechos fundamentales, y que el incumplimiento en el pago se generó a partir de 'circunstancias involuntarias, insuperables e incontrolables';
(iv) el contenido del derecho (…) incluye las características de disponibilidad, calidad, accesibilidad, asequibilidad y aceptabilidad;
(v) la tutela no resulta procedente para acceder a la reconexión cuando el accionante utilizó medios ilegales para hacerse al preciado líquido."

Con todo, para esta Corte, los sujetos de especial protección constitucional, entre ellos los niños y niñas y los adultos mayores, gozan de un contenido mínimo al derecho al agua potable que no es susceptible de restricción bajo ninguna hipótesis, de modo que la mora en el pago de las facturas del servicio público es inoponible para impedir el acceso al líquido de los sujetos de esta condición.

24. **En cuanto a lo que tiene que ver con el incumplimiento involuntario de la obligación, la Corte refirió en la sentencia T-717 de 2010, que es necesario que el usuario cumpla al menos con *la carga de informar* a la empresa de servicios públicos la concurrencia de esas tres condiciones: *1)* que la suspensión recaería sobre un sujeto de especial protección constitucional, *2)* que de esa suspensión podría sobrevenir un desconocimiento de sus derechos fundamentales, y *3)* que el incumplimiento se produjo por circunstancias involuntarias, insuperables e incontrolables.**

Bajo estos criterios, las empresas prestadoras del servicio de acueducto deben brindar soluciones al usuario incumplido, para así evitar que a éste le sea vulnerado ese derecho fundamental, debido al desabastecimiento de agua, tal como se indicó en la sentencia T-740 de 2011, en la que se especificó que ante el incumplimiento en el pago de más de dos periodos consecutivos de facturación, la empresa deberá informar la situación crediticia del usuario y el procedimiento a seguir para que este pueda ponerse al día en sus obligaciones, y en caso de que la persona a la que se le preste el servicio no pueda cancelar de manera inmediata la deuda, dicha entidad debe mantener la prestación del servicio y con la aquiescencia de este, deberá elaborar acuerdos de pago con plazos amplios y cuotas flexibles teniendo en cuenta la capacidad económica del usuario, con el objetivo de que pueda ponerse al día con el pago de las obligaciones causadas por el consumo del referido servicio público.

La Corte señaló que tener en cuenta la capacidad de pago de los usuarios al momento de la elaboración de los mencionados acuerdos busca dar posibilidades efectivas a estos para saldar las deudas que han contraído, pero si una vez

realizados, estos son incumplidos, el usuario manifiesta y prueba que no cuenta con la capacidad económica para hacerse cargo del pago de dicho servicio básico, la empresa prestadora deberá instalar, a cuenta de esta, un restrictor en el flujo del agua que garantice por lo menos 50 litros de agua por persona al día o proveer una fuente pública del recurso hídrico que asegure el suministro de igual cantidad.

Así, las empresas que prestan el servicio de agua potable deben analizar, en cada caso, si es legítima la suspensión, teniendo en cuenta las causas del incumplimiento consecutivo en el pago de las obligaciones facturadas y además, si con ello podrían afectarse derechos fundamentales, porque de no proceder de esta manera, su actuar resultaría inconstitucional y el juez de tutela podría encontrar necesaria la protección de los derechos involucrados y, en consecuencia, ordenar su reconexión, no obstante que por parte del usuario se hayan presentado acciones fraudulentas o ilegales, en tanto lo que se preserva es la prevalencia de los derechos de sujetos de especial protección constitucional, ya que al momento del análisis que se haga de la legitimidad de la suspensión de los servicios públicos domiciliarios, no sólo deben jugar las buenas razones a favor de la potestad de suspensión, sino las buenas razones que obran en contra del ejercicio incondicionado de la misma[31]."

En consonancia con dicho precedente, en el caso que no ocupa, GASORIENTE SA ESP, GRUPO VANTI, debe disponer lo necesario para garantizar los derechos de la señora ROSALIA SANCHEZ VIUDA DE TRUJILLO en caso de mora, indicándole el procedimiento a seguir para que pueda ponerse al día, sin proceder a la interrupción en la prestación del servicio y eventualmente elaborar acuerdos de pago con plazos amplios y cuotas flexibles teniendo en cuenta la capacidad económica de la accionante, de manera que pueda ponerse al día con el pago.

Finalmente, se desvinculará a la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS, por no evidenciarse de su parte vulneración alguna de derechos fundamentales de la señora ROSALIA SANCHEZ VIUDA DE TRUJILLO.

En razón y mérito de lo expuesto, **EL JUZGADO CATORCE PENAL MUNICIPAL CON FUNCION DE CONTROL DE GARANTIAS DE BUCARAMANGA,** administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley,

RESUELVE:

PRIMERO: CONCEDER la TUTELA instaurada por la señora ROSALIA SANCHEZ VIUDA DE TRUJILLO actuando en nombre propio, en contra de GASORIENTE S.A ESP, GRUPO VANTI, en aras de garantizar sus derechos fundamentales a la salud y a acceder a una alimentación adecuada, especialmente su derecho a la protección especial por pertenecer a un grupo de población vulnerable (tercera edad), por las razones consignadas en la parte motiva de este proveído.

SEGUNDO: ORDENAR a los representantes legales de GASORIENTE SA ESP, GRUPO VANTI, o quien haga sus veces, que en el término máximo e improrrogable de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de esta decisión, si ya no lo hubieren hecho, procedan a entregar a la señora ROSALIA SANCHEZ VIUDA DE TRUJILLO la facturación del servicio de gas en el inmueble ubicado en el carrera 23 N°8-15, indicándole a la usuaria el procedimiento a seguir para solicitar la factura correspondiente al contrato 63409759 y obtener el duplicado de la misma, en caso de no recibirla oportunamente.

TERCERO: NEGAR la solicitud de entrega de la facturación en el correo electrónico germanruiztrujillo@gmail.com, por lo expuesto en la parte motiva.

[31] Ver sentencia T-717 de 2010.

CUARTO: ORDENAR a los representantes legales de GASORIENTE SA ESP, GRUPO VANTI, o quien haga sus veces, que en el término máximo e improrrogable de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de esta decisión, si ya no lo hubieren hecho, procedan a disponer lo necesario para garantizar los derechos fundamentales de la señora ROSALIA SANCHEZ VIUDA DE TRUJILLO en caso de mora, indicándole el procedimiento a seguir para que pueda ponerse al día, sin proceder a la interrupción en la prestación del servicio y eventualmente elaborar acuerdos de pago con plazos amplios y cuotas flexibles teniendo en cuenta la capacidad económica de la accionante, de manera que pueda ponerse al día con el pago.

QUINTO: NEGAR la exoneración de pago por reconexión aplicado a la señora ROSALIA SANCHEZ VIUDA DE TRUJILLO, de la facturación correspondiente al mes de marzo de 2022, por parte del GASORIENTE SA ESP, GRUPO VANTI, contrato N° 63409759, respecto del inmueble ubicado en la carrera 23 N°8-15, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva.

SEXTO: DESVINCULAR de la presente acción a la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS S, al no encontrar de su parte vulneración en los derechos fundamentales de la señora ROSALIA SANCHEZ VIUDA DE TRUJILLO.

SEPTIMO: El desacato a lo ordenado en esta sentencia se sancionará con arresto al igual que se investigará y sancionará penalmente por fraude a resolución judicial, según lo previsto en los artículos 52 y 53 del decreto 2591 de 1991.

OCTAVO: Dispóngase la notificación de este fallo a las partes interesadas, en forma inmediata y por el medio más expedito, informándosele igualmente que cuentan con tres (3) días hábiles para presentar recurso de Impugnación de que trata el artículo 31 del decreto 2591 de 1991, y de no ser impugnado envíese a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,

ANA J. VILLARREAL GÓMEZ
Juez