





- Después de nueve (9) periodos facturados como CONSUMO ESTIMADO en el predio, la empresa de servicios públicos sin ninguna justificación aumenta el consumo estimado de 31M3 a 47M3, predio donde viven tres (3) personas, que no consumen esa cantidad de agua potable.
- La empresa le asiste el deber de revisar previamente antes de facturar investigar las desviaciones significativas frente a los consumos, tanto así, lo pueden hacer con aforo individual, para aclarar la causa de la desviación, pero es inaceptable que no realicen una investigación real de que está aconteciendo con el consumo del servicio en el predio y le sea más fácil estimar el consumo como si vivieran 20 personas en el inmueble.
- Aproximadamente para el ocho (8) de febrero de 2024, la empresa Triple AAA suspendió el servicio por un retraso en el pago de la facturación en reclamación que se reliquidó, el dinero para el pago inmediato de esas facturas reliquidadas no estuvo disponible en ese momento, pero que se pagó el pasado catorce (14) de febrero de 2024.
- Por el alto consumo del servicio de agua potable, las personas que viven en el inmueble se ven afectadas por la forma como está facturando el operador, tanto así, que el servicio de agua se encuentra hasta el momento suspendido, le es imposible pagar un servicio con un consumo estimado tan estratosféricamente alto y no con un consumo real sobre todo teniendo un medidor nuevo (recién instalado) y del que la empresa hace caso omiso para las facturaciones. Para la Empresa de Servicios Públicos le es más conveniente facturar como consumo estimado y colocar los metros cúbicos conforme a su apreciación, a parte d subir de 31m3 a 47m3 sin razón alguna.
- Hasta la fecha la Empresa de Servicios Públicos no da solución al problema de medición y **continúa facturando de manera estimada haciendo caso omiso del nuevo medidor** en el predio.

Como puede observar señor Juez, la empresa abusa de su posición dominante y manipula las normas a su acomodo, vulnerando mis derechos como usuario de sus servicios y contrariando lo estipulado en el artículo 9 de la Ley 142 de 1994 que trata de los DERECHO DE LOS USUARIOS y en su numeral 9.1 textualmente dice:

*"9.1. Obtener de las empresas la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de plazos y términos que para los efectos fije la comisión reguladora, con atención a la capacidad técnica y financiera de las empresas o las categorías de los municipios establecida por la ley".*

De igual manera el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 que trata de LA MEDICIÓN DEL CONSUMO Y EL PRECIO EN EL CONTRATO que textualmente dice:

*"La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario".*

## PRETENSIONES

- Que se ordene a la Empresa TRIPLE AAA que el consumo del servicio de agua potable sea de acuerdo a la medición **REAL** proporcionada por el medidor instalado en el predio el día 26 del mes de octubre de 2023 y **NO ESTIMADO** como hasta la fecha hace la empresa, mientras dicho medidor se encuentre en buen estado de funcionamiento conforme al artículo 146 de la Ley 142 de 1994.
- Que se ordene a la empresa que las facturas de los periodos de noviembre de 2023, diciembre de 2023, enero de 2024, febrero de 2024 y subsiguientes sean re liquidados de acuerdo al **CONSUMO REAL** registrado por el medidor instalado en el predio el día 26 del mes de octubre de 2023 y se haga la respectiva devolución de los excedentes ya cancelados.
- Que se ordene a la empresa la reconexión del servicio de agua, teniendo en cuenta, que se realizó el pago del servicio, tal como consta en la copia del pago de la deuda de la cuenta No. No. 3430835624, póliza No. 426794.

## DE LA ACTUACIÓN

La acción de tutela correspondió por reparto al JUZGADO PRIMERO CIVIL MUNICIPAL DE SOLEDAD, siendo admitida a través de auto del 27 de febrero de 2024, ordenándose oficiar a la parte accionada a fin de que rindiera un informe sobre los hechos relacionados en la solicitud de amparo y vincula al trámite a SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

INFORME TRIPLE A S.A E.S.P

MARIA ANTONIA BROCHERO BURGOS en calidad de representante legal, manifestó:

Me opongo a la totalidad de los hechos y pretensiones de la acción de tutela, ya que la empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios no ha vulnerado derecho fundamental alguno.

#### **INEXISTENCIA DE VULNERACION DE DERECHOS FUNDAMENTALES**

Respecto al derecho al **debido proceso** invocado, es necesario aclarar que este en actuaciones administrativas, hace relación, a la facultad que le concede la Constitución y la Ley a las personas, para ser escuchadas por los entes estatales y el correlativo deber para la Administración, de atender a los interesados y dar respuesta a sus inquietudes, conforme a los lineamientos o formalismos reglados y de los cuales, se desprende, su observancia por parte de las autoridades, sin que puedan apartarse a los postulados legales, de una manera caprichosa o arbitraria.

En este sentido la Jurisprudencia ha manifestado:

*"El artículo 29 de la Constitución Política establece que el debido proceso se aplicará a toda clase de actuaciones judiciales y administrativas.*

*Colombia como estado de derecho, se caracteriza porque todas sus competencias son regladas.*

*Por estado de derecho se debe entender el sistema de principios y reglas procesales según los cuales se crea y perfecciona el ordenamiento jurídico, se limita y controla el poder estatal y se protegen y realizan los derechos del individuo, por disposición de una norma.*

*Todo proceso consiste en el desarrollo de particulares relaciones jurídicas entre el órgano sancionador y el procesado o demandado, para buscar la efectividad del derecho material y las garantías debidas a las personas que en él intervienen.*

*La situación conflictiva que surge de cualquier tipo de proceso exige una regulación jurídica y una limitación de los poderes estatales, así como un respeto de los derechos y obligaciones de los individuos o partes procesales"<sup>23</sup>.*

Es por ello, que toda actuación administrativa, deberá ser el resultado, de un proceso, en el que la persona, tuvo la oportunidad de expresar sus opiniones, así como de presentar las pruebas que demuestren su derecho, con plena observancia de las disposiciones procesales que lo regulen, por parte de las autoridades.

En este sentido, la accionada presentó derecho de petición que fue notificado el 11-10-2023, la cual aporta como anexo al escrito de tutela:

**Gestión de Peticiones, Quejas y Reclamos**  
Radicación Número 61721826

Acueducto	SOLEDAD	Medio radicación	1. PERSONAL	Radicación	61721826
Área	JEFATURA ATENCION AL CLIENTE	Usuario	ALAFALURIE	Fecha radicación	11-10-2023

Tipo de radicación	Motivo de la radicación	Descripción
Reclamo	FACTURAR O DEJAR DE FACTURAR POR PROMEDIO	SUGEYS ELENA SERNA FLORIAN C.C. 32875223 CEL 3017982210 Reclama por el consumo estimado de 31 m3 facturados al predio en los periodos de Junio a Octubre de 2023 manifiesta que el predio lo habitan 3 personas y no consumen lo facturado solicita se haga inspección y se modifique el consumo manifiesta que reconoce deber 10 m3 not correo electrónico sugeyserna@hotmail.com
Solicitud	SOLICITUDES MICROMEDICIÓN	SUGEYS ELENA SERNA FLORIAN C.C. 32875223 CEL 3017982210 solicita revisión de medidor que se aplique garantía not correo electrónico sugeyserna@hotmail.com

La accionada reclama los consumos promedio facturados en los periodos de junio a octubre 2023, reconociendo deber únicamente 10m3.

Esta petición fue atendida mediante OFICIO DGC CCR 3890 2023 de fecha 31-10-2023 indicándole los motivos de la facturación promedio, teniendo en cuenta que el medidor presentaba indicios de mal funcionamiento. Por lo cual, se confirman los consumos facturados en los periodos de junio a octubre 2023 y se otorgan los recursos de ley.

Esta decisión fue notificada al correo electrónico [sugeyserna@hotmail.com](mailto:sugeyserna@hotmail.com), tal como consta en el expediente adjunto.

No estando de acuerdo con la decisión proferida, la accionante presenta los recursos de ley el día 06-12-2023, los cuales fueron atendidos mediante ACTO EMPRESARIAL DGC-EJMM- 0389-2023 de fecha 28-12-2023, mediante el cual se accede a reliquidar los periodos en reclamo con 0m3.

Esta decisión fue notificada al correo electrónico [sugeyserna@hotmail.com](mailto:sugeyserna@hotmail.com), tal como consta en el expediente adjunto.

En este punto es necesario aclarar que mi representada si atendió de fondo la inconformidad del accionante, no obstante, pretendía incluir en los recursos de fecha 06-12-2023 periodos que no habían sido objeto de reclamo inicial, razón por la cual, estos periodos no fueron atendidos mediante el ACTO EMPRESARIAL DGC-EJMM- 0389-2023 de fecha 28-12-2023.

Ahora bien, tal como el mismo accionante lo indica, la empresa realizó el cambio de medidor el 26-10-2023, no obstante, para los periodos de enero y febrero 2024 se facturó consumo promedio, toda vez que el medidor registró una desviación significativa de consumo, una vez investigada la desviación de consumo, el 12-01-2024 en visita realizada, se encontró predio sin fugas:

**RESULTADOS DE REVISIÓN**

¿Se examinaron puntos hidráulicos y medidor revisados? **12**

Se verificó el estado del punto? **SI**

Control: **OK**

Unidad: **Alfaro**

Ubicación: **Predio en finca en finca alfaro con nombre de Pedro Juan**

Comentarios: **Señor me revisó**

**ENCUESTA USUARIO**

¿Funcionario explicó razón de la suspensión? **SI**

¿Recibió factura? **SI**

Tipo de relación con el predio: **Individual**

Nombre: **WIS BOZA**

Tipo y Número de identificación: **70.200.000**

¿Recibió volante de lectura? **SI**

Teléfono: **3022000000**

Correo: **teo dea**

Desea recibir notificación por correo: **NO**

Fecha inicio inspección: **8:10 PM**

Fecha fin inspección: **8:20 PM**

12-01-2024

Código: **1416**

Nombre del y No. C.C.: **Wendy Jarama Marrón Ortega**

1002235031

Nombre funcionario y No. C.C.

Aviso de privacidad: El S.P. informa que con ocasión de las lecturas, inspecciones, mediciones y/o visitas relacionadas con el cumplimiento de las obligaciones contractuales a la prestación de servicios públicos domiciliarios, a su cargo se podrán recolectar datos personales, en perjuicio de otras finalidades legítimas. Cualquier duda sobre el tratamiento de datos personales puede comunicarse al

Así las cosas, al descartar la existencia de fugas en el predio, se procederán con la facturación por diferencia de lectura del periodo de marzo 2024.

Es necesario recordar lo dispuesto en el Art. 149 de la ley 142 de 1994:

**“Artículo 149. De la revisión previa. Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de periodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso.”**

Atendiendo lo anterior, la empresa facturó por promedio entre tanto investigaba la desviación significativa presentada y una vez aclarada la causa, se procederá con el cargue de las diferencias dejadas de facturar y se continuará con la facturación por diferencia de lectura.

Así las cosas, es evidente que mi representada ha respetado el debido proceso requerido para la atención de las peticiones y la facturación del servicio del predio.

Respecto al mínimo vital invocado en su escrito, el cual considera vulnerado por la suspensión del servicio efectuada el 08-02-2024, es necesario aclarar que la póliza 426794 correspondiente al predio ubicado en la CL 17 24 5, SOLEDAD, a la fecha cuenta con una deuda por valor de \$1.438.196, se anexa estado de cuenta:

Detalle del estado de la cuenta		
FACTURA	PERIODO	SALDO
15123583	Noviembre 2021	\$ 4443
49057489	Noviembre 2023	\$ 178516
49887330	Diciembre 2023	\$ 299659
50554199	Enero 2024	\$ 401790
51347178	Febrero 2024	\$ 328489
52099950	Marzo 2024	\$ 156814

Si bien el accionante realizó un pago el 14-02-2024, este únicamente fue un abono por valor de \$193.834, es decir, no cubrió la totalidad de la deuda, tal como el mismo accionante prueba:



Ahora bien, a fecha 08-02-2024 (fecha de la suspensión), la suma adeudada no se encontraba en reclamo, pues la última reclamación efectuada fue el 06-12-2023 y su respuesta fue notificada el día 28-12-2023, es decir, a la fecha de la suspensión, esa decisión se encontraba en firme, por tanto, resultaba procedente la suspensión del servicio en razón a la deuda que presenta el predio.

En este sentido, se tiene que el accionante está incumpliendo con la obligación de pago derivada del contrato de condiciones uniformes que señala:

**“Cláusula 1º. Objeto.** El presente contrato de servicios públicos domiciliarios tiene por objeto la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto: X y alcantarillado: X, que la persona prestadora se compromete a prestar en favor del suscriptor y/o usuario, **a cambio de un precio en dinero**, el cual se determinará de conformidad con la normatividad vigente.”.

**“Cláusula 10. Obligaciones del suscriptor y/o usuario:** Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones del suscriptor y/o usuario que se entienden incorporadas en el contrato de servicios públicos, las siguientes:

(...) **8. Pagar oportunamente las facturas. El no recibir la factura no lo exonera del pago, salvo que la persona prestadora no haya efectuado la facturación en forma oportuna..(....)”.**

En este sentido así como TRIPLE A DE B/Q S.A E.S.P cumple con la obligación de prestarle en debida forma el servicio, es obligación de los usuarios pagar el precio por el servicio recibido, conforme lo señala también lo señala la Ley 142 de 1994 y lo ha reiterado la SSPD a través de numerosos conceptos, entre ellos el Concepto 539 de 2021, que señala:

“ii) Onerosidad de los servicios públicos domiciliarios En la Constitución y la Ley no se encuentra contemplada la gratuidad ni exoneración del pago de los servicios públicos domiciliarios, teniendo en cuenta que, a través de la tarifa, esto es, el precio que se paga por el servicio, se remuneran los costos en que incurrió el prestador para efectuar la prestación de este. Lo anterior fue precisado por esta Oficina mediante concepto unificado SSPD-OJU-2010-24, en el cual se indicó lo siguiente: “(...) Si bien el artículo 365 de la Constitución Nacional de 1991, señala que los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado y que éste debe asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional, ello no significa que la misma se haga en condiciones de gratuidad.

Al respecto, en la sentencia C-580 de 1992, la Corte Constitucional señaló que el criterio de costos es soporte esencial del actual régimen tarifario, atendiendo “una racional determinación de los costos de las tarifas, mediante el aseguramiento de los activos de las entidades de servicio público, con el fin de garantizar su financiación, ajustando las tarifas a “los cambios en los costos reales” a fin de mantener el equilibrio económico-financiero de la empresa y garantizar la cobertura futura de los servicios.

(...)

Así, en atención de lo dispuesto en el artículo 367, sobre onerosidad de los servicios públicos domiciliarios, en los artículos 34 y 99 de la ley 142 de 1994 se estableció la improcedencia de la exoneración de pagos en los servicios públicos normados por esta ley.

(...)

Igualmente, en el artículo 128 de la ley 142 de 1994 se establece que el esquema de prestación de los servicios públicos se da a través del “contrato de servicios públicos”, entendido como un contrato uniforme, consensual, en virtud del cual una empresa de servicios públicos los presta a un usuario “a cambio de un precio en dinero”

**De acuerdo a lo anterior, la medida de suspensión del servicio resultaba procedente, teniendo en cuenta que el predio presentaba una deuda que no estaba en reclamo.**

## INFORME SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS TERESITA PALACIO JIMENEZ, en calidad de apoderada, manifestó:

Señor(a) Juez, respecto de los hechos señalados por el accionante en libelo de su demanda, me permito informar que los mismos NO NOS CONSTA, por cuanto consultado nuestro sistema de gestión documental y analizado el texto de la tutela remitido por su Despacho, no se encontró documento alguno donde se observe que esta Superintendencia tenga conocimiento de la reclamación reportada por el accionante, aunado no aporta documento alguno que permita inferir que han presentado petición queja o recurso de esta Superintendencia.

En cuanto a las pretensiones contenidas en la presente acción de tutela, me opongo a todas y cada una de ellas en cuanto estas puedan llegar a referirse a esta Superintendencia y de la misma manera me opongo a la vinculación oficiosa toda vez, que como se demostrará, la presente acción respecto de la Superservicios, se encuentra incurso en falta de legitimación en la causa por pasiva y la misma resulta improcedente al no evidenciarse hechos que permitan establecer la vulneración de los derechos fundamentales por parte de la entidad que represento.

Así las cosas, por parte de la Dirección Territorial Noroccidente de la Superservicios no se ha generado ningún tipo de violación a los derechos fundamentales señalados por la accionante en el escrito de tutela, situación por la cual nos oponemos a las pretensiones consignadas en el petitum de la demanda en lo atinente a la Superservicios.

### FALLO DE PRIMERA INSTANCIA

El JUZGADO PRIMERO CIVIL MUNICIPAL DE SOLEDAD, a través de fallo calendarado 12 de marzo de 2024 resolvió declarar improcedente el amparo ya que la actora cuenta con otros mecanismos para reclamar el amparo de los derechos aquí invocados.

### FUNDAMENTOS DE LA IMPUGNACIÓN

Inconforme con la decisión, la accionante impugna el fallo asegurando que el mismo debe ser revocado y manifiesta:

1. Que efectivamente se interpuso un derecho de petición ante la empresa Triple AAA, oficio DGC CCR 3890 2023 el día 31 de octubre de 2023 y el 28 de diciembre de 2023, mediante acto empresarial DGC-EJMM-0389-2023 resuelven recurso de reposición y en subsidio de apelación interpuesto el 6 de diciembre de 2023, manifiestan en la parte considerativa que:

*"Se verifica en nuestra base de datos, que en el periodo de facturación de JUNIO A OCTUBRE DE 2023 no fue posible realizar la toma de lectura por causas no atribuibles a la empresa, por lo que se facturo el periodo con consumo promedio.*

*En visita realizada al inmueble se evidencia que medidor no presenta buen funcionamiento, dado que no garantizaba su confiabilidad, medidor parado-.*

*Con ocasión a su reclamación el día 14-10-2023, se programó y realizó visita, en la cual, se encontró medidor sensor parado lectura de 856m3, amerita revisión en el laboratorio. El resultado de este fue no conforme. Quiere decir que, como se ha dicho, el medidor instalado no generaba confiabilidad en sus mediciones y por ello se estimaba en lo que se comprobaba su funcionamiento." (subrayado y negrita propia)*

En la parte resolutive, acceden ajustar el periodo de se accede ajustar los periodos de JUNIO A OCTUBRE con Om3, conforme a lo solicitado, sin embargo, **no resuelven de fondo frente a facturar en el predio como Consumo REAL y no estimado.**

2. Muy a pesar que el medidor **no presentaba buen funcionamiento**, dado que no garantizaba su confiabilidad, medidor parado-, con una lectura de 856m3, el resultado del laboratorio fue **medidor no conforme**, la empresa Triple AAA **aun que dejo instalado un nuevo medidor** (en garantía) en la fecha del día **26-10-2023**, continuó facturando como **CONSUMO ESTIMADO** para el periodo de **noviembre de 2023** con 31m3 y para sorpresa el periodo de **diciembre de 2023, enero 2024, y febrero 2024**, los **facturo como CONSUMO ESTIMADO** pero aumentando de **31m3** que era lo que facturaba anteriormente a **47m3**, sin ningún tipo de justificación y peor aún, teniendo un medidor nuevo recién instalado desde el día **26-10-2023**
3. Después de nueve **(9) periodos** facturados como **CONSUMO ESTIMADO** en el predio, la empresa de servicios públicos sin ninguna justificación aumenta el consumo estimado de **31M3 a 47M3**, predio donde viven tres (3) personas, que no consumen esa cantidad de agua potable.
4. La empresa le asiste el deber de revisar previamente antes de facturar investigar las desviaciones significativas frente a los consumos, tanto así, lo pueden hacer con aforo individual, para aclarar la causa de la desviación, pero es inaceptable que no realicen una investigación real de que está aconteciendo con el consumo del servicio en el predio y le sea más fácil estimar el consumo **como si vivieran 20 personas en el inmueble.**
5. Por el alto consumo del servicio de agua potable, las personas que viven en el inmueble se ven afectadas por la forma como está facturando el operador, le es imposible pagar un servicio con un **consumo estimado tan estratosféricamente alto y no con un consumo real** sobre todo teniendo un medidor nuevo (recién instalado) y del que la empresa hace caso omiso para las facturaciones. Para la Empresa de Servicios Públicos le es más conveniente facturar como consumo estimado y colocar los metros cúbicos conforme a su apreciación, a parte d subir de 31m3 a 47m3 sin razón alguna.
6. Hasta la fecha la Empresa de Servicios Públicos no da solución al problema de medición y **continúa facturando de manera estimada haciendo caso omiso del nuevo medidor** y a la norma que le obliga a facturar el consumo real según dicho medidor en el predio como es el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994** .

Como puede observar señor Juez, la empresa abusa de su posición dominante y manipula las normas a su acomodo, vulnerando mis derechos como usuario de sus servicios y contrariando lo estipulado en el **artículo 9 de la Ley 142 de 1994** que trata de los **DERECHO DE LOS USUARIOS** y en su numeral 9.1 textualmente dice:

*"9.1. Obtener de las empresas la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de plazos y términos que para los efectos fije la comisión reguladora, con atención a la capacidad técnica y financiera de las empresas o las categorías de los municipios establecida por la ley".*

De igual manera el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994** que trata de **LA MEDICIÓN DEL CONSUMO Y EL PRECIO EN EL CONTRATO** que textualmente dice:

*"La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario".*

Mi pregunta es señor Juez, ¿cuáles fueron criterios que utilizaron para aumentar el estimado? ¿En el predio colocaron un nuevo medidor porque no facturan consumo real y si siguen facturado consumo estimado?

De esta manera señor Juez, están vulnerado el mínimo vital de las personas que habitan en el predio, aunado al desgaste de estar presentando peticiones, tutelas en aras que la empresa resuelva de fondo lo pedido en el derecho de petición oficio DGC CCR 3890 2023 del 31 de octubre de 2023, donde se solicitó dejar de facturar consumos estimados y facturar consumos reales al predio, también se solicitó en el recurso interpuesto, no obstante siguió facturando los meses de noviembre, diciembre de 2023 y enero, febrero de 2024 con consumo estimado.

Cabe aclarar que los periodos de mayo a octubre de 2023 fueron cancelados, pero los periodos de noviembre, diciembre del 2023, enero y febrero de 2024 no han sido cancelados por motivos el alto consumo estimado, por lo que suplico que la empresa Triple AAA facture los periodos señalados como consumo Real, conforme a lo que genero verdaderamente el medidor y lo reliquide, en aras de no continuar en esta problemática y en lo sucesivo que las facturaciones de los periodos subsiguientes se realice **CONSUMO REAL** al predio con número de póliza **426794** y no estimado.

De igual manera quiero dejar constancia de la **PERSECUCIÓN y ACOSO** por parte de la empresa Triple A a las personas que habitan en el predio en cuestión facturando consumos estratosféricos y prácticamente impagables, vulnerando su mínimo vital, haciendo caso omiso de la ley que les obliga a facturar el consumo real registrado por el medidor, obligando a los usuarios a hacer constantemente reclamaciones que son negadas y a la presentación de recursos para que cuando al fin acceden a la petición los siguientes periodos nuevamente los facturan como estimados, entonces para que instalan un medidor si facturan de manera estimada lo que les viene en gana? Estamos desesperados, cuantas veces más deberemos reclamar? El ánimo de la presentación de la tutela es que se ponga fin a esta situación, según el juez de primera instancia cada dos (2) o tres (3) meses debemos de estar haciendo las respectivas reclamaciones ante la empresa Triple A por el mismo motivo, porque no cesan de facturar los consumos estimados astronómicos e impagables de todos los meses teniendo un medidor nuevo y en buen funcionamiento por el cual nos deberían facturar el consumo real que sería mucho más bajo y dentro de nuestro presupuesto! Además, no nos veríamos en la penosa, iincomoda y gravosa situación de estar recurriendo a alguien que nos haga constantes reclamaciones y recursos que económicamente también tienen su costo! Estamos desesperados señor Juez, esperamos que en esta vez, sí **cese el acoso por parte de la empresa contra nosotros y se nos facture como la ley nos da el derecho.**

## PROBLEMA JURÍDICO

De acuerdo con la situación fáctica puesta de presente en el acápite de antecedentes consiste en determinar si es procedente la acción de tutela para amparar el derecho fundamental al DEBIDO PROCESO Y MINIMO VITAL invocado por SUGEYS ELENA SERNA FLORIAN, presuntamente vulnerado por TRIPLE A S.A E.S.P, con ocasión a la suspensión del servicio de agua y además al cobro errado que viene facturando.

## NORMATIVO Y JURISPRUDENCIAL

El marco constitucional está conformado por el artículo 23 y 86 de la Constitución Política, Decreto 2591 de 1991. Ley 1755 de 2015, sentencia T-206/18, T-682/17, entre otras.

## CONSIDERACIONES

El constituyente del 1991, se preocupó por constitucionalizar no sólo una completa declaración de derechos, sino por crear los mecanismos idóneos para su eficaz protección.

La acción de tutela se estableció en la Constitución Política Colombiana, como un mecanismo residual, para aquellos casos de violación de Derechos Fundamentales en los cuales la persona afectada no tuviere ningún otro mecanismo para proteger su derecho, así se tiene por visto que la esencialidad de la Acción de Tutela es la de proteger estrictamente los derechos fundamentales que se vean vulnerados por la acción u omisión de cualquier persona.

Quiere decir lo anterior que la jurisdicción constitucional, tiene entre sus fines el de velar por la vigencia de los derechos fundamentales de las personas creando un instrumento que permita resolver de manera expedita las situaciones en que las personas no disponen de vías judiciales, o en las que existiendo estas, no son adecuadas para evitar la vulneración de un derecho.

La acción de tutela es uno de los mecanismos procesales ideados por el constituyente de 1991 para la protección de los derechos fundamentales de las personas, cuando éstos se vean amenazados o vulnerados por la acción u omisión de las autoridades o por los particulares en casos especiales.

Los Decretos 2591/91, 306/92, 1382/00, reglamentan la acción de tutela y señalan que ella sólo es procedente cuando no existen otros medios o mecanismos de defensa por su carácter residual y subsidiario que lo definen a la luz de lo consagrado en el artículo 86 de la Constitución Nacional; excepto cuando se utilice como mecanismo de transitorio para evitar un perjuicio irremediable o inminente.

El citado artículo 86 de la Constitución Nacional, señala que el objeto de la acción de tutela en una protección judicial inmediata de los derechos constitucionales fundamentales, ello sólo tiene justificación y prosperidad en cuanto en efecto se establece, dentro del

procedimiento preferente y sumario, que la acción de la autoridad o de particulares en los casos previstos por la ley, cause verdadero agravio a tales derechos o los ponga en peligro.

#### DERECHO FUNDAMENTAL AL DEBIDO PROCESO.

El artículo 29 de la Carta Política anuncia:

“El debido proceso se aplicará a toda clase de actuaciones judiciales y administrativas. Nadie podrá ser juzgado sino conforme a leyes preexistentes al acto que se le imputa, ante juez o tribunal competente y con observancia de la plenitud de las formas propias de cada juicio. En materia penal, la ley permisiva o favorable, aun cuando sea posterior, se aplicará de preferencia a la restrictiva o desfavorable. Toda persona se presume inocente mientras no se la haya declarado judicialmente culpable. Quien sea sindicado tiene derecho a la defensa y a la asistencia de un abogado escogido por él, o de oficio, durante la investigación y el juzgamiento; a un debido proceso público sin dilaciones injustificadas; a presentar pruebas y a controvertir las que se alleguen en su contra; a impugnar la sentencia condenatoria, y a no ser juzgado dos veces por el mismo hecho. Es nula, de pleno derecho, la prueba obtenida con violación del debido proceso”.

#### LA IMPROCEDENCIA DE LA ACCIÓN DE TUTELA ANTE LA EXISTENCIA DE OTRO MECANISMO DE DEFENSA JUDICIAL EN CURSO. REITERACIÓN DE JURISPRUDENCIA.

Al ser la Constitución Política la norma fundamental del ordenamiento jurídico colombiano, los valores, principios y derechos constitucionales irradian al resto de las normas vigentes. Este principio influye también en las acciones existentes para dilucidar conflictos en torno a todos los derechos legales y constitucionales. Así, la garantía de los derechos no es asunto exclusivo o reservado de la acción de tutela. Por el contrario, todas las herramientas judiciales dispuestas por el legislador deben permitir su protección.

De esta forma, es necesario entender que los mecanismos judiciales ordinarios son los instrumentos preferentes a los cuales deben acudir las personas para lograr la protección de sus derechos; pues los jueces ordinarios están obligados a resolver los problemas legales que a aquellas aquejen, garantizando en todo momento la primacía de los derechos inalienables. De ahí que la tutela por parte de la jurisdicción constitucional adquiera carácter subsidiario frente a los restantes medios de defensa judicial.

En vista de lo anterior, el inciso 3º del artículo 86 estableció que la acción de tutela “(...) Sólo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que aquélla se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable”.

En desarrollo de dicha disposición Constitucional, el numeral Primero (01) del artículo Seis (06) del Decreto 2591 de 1991 estableció la improcedencia de la acción en aquellos casos en que existan otros recursos o medios de defensa judiciales al alcance de la accionante. Ello significa que en el evento en que para un caso concreto existan otros mecanismos judiciales, corresponde al accionante agotar dichos recursos, es decir, hacer uso de todos los medios ordinarios y extraordinarios de defensa judicial que se encuentren a su disposición para invocar la protección de sus derechos.

En este orden de ideas, la protección de los derechos fundamentales no es un asunto que el orden jurídico reserve exclusivamente a la acción de tutela, la cual es, por mandato Constitucional, residual. Sin embargo, de la sola existencia de medios alternativos de defensa judicial, no deviene automáticamente la improcedencia de la acción, pues aquellos deben ser eficientes e idóneos y evitar el acaecimiento de un perjuicio irremediable a los derechos fundamentales.

De esta forma, en aquellos eventos en que se establezca que el ordenamiento jurídico tiene previsto un medio ordinario de defensa judicial, corresponde al juez constitucional resolver dos cuestiones: la primera, consiste en determinar si el medio judicial alterno presenta la

idoneidad y eficacia necesarias para la defensa de los derechos fundamentales. Posteriormente, debe abordarse la cuestión subsiguiente; consistente en determinar si concurren los elementos del perjuicio irremediable, que, conforme a la jurisprudencia constitucional, legitiman el amparo transitorio.

Ahora bien, del artículo 2º de la Constitución se desprende como uno de los fines esenciales del Estado garantizar la efectividad de los derechos. Siguiendo este principio, la idoneidad de un recurso o medio implica que éste sea adecuado para producir un efecto concreto que no sea manifiestamente absurdo o irrazonable frente a la pretensión del demandante. Por su parte, la eficacia del recurso o medio debe ser entendida como la posibilidad real de producir el resultado para el cual fue concebido el mismo. Respecto al acaecimiento de un perjuicio irremediable y por ende la procedencia de la acción de tutela para amparar transitoriamente los derechos fundamentales, esto ocurre cuando el medio judicial existente presenta idoneidad y eficacia, pero no tiene la capacidad de respuesta oportuna que la situación concreta requiere. Respecto a este punto, la Corte, reiterando su jurisprudencia, manifestó en la Sentencia T-972 de 2005:

“...Esta Corporación ha considerado desde sus primeras decisiones que el perjuicio irremediable consiste en un riesgo inminente que se produce de manera cierta y evidente sobre un derecho fundamental, que de ocurrir no existirá forma de reparar el daño. La gravedad de los hechos debe ser de tal magnitud que haga impostergable la tutela como mecanismo de protección inmediata de los derechos; además, debe resultar urgente la medida de protección para que el sujeto supere la condición de amenaza en que se encuentra”.

Estos criterios se han reiterado y desarrollado así:

“Para determinar la irremediabilidad del perjuicio hay que tener en cuenta la presencia concurrente de varios elementos que configuran su estructura, como la inminencia, que exige medidas inmediatas, la urgencia que tiene el sujeto de derecho por salir de ese perjuicio inminente, y la gravedad de los hechos, que hace evidente la impostergabilidad de la tutela como mecanismo necesario para la protección inmediata de los derechos constitucionales fundamentales. La concurrencia de los elementos mencionados pone de relieve la necesidad de considerar la situación fáctica que legitima la acción de tutela, como mecanismo transitorio y como medida precautelativa para garantizar la protección de los derechos fundamentales que se lesionan o que se encuentran amenazados. Con respecto al término "amenaza" es conveniente manifestar que no se trata de la simple posibilidad de lesión, sino de la probabilidad de sufrir un mal irreparable y grave de manera injustificada. La amenaza requiere un mínimo de evidencia fáctica, de suerte que sea razonable pensar en la realización del daño o menoscabo material o moral”.

#### CASO CONCRETO

En el presente caso, manifiesta la parte accionante que se presenta vulneración de su derecho fundamental al DEBIDO PROCESO Y MINIMO VITAL por parte de TRIPLE A S.A E.S.P en atención

Considera la actora que se vulneran sus derechos por cuanto se han venido presentado una serie de inconsistencias en la facturación del servicio de agua, situación que ha sido puesta de presente a la entidad accionada y que ha sido confirmada ya que en visita realizada evidenciaron problemas técnicos con el medidor sin embargo continua la facturación y además el servicio fue suspendido.

Por su parte la accionada TRIPLE A S.A E.S.P en su informe asegura no haber vulnerado los derechos fundamentales de la actora ya que atendido los requerimientos y peticiones radicados por la accionante, y en lo que respecta al mínimo vital, señala que la suspensión del servicio obedece a la mora en el pago del mismo.

La vinculada SUPERSERVICIOS señala falta de legitimación por pasiva.

Atendiendo estas precisiones y luego de verificar lo manifestado por la impugnante, así como también, el trámite tutelar de primera instancia, los argumentos defensivos de los accionados y/o vinculados, pruebas aportadas al plenario por las partes y la sentencia de fecha 12 de marzo de 2024, el despacho deberá determinar en primer lugar, si se encuentran o no, cumplidos los requisitos de procedibilidad, posteriormente resolverá si la sentencia proferida en primera instancia, debe confirmarse, revocarse y/o modificarse.

Por tanto, atendiendo las pretensiones principales de la parte accionante, desde ya anuncia esta Célula Judicial que las mismas escapan del escenario constitucional, pues ciertamente lo que se suplica está originado en actuaciones administrativas surtidas por TRIPLE A S.A E.S.P.

De hecho, las solicitudes planteadas por la parte accionante no cumplen con el requisito de **subsidiariedad**, en la medida en que cualquier inconformidad con actuaciones administrativas y/o actos administrativos de carácter general, impersonal y abstractos, pueden ser debatidos ante la Jurisdicción Contenciosa Administrativa, resultando ser improcedente que por vía constitucional se ordene, exigir su cumplimiento, revisar, verificar la legalidad y/o cumplimiento de los mismos u otro asunto relacionado con estos.

A este tenor, el Decreto 2591 de 1991, por el cual se reglamenta la acción de tutela consagrada en el artículo [86](#) de la Constitución Política de Colombia, en su artículo 06 ha señalado las causales de improcedencia de la acción de tutela, resaltando el Despacho las plasmadas en los numerales 1 y 5 del citado artículo:

*“1. Cuando existan otros recursos o medios de defensa judiciales, salvo que aquélla se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable. La existencia de dichos medios será apreciada en concreto, en cuanto a su eficacia, atendiendo las circunstancias en que se encuentra el solicitante. (...)”*

*4. (...) Cuando se trate de actos de carácter general, impersonal y abstracto.*

En lo que respecta a la suspensión por mora en el pago, el artículo 140 de la Ley 142 de 1994, refiere que puede suspenderse el servicio, cuando existe incumplimiento, así:

(...) Artículo 140. Suspensión por incumplimiento. Modificado por el art. 19 de la Ley 689 de 2001.

El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes:

La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de tres períodos de facturación, y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas.

Es causal también de suspensión, la alteración inconsulta y unilateral por parte del usuario o suscriptor de las condiciones contractuales de prestación del servicio.

Durante la suspensión, ninguna de las partes puede tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas tan pronto termine la causal de suspensión.

Haya o no suspensión, la entidad prestadora puede ejercer todos los demás derechos que las leyes y el contrato uniforme le conceden para el evento del incumplimiento.

De otro lado, en el caso en particular, no se acreditó la existencia de un perjuicio irremediable de la parte accionante, que conlleve habilitar el estudio del amparo constitucional como mecanismo transitorio y tampoco se evidencia una situación que revista tal gravedad o que configure un perjuicio de tal magnitud.

Así las cosas, considera el Despacho precedente confirmar el fallo proferido en primera instancia el 12 de marzo de 2024, en atención a que además de existir otros mecanismos para la solicitud de amparo, no se evidencia vulneración por parte de la accionada que ha acreditado haber atendido y resuelto los requerimientos y peticiones sumado a que no se evidencia que la actora se encuentre ante la comisión de un perjuicio irremediable o ser un sujeto especial de protección constitucional.

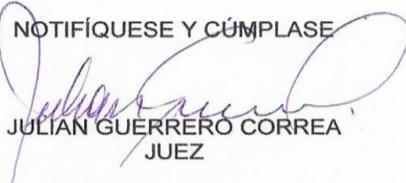
EN MÉRITO DE LO EXPUESTO, EL JUZGADO SEGUNDO CIVIL DEL CIRCUITO DE SOLEDAD, ADMINISTRANDO JUSTICIA EN NOMBRE DE LA REPÚBLICA Y POR AUTORIDAD DE LA LEY,

#### RESUELVE

PRIMERO: CONFIRMAR el fallo de primera instancia proferido el 12 de marzo de 2024 por el JUZGADO PRIMERO CIVIL MUNICIPAL DE SOLEDAD dentro de la ACCIÓN DE TUTELA incoada por SUGEYS ELENA SERNA FLORIAN, en contra de TRIPLE A S.A E.S.P, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de este proveído.

SEGUNDO: NOTIFICAR ésta providencia a las partes, así como al señor Defensor del Pueblo de la Ciudad, al a quo, por el medio más expedito y eficaz.

TERCERO: En su oportunidad, remítase el expediente a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión, según lo dispuesto en el decreto 2591 de 1.991.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE  
  
JULIAN GUERRERO CORREA  
JUEZ

NOTA: SE FIRMA EN FORMATO PDF EN RAZÓN A LOS INCONVENIENTES QUE PRESENTA LA PAGINA DE FIRMA DIGITAL