



## RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO JUZGADO TERCERO CIVIL MUNICIPAL NEIVA-HUILA

*Febrero Veintidós De Dos Mil Veintiuno*

Rad.: 41-001-40-03-003-2021-00063-00

### A s u n t o

**Juan José Rodríguez Silva**, incoa tutela a los derechos fundamentales de **petición y acceso a la información**, vulnerados por **Electrificadora del Huila S.A. E.S.P.** Se vincula a **EHS Electro Herrajes del Sur Ltda., Marco Fidel Rodríguez García y Ruth Silva Mazabel**.

### H e c h o s

1. **Juan José Rodríguez Silva**, es usuario del servicio público domiciliario de energía eléctrica que presta **Electrificadora del Huila S.A. E.S.P.**, en el inmueble ubicado en la calle 40 No. 1B – 23 de Neiva, en donde se encuentra instaladas las cuentas 146507945 y 465333352, cuyo titular es su progenitor **Marco Fidel Rodríguez García**, quien en compañía de su señora madre **Ruth Silva Mazabel** son los propietarios del inmueble.

2. El 04 de enero de 2021, radicó ante **Electrohuila** derecho de petición al cual se le asignó el número de radicado 01-PQR-000001-E-2021, en solicitud de información del nombre y cargo del funcionario que el día 23 de diciembre de 2020 ordenó la suspensión del servicio de energía que suministra la empresa en el inmueble, y remitiera copia del Acto Administrativo mediante el cual se ordenó la suspensión del servicio, de su notificación con su constancia de recibido y de toda la actuación administrativa para el efecto, así como del aviso de suspensión con la referida constancia de recibido del mismo y del acta de visita de suspensión que realizó la empresa **EHS Electro Herrajes del Sur Ltda.**

3. Refiere el actor que la petición se debió a la suspensión arbitraria del servicio de energía en el inmueble a pesar de no presentar facturas en mora, y solo estar pendiente el pago del último período con fecha límite 16 de diciembre de 2020, el cual canceló inmediatamente vía electrónica, sin embargo al comunicarse con **Electrohuila**, se le informó que la reconexión no sería inmediata, por lo que procedió a contratar un técnico electricista que la efectuara, dado que el servicio es requerido por sus padres quienes son adultos mayores, ya que no tuvo servicio entre las 2:30 y 10:00 pm.

4. Que la suspensión del servicio de energía eléctrica se dio de manera arbitraria, sin que en el procedimiento administrativo se surtiera el aviso o comunicación de suspensión a que los usuarios tienen derecho, adicionalmente la empresa contratista **Ehs Electro Herrajes del Sur Ltda.** como encargada de realizar la suspensión y reconexión del servicio, no dejó siquiera acta de la visita de la suspensión o, en su defecto la orden respectiva en el inmueble afectado, y contrario a ello sólo se limitaron arbitrariamente a dar apertura al contador para cortar el servicio y dejar un sello en los contadores que indica “SERVICIO SUSPENDIDO LA VIOLACIÓN DE ESTE SELLO ACARREARA SANCIONES NO. 228391”, así mismo la empresa no preguntó en la vivienda si había alguien a quien informarle sobre suspensión del servicio.

5. **Electrohuila** emitió respuesta a la petición mediante Acto Administrativo No. 05-PQR-001710-S-2021 de 21 de enero de 2021, negando la petición con fundamento en que terceros no pueden acceder a la información privada de la empresa, desconociendo así su calidad de usuario y que ha venido pagando electrónicamente el servicio energía de las dos cuentas instaladas en su residencia.

6. El accionante radicó nueva petición el 14 de enero de 2021, bajo el consecutivo 01-PQR-000806-E-2021, solicitando se corrigiera el valor total a pagar de \$116.850 de la factura de venta No. 58387770 emitida el 13 de enero de 2021 en la cuenta 146507945, por cuanto en dicha factura se estaba cobrando el servicio de reconexión por valor de \$9,104, suma que estaba siendo cobrada sin justificación alguna, por cuanto la reconexión del servicio corrió por su cuenta.

7. Como respuesta a la petición mediante comunicación No. 05-PQR-002359-S-2021 de 28 de enero de 2021, negó a retirar el cargo de reconexión argumentando que era una obligación de los usuarios abstenerse de realizar la reconexión del servicio por su propia cuenta. De igual manera, en dicha comunicación se le indica “Contra el presente acto administrativo proceden los recursos de reposición ante la División de Peticiones Quejas y Reclamos, en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el cual deberá interponerse en un mismo escrito, dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación del presente acto, conforme lo establecido en la Ley 142 de 1994 Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios”.

8. Estando dentro de los términos establecidos en el art. 113 de la Ley 142 de 1994, el 1º de febrero de 2021 radicó recurso de reposición y en subsidio el de apelación, al cual le fue asignado el número de radicado 05-PQR-002683-E-2021, de igual manera, ese mismo día canceló para evitar problemas la factura 58387770 de la cuenta 146507945 por valor de \$116.850 mediante PSE - CUS 878149418, sin embargo de manera arbitraria, y estando en trámite los recursos interpuestos y habiendo cancelado la factura, la entidad procedió el siguiente 02 de febrero, aproximadamente a las 10:00 AM. a suspender el servicio, para lo cual su progenitora **Ruth Silva Mazabel** les indicó a los funcionarios de la empresa que ya se había cancelado, sin embargo los funcionarios hicieron caso omiso y ejecutaron la suspensión del servicio y le entregaron una tirilla denominada orden de suspensión No. 2192506 con fecha de generación 27 de enero de 2021 de la cuenta 146507945.

9. Manifiesta el tutelante, que debió nuevamente reconectar al servicio eléctrico de manera directa, en tanto **Electrohuila** a pesar de reconocer que fue un error propio por no figurar en su sistema el pago, no efectuó la conexión de manera inmediata y se limitó a indicarle que debía esperar 24 horas.

10. Indica además, que la empresa es incoherente en sus actuaciones ya que en la respuesta 05-PQR-001710-S-2021 de 21 de enero de 2021, que brindó frente a la petición de radicado 01-PQR-000001-E-2021 de 4 de enero de 2021, le indica que no es posible dar información a terceros ya que se trata de documentos que no son públicos, es decir obvian su calidad de usuario, y en la respuesta No. 05-PQR-002359-S-2021 de 28 de enero de 2021 a la petición No. 01-PQR-000806-E-2021, le reconoce tal calidad cuando refiere en dicho Acto Administrativo “Obligación que, evidentemente no fue tomada en cuenta por el usuario, al realizar la reconexión del servicio por su cuenta, realizando un gasto adicional que la empresa tuvo que cargar en su factura.”

## Pretensiones

**Juan José Rodríguez Silva**, solicita en sede constitucional:

i) Protección de los derechos fundamentales de **petición y acceso a la información**;

ii) Se ordene a **Electrificadora del Huila S.A. E.S.P.** remitir copia de toda la documentación que le solicitó a través de derecho de petición de fecha 04/01/2021, con radicado No. 01-PQR-000001-E-2021, así como también informar *“Nombres y apellidos y cargo del funcionario que, el día 23 de diciembre de 2020 ordenó la suspensión del servicio de energía que suministra la empresa en el bien inmueble ubicado en la calle 40 No. 1B -23 del barrio cándido de la ciudad de Neiva, en donde se encuentran instaladas las acometidas con números de cuentas 146507945 y 465333352.”*

## Informes allegados

### D e s c a r g o s    **Electrificadora del Huila S.A. E.S.P. Electrohuila**

En escrito de traslado, señala inexistencia de vulneración de derechos fundamentales que le sean imputables, en tanto ha dado respuesta oportuna, en forma clara, precisa y congruente a cada una de las peticiones realizadas por el señor **Juan José Rodríguez Silva**, siguiendo el procedimiento establecido en la Ley y el Contrato de Condiciones Uniformes, siendo claro, que para el actor, el hecho de no recibir una respuesta satisfactoria a sus solicitudes equivale a vulneración de derechos fundamentales.

Que frente al asunto, no se encuentra agotado el trámite administrativo, teniendo en cuenta que está en curso el recurso de reposición y en subsidio apelación ante la Superintendencia de servicios públicos domiciliarios.

Señala que las diferencias que surjan entre la empresa y el suscriptor o usuario serán dirimidas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (Procedimiento administrativo), la jurisdicción Contenciosa Administrativa (Acción de reparación directa, nulidad o nulidad y restablecimiento del derecho) o, por un tercero si de esta manera lo acuerdan las partes (Clausula 75 Contrato Condiciones Uniformes), por ende no se da cumplimiento al principio de subsidiaridad de la acción de tutela.

### D e s c a r g o s    **EHS Electro Herrajes del Sur Ltda.**

Por conducto de su Representante Legal, da cuenta del procedimiento de suspensión del servicio de energía en el inmueble donde indica reside el accionante, destacando que la factura respectiva debió cancelarse el 16 diciembre de 2020 y, ello solo se presentó hasta luego de la suspensión del 23 de diciembre.

Que no hubo un funcionario que ordenara la labor, teniendo en cuenta que la cuenta se generó en el sistema para suspensión, por cuanto cumplía con los parámetros de valor factura superior a \$50.000 (\$94.290) y usuario igual o mayor a 2PV (2PV).

Refiere que la factura del accionante registra fecha de vencimiento 16 de diciembre de 2020, sin embargo, es un usuario financiado y la Resolución CREG 058 en su artículo 5 menciona *“los usuarios residenciales de estrato 1 a 4 deben tener la posibilidad de escoger si se acogen a la opción de pago diferido establecida en esta resolución, o si continúan pagando la factura del servicio*

de energía eléctrica en las condiciones previamente establecidas en los contratos de condiciones uniformes.

Se entenderá que un usuario residencial de estrato 1 a 4 se acoge a la medida del pago diferido cuando no realiza el pago de la factura en el plazo previsto por la empresa.

Parágrafo 1. la aceptación de la opción de pago diferido debe hacer de manera individual para cada una de las facturas objeto de la medida.

Parágrafo 2. En caso de incumplimiento del pago diferido, el comercializado podrá realizar la suspensión del servicio”.

Finalmente indica, falta de legitimación en la causa por pasiva, en tanto la petición objeto del presente trámite fue presentada ante **Electrohuila**, por ende solicita su exoneración.

#### **D e s c a r g o s Señora Ruth Silva Mazabel**

No se opone a las pretensiones de la tutela, por el contrario, solicita sean tutelados los derechos fundamentales de **petición y el acceso a la información**, resaltando un actuar arbitrario por parte de **Electrohuila** en el procedimiento de suspensión del servicio de energía en el inmueble de su propiedad.

#### **D e s c a r g o s Marco Fidel Rodríguez García**

Coadyuva lo pretendido dentro del trámite de tutela, enfatizando que ha sido víctima de un actuar irregular por parte de la **Electrificadora del Huila S.A. E.S.P. Electrohuila**, al proceder a la suspensión del servicio de energía en el inmueble de su propiedad.

#### **Pruebas Documentales**

- ✚ Derecho de petición, Rad. No. 01-PQR-000001-E-2021 de fecha 4-01-2021
- ✚ Correo electrónico dirigido a contact.center@electrohuila.co de 23/diciembre/2020 con el asunto: Soporte de pago.
- ✚ Correo electrónico dirigido a contact.center@electrohuila.co de 23/diciembre/2020 asunto: Soporte de pago mediante el cual se envió el comprobante CUS 841269777 PSE.
- ✚ Oficio respuesta Rad. No. 05-05-PQR-001710-S-2021 de 21/enero/2021
- ✚ Derecho de Petición de 13/enero/2021, Rad. No. 01-PQR-000806-E-2021 de 14 de enero de 2021 y anexos.
- ✚ Oficio respuesta, Rad. 05-PQR-002359-S-2021 de 28 de enero de 2021
- ✚ Escrito Recurso de Reposición, Rad. No. 05-PQR-002683-E-2021 de 1º/febrero/2021 y anexos.
- ✚ Comprobante de pago PSE CUS 878147338 de 1º. de febrero de 2021
- ✚ Copia de tirilla Orden de suspensión No. 2192506 de 27/01/21 de Electrificadora del Huila SA ESP.  
Correo electrónico dirigido a contact.center@electrohuila.co de fecha 2/febrero/2021 asunto: Pago factura 58387770.
- ✚ Múltiples comprobantes de pago de servicio de energía eléctrica inmueble suspendido
- ✚ Fotocopia Registro Civil de Nacimiento de JUAN JOSE RODRIGUEZ SILVA.
- ✚ Ordenes de suspensión del servicio de energía
- ✚ Ordenes de reconexión del servicio de energía
- ✚ Factura del servicio de energía

- ✚ Historial de cuentas allegado por Electrohuila
- ✚ Tomas fotográficas contadores

### Consideraciones

La Constitución Política de 1991, consagró en el artículo 86 la figura de la **Acción de Tutela**, como una herramienta adicional a las establecidas por la legislación y brindar solución a los conflictos originados en las distintas actividades del individuo, para los cuales no exista procedimiento legal establecido.

Se infiere del canon en cita, que la Acción de Tutela puede ser utilizada únicamente, cuando de la serie de medios legales existentes en el ordenamiento jurídico no obre otro que negativa de una autoridad pública o particular.

Luego, el fin primordial de la figura, es ofrecer protección a los derechos fundamentales cuando estos resulten vulnerados o amenazados por acción u omisión de cualquier autoridad pública o de un particular en los casos expresamente señalados en la ley, cuando no existe otro medio de defensa judicial para ser utilizado como transitorio de inmediata aplicación a efecto de evitar un perjuicio irremediable.

### El Caso

Usuario del servicio de público domiciliario de energía, señala a la Entidad a cargo de su suministro, incurrir en violación a los derechos de **petición y acceso a la información**, por no otorgar respuesta favorable a su solicitud radicada electrónicamente el 04/01/2021, relativa a obtener información del funcionario que ordenó la suspensión de dicho servicio en el inmueble de su residencia de propiedad de sus progenitores, además de los Actos Administrativos y su notificación que dispusieron el corte de energía, entidad que no accedió a su solicitud siguiendo el procedimiento establecido en la Ley y el Contrato de Condiciones Uniformes por actuaciones del usuario y el no pago oportuno de las facturas, no obstante haber reconectado a mutuo propio alegando encontrarse habitando dentro del mismo sus padres mayores adultos, como también al indicar la empresa que no se ha agotado debidamente el trámite Administrativo ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios con los recursos de Reposición y Apelación incoados por el usuario, por lo cual la Acción de Tutela debe aplicarse como mecanismo de subsidiariedad.

### Problema Jurídico

Viola una empresa de servicio público domiciliario **E.S.P.** el derecho de **petición y acceso de información**, por no otorgar respuesta favorable a la solicitud de un usuario tendiente a obtener copia del Acto Administrativo que ordenó la suspensión del servicio de energía en su residencia, por no estar legitimado como dispone el procedimiento de la Ley y el Contrato de Condiciones Uniformes por mora en el pago del mismo, y no figurar a su nombre las cuentas instaladas del servicio de energía sino del propietario del inmueble?

### Derecho de Petición, contenido y alcance<sup>1</sup>

El derecho fundamental de petición, consagrado en el artículo 23 de la Carta Política, promulgado con el fin de tener la posibilidad de presentar peticiones respetuosas ante las autoridades por cualquier persona, ya sea con motivo de interés general o particular y, además obtener una respuesta pronta.

En este aspecto, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo<sup>2</sup>, en su artículo 14 indica: “*Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.*”

La Jurisprudencia constitucional, se ha ocupado en fijar tanto el sentido como alcance del derecho de petición, y ha reiterado que las peticiones respetuosas presentadas ante las autoridades o ante particulares deberán resolverse de manera oportuna, completa y de fondo y no limitarse a una simple respuesta formal.

Así, pues, partiendo del precedente jurisprudencial en cita y, teniendo en cuenta la naturaleza y alcance del abordado derecho, su núcleo fundamental está constituido por: *i)* el que tiene el peticionario a obtener una respuesta de fondo, clara y precisa y, *ii)* la pronta respuesta de parte de quien le ha sido solicitada. De ahí, que resulta vulnerada tal garantía si la administración o la persona a quien se dirige omite su deber constitucional de dar respuesta oportuna y de fondo al asunto que se somete a su consideración.

El derecho de **petición**, se materializa cuando la autoridad requerida o el particular en los eventos en que procede emite respuesta a lo pedido: *i)* respetando el término previsto para el efecto; *ii)* de fondo, esto es, que resuelva la cuestión, sea de manera favorable o desfavorable a los intereses del peticionario; *iii)* en forma congruente a los términos de la petición y, *iv)* comunicando la respuesta al solicitante. Si emitida la respuesta por el requerido falla uno de los presupuestos, se entenderá que la **petición** no ha sido atendida conculcándose tal derecho.

#### **Principio de subsidiariedad de la acción de tutela<sup>1</sup>**

El principio de subsidiariedad, conforme al artículo 86 de la Constitución, implica que la acción de tutela solo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable. Sobre el carácter subsidiario de la acción, la Corte ha señalado que “*permite reconocer la validez y viabilidad de los medios y recursos ordinarios de protección judicial, como dispositivos legítimos y prevalentes para la salvaguarda de los derechos*”. Es ese reconocimiento el que obliga a los asociados a incoar los recursos jurisdiccionales con los que cuentan para conjurar la situación que estimen lesiva de sus derechos.

En otras palabras, las personas deben hacer uso de todos los recursos ordinarios y extraordinarios que el sistema judicial ha dispuesto para conjurar la situación que amenaza o lesiona sus derechos, de tal manera que se impida el uso indebido de este mecanismo constitucional como vía preferente o instancia judicial adicional de protección.

#### **Resultas del Caso**

Desde la perspectiva jurisprudencial, que envuelven los elementos que componen el caso traído a la jurisdicción constitucional a instancia del actor **Juan José Rodríguez Silva**, sus pretensiones resultan improcedentes dados los siguientes aspectos:

1.- No incurre vulneración a los derechos fundamentales de **petición** y acceso a la **información** la parte que funge como accionada, por cuanto es evidente que su solicitud con radicación 01-PQR-000001-E-2021 de 04/01/2021, fue objeto de respuesta por parte de la

---

<sup>1</sup> Consideraciones extractadas de la sentencia T-375 de 2018

entidad destinataria **Electrificadora del Huila S.A. E.S.P. Electrohuila** con radicación 05-PQR-001710-S-2021 de 21/01/2021, en la que se le negó la expedición de los legajos requeridos, por no indicar que demostraba el interés legítimo requerido para reclamar o solicitar la documentación que refería su escrito, relativa a Actos Administrativos y debida notificación que ordenaron la suspensión del servicio en el inmueble que ocupa, como el nombre del funcionario que ordenó el corte del mismo, aspecto aquél de suma importancia para la empresa de servicios públicos, en tanto quien pretende cualquier tipo de información debe acreditar su interés para tal obtención, más aún, cuando el señor **Juan José Rodríguez Silva** no es el titular de las cuentas sobre las que pendía la reclamación, -recordemos que es su señor padre Marco Fidel Rodríguez García-, y su condición de usuario no estaba demostrada formalmente, dado que solo allegaba copia de las facturas respectivas, comprobantes de pagos y reseñas fotográficas de los contadores que no le permitían tal acreditación.

2. El interesado ante el inconformismo en la respuesta otorgada por la entidad destinataria **Electrificadora del Huila S.A. E.S.P. Electrohuila** de 21 de enero de 2021, debió interponer frente a esta los recursos de reposición y/o apelación, como lo hizo frente a la respuesta otorgada el 28 de enero de 2021, o en su defecto, también pudo allegar la documentación que acreditara su legitimación para obtener los soportes que requería, lo cual no hizo en su momento.

3.- El accionante no ha agotado la vía gubernativa para proceder con la interposición de la acción de tutela, por ende, no da cumplimiento al principio de subsidiaridad de la acción de tutela, en tanto se itera, no interpuso los recursos que tenía a su alcance o solicitó la reconsideración de manera directa a la Entidad.

En mérito de las anteriores consideraciones, el Juzgado Tercero Civil Municipal de Neiva, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley,

#### Resuelve

1.- **Declarar** improcedente la acción constitucional incoada por el señor **Juan José Rodríguez Silva**, con base en la jurisprudencia constitucional traída a colación y las consideraciones que apoyan la decisión.

2.- **Ordenar** la Notificación de la sentencia a las partes (Art. 30 Dcto. 2591/1991).

3.- **Ordenar** que en firme esta providencia y dentro de la oportunidad legal, se envíe la Acción de Tutela a la Corte Constitucional para su eventual Revisión en caso de no ser impugnada.

4.- **Ordenar** el archivo de las diligencias, agotado el trámite riguroso de la Acción de Tutela, previa desanotación en el Sistema Gestión XXI.



MARTHA CLAUDIA IBAGON DE ARDILA<sup>2</sup>

Juez.-

adb

<sup>2</sup> Decisión adoptada en Forma Virtual por la Suscrita Titular.