



Sabanalarga, quince (15) de junio de dos mil veintidós (2022).

PROCESO:	ACCIÓN DE TUTELA.
REFERENCIA:	08-638-40-89-003-2022-00143-00.
ACCIONANTE:	MANUEL SARMIENTO CEPEDA
ACCIONADO:	TRIPLE A S.A.S E.S.P.

ASUNTO

Se procede a dictar fallo dentro de la acción de tutela promovida por el señor MANUEL SARMIENTO CEPEDA, identificado con la cédula de ciudadanía No. 7.473.674, quien actúa en nombre propio, en contra de TRIPLE A S.A.S E.S.P, por la presunta vulneración del derecho fundamental de Petición y al debido proceso, consagrados en nuestra Carta Política.

ANTECEDENTES

HECHOS

Se pasa a exponer los hechos presentados por la parte accionante así:

*"1. La factura **380001821544** correspondiente al mes de noviembre de 2021, por valor de \$60.970, fue cancelada el día 29 de noviembre del mismo año.*

2. Las facturas de los meses de diciembre 2021 y enero 2022, no fueron emitidas por daños en la base de datos de la Empresa Triple A, haciendo imposible su cancelación.

3. En la factura No.28721733 correspondiente al mes de febrero 2022, me cobra la suma de \$265.219, equivalente según la Empresa a los meses de noviembre 2021 (ya cancelado), diciembre, enero y febrero 2022 y otros saldos que por desconocimiento les pedí un estado de cuentas y observo que me relacionan saldos pendientes por pagar. Cabe aquí preguntar: si mensualmente cancelo el valor total de la factura, ¿de dónde arrastran esas diferencias que vienen desde 2011 y demás?

4. Para aclarar las diferencias me acerque a las oficinas de la Empresa en esta ciudad, la funcionaria me respondió que debo cancelar todo para evitar la suspensión del servicio, le mostré la factura cancelada de noviembre 2021 y me dijo le aparece pendiente de pagar porque el sistema se la abonó a su deuda, cual deuda si existe un acuerdo de pagos, hay que respetarlo, mi pago no fue para eso, por lo que le pido reversen la operación y me cancele noviembre 2021 y dijo que no era viable.

5. Como quiera que debía los meses de diciembre 2021 y enero 2022, solicité me arreglaran mi caso referente al mes de noviembre 2021, mientras esperaba la respuesta, procedí a cancelar el mes de febrero 2022.

6. Cancelada la factura de marzo 2022 No.29710632 por \$67.025, el 30-03-2022, el saldo por pagar sigue sin ninguna modificación.

7. El día 19-04-2022, solicité a la empresa Triple A, la prescripción de los saldos con más de cinco (5) años y de paso que me resuelvan lo pagado en noviembre 2021.

8. El día 29-04-2022, mediante llamada telefónica, me manifiesta una asesora de Triple A, que debo cancelar la factura No.3404935327 por valor de \$60.748, correspondiente al mes de diciembre 2021, pero sigue sin resolver los saldos antiguos y el pago de noviembre 2021.

9. El 27 de mayo recibo respuesta de mi derecho de petición, enviado a la Empresa el 19 de abril 2022 por el correo institucional: cliente@aaa.com.co cuya fecha venció el pasado 10 de mayo 2022, donde imponen su poder dominante y no resuelven en absoluto mi solicitud. Según el estado de cuenta que adjunto, las pequeñas diferencias que aparecen corresponden a las comisiones que cobran las Entidades autorizadas por triple A, para el recaudo de sus facturas. ¿Por qué debe el usuario asumir esa comisión?"

PRETENSIONES

Teniendo en cuenta los hechos generadores de la presunta vulneración, la parte accionante solicitó al Despacho, que se ordene a TRIPLE A S.A.S. E.S.P, dentro de un plazo prudencial perentorio el amparo de su derecho fundamental a la información y el debido proceso. De igual modo que:

1. Reserve el valor abonado según ellos a la deuda y den por cancelado el mes de noviembre de 2021.
2. Que se declare la prescripción de las partidas que aparecen en el estado de cuentas con vigencia superior a los cinco (5) años y
3. Que asuma la empresa, las comisiones de las entidades recaudadoras y no el usuario, me liberen de esas partidas que me están cobrando.

ACTUACIÓN PROCESAL

Estando dentro del término legal, mediante auto del dos (02) de junio de dos mil veintidós (2022), se admitió la presente acción, y se ordenó a la accionada informar dentro del término de cuarenta y ocho (48) horas, las razones de defensa que le asisten frente a las pretensiones de la tutela.

Notificada en debida forma la accionada TRIPLE A S.A.S E.S.P manifestó que:

Se oponen a los hechos y pretensiones de la acción de tutela de la referencia, como quiera aducen que, no han vulnerado derecho fundamental alguno, y que efectivamente, se realizó el pago de los meses de octubre y noviembre de 2021 y de febrero a mayo de 2022.

De igual modo, se evidencia que durante los meses de diciembre de 2021 y enero de 2022 no se realizaron ningún tipo de pagos y que las facturas pendientes por pagar son: En la factura de noviembre de 2021, le fue abonada con el pago realizado el 29 de abril de 2022 por un valor de \$41.716, dejando un saldo pendiente por valor de \$13.254 (tal como se observa en la imagen insertada) y las facturas de los meses de diciembre de 2021 y enero de 2022 de las cuales no se evidencio pago.

En conclusión, manifiesta que, el usuario se encontraba adeudando saldos y al momento de realizar los pagos el sistema comercial automáticamente aplica el pago sobre aquellas facturas activas (pendientes de pago). Con los pagos realizados por el accionante quedó al día hasta la factura de octubre de 2021, quedando pendiente por pagar las facturas de noviembre, diciembre de 2021 y enero 2022, tal como se registra en el cuadro insertado al presente escrito de contestación y en la cuenta de cobro que se aporta como prueba. Debe tenerse en cuenta que los servicios públicos domiciliarios se rigen por el principio de onerosidad, por lo tanto, es deber de todo suscriptor y/o usuario pagar una vez le sea entregada la factura, para así evitar que la empresa pueda tomar acciones por falta del pago por los servicios recibidos. Con lo anterior se demuestra al Despacho del Señor Juez, que Triple A de B/Q S.A E.E.S. P, no ha violado derecho constitucional alguno al accionante y que todo pago realizado por este ha sido aplicado en la póliza 564082.

2. Copia de factura del mes de febrero donde están cobrando el mes de noviembre (cancelado), diciembre 2021 y enero 2022, más otras partidas que desconocía su existencia.
3. Estado de cuenta emitido por Triple A, donde detalla las sumas por pagar.
4. Copias de las facturas de febrero, marzo y abril 2022, debidamente canceladas, sin modificar los saldos pendientes.
5. Cupón de abono a la deuda, mes de diciembre 2021, cancelado 29/04/2022.
6. Copia de la petición enviado al correo institucional de Triple A.
7. Copia de recibido por la empresa, solicitando el número de póliza que reposa en su base de datos.
8. Respuesta mediante oficio DGCC EMM2366- 2022 del 10/05/2022 y recibido en mi casa el 27/05/2022 hora 9:05 am, días después de vencido el termino para contestar.

La accionada aporta como prueba de sus hechos, los siguientes:

9. Expediente con radicación No. 12994312.
10. Estado de cuentas póliza 564082.

CONSIDERACIONES

La Acción de Tutela es una institución jurídica que protege y defiende los derechos constitucionales fundamentales, que es una de las novedades que consagra la constituyente del año 1991, en el Artículo 86 de la Carta Magna, reglamentado por los Decretos 2591 de 1991 y 306 de 1992, al tenor dice:

*“(…) Toda persona tendrá acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, por sí misma o por quien actúe a su nombre, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública”
Esta acción 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.
La existencia de dichos medios será apreciada en concreto, en cuanto a su eficacia, atendiendo las circunstancias en la que se encuentra el solicitante, debido a que en definitiva implica hacer un estudio analítico del mecanismo judicial “ordinario” previsto por el ordenamiento jurídico en cuanto a su idoneidad para conseguir el propósito perseguido” (...).*

De lo dicho se puede concluir que la acción de tutela solo procede para proteger derechos fundamentales, más no otros de distinto rango, cuando resulten amenazados o vulnerados por cualquier autoridad pública o por particulares con las características descritas en el inciso final del artículo 86 de la Constitución Nacional, siempre que el solicitante no cuente con otro medio de defensa judicial, a menos que busque un amparo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

COMPETENCIA

De conformidad con lo establecido en el artículo 37 del Decreto 2591 de 1991, este Juzgado es competente para conocer la presente acción de tutela.

PROBLEMA JURÍDICO POR RESOLVER

Conforme a lo expuesto en el escrito tutelar esta Sede Judicial se adentra a verificar si se vulneran los derechos fundamentales de petición y al debido proceso del señor MANUEL SARMIENTO CEPEDA, ante al orden de cancelar el monto referente a la mora por no cancelar las facturas a tiempo; así mismo, verificar si la acción de tutela constituye el único mecanismo idóneo o por el contrario se torna improcedente como mecanismo principal de defensa.

PROCEDENCIA DE LA ACCIÓN DE TUTELA.

Para resolver el anterior problema planteado, debe destacarse que el Artículo 86 de la Constitución Política, indica que la acción de tutela es un mecanismo utilizado para que, reunidos algunos requisitos procesales, las personas puedan reclamar la protección judicial inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales. Señala además que los derechos fundamentales son aquellos cuya protección inmediata puede ser solicitada al Juez.

Así mismo, se debe resaltar que la acción de tutela es un instrumento judicial de carácter constitucional, subsidiaria, residual y autónoma, dirigida a facilitar y permitir el control de los actos u omisiones de las autoridades públicas o excepcionalmente de particulares cuando estos vulneren los derechos fundamentales, pudiendo ser interpuesta por cualquier persona que se encuentre en estado de subordinación o indefensión, para la pronta y efectiva defensa de los derechos fundamentales cuando ello resulte urgente y necesario, a fin de evitar un perjuicio irremediable o cuando, en su defecto, no exista otro medio de defensa judicial.

La H. Corte Constitucional ha señalado que dos de las características esenciales de esta figura en el ordenamiento jurídico colombiano son la subsidiariedad y la inmediatez, puesto que la acción de tutela ha sido instituida como remedio de aplicación urgente que se hace preciso administrar en guarda de la efectividad concreta y actual del derecho objeto de violación o amenaza. Luego, no es propio de la acción de tutela reemplazar los procesos ordinarios o especiales, pues su propósito específico emana de su consagración constitucional, el cual, no es otro que brindar a la persona protección efectiva, actual y supletoria en orden a la garantía de sus derechos constitucionales fundamentales.

Y de igual forma sostuvo esa Alta Corporación en sentencia SU077 de 2018:

“Así pues, la acción de tutela fue diseñada como un mecanismo constitucional de carácter residual que procede ante la inexistencia o ineficacia de otros mecanismos judiciales que permitan contrarrestar la inminente vulneración de los derechos fundamentales de los ciudadanos. Se tiene, entonces, que para que un derecho sea amparable a través de la acción de tutela es necesario que (i) su carácter definitorio fundamental se vea severamente amenazado, dadas las circunstancias del caso concreto; (ii) se establezca una conexión necesaria entre la vulneración de un derecho meramente asistencial y el compromiso de la efectividad de otros derechos fundamentales. La acción de tutela es procedente para amparar derechos de carácter fundamental que se encuentran seriamente amenazados, así como derechos meramente asistenciales cuya vulneración compromete gravemente un derecho directamente fundamental.”

En ese sentido, el máximo Tribunal Constitucional, ha indicado que la procedencia de la acción de tutela depende de la no existencia de otros medios de defensa judicial, para obtener la protección inmediata de los derechos fundamentales o, aunque haya otros medios, la acción de tutela es procedente si se logra acreditar que con ella busca evitarse un perjuicio irremediable, o si se verifica que el otro medio de defensa judicial no es eficaz.¹

En concordancia con lo anterior, el papel del Juez Constitucional en estos casos es examinar la eficacia e idoneidad de otro medio de defensa judicial, considerando la situación particular del actor; es decir, el Operador Jurídico debe tener en cuenta la inminencia y gravedad del riesgo al que se encuentra sometido y la posibilidad de que medios judiciales ordinarios resulten útiles para poner fin a la amenaza, revisando en consecuencia, si la acción de tutela constituye el único mecanismo idóneo de protección de derechos fundamentales, o por el contrario se torna improcedente como mecanismo principal de defensa.

¹ Sentencia T- 786 de 2009.

En casos como el presente, donde se pretende discutir decisiones tomadas por la empresa que presta el servicio público de Acueducto, Aseo y Alcantarillado, consistente en desacuerdos de valores económicos en la facturación, es bien sabido que existen otros medios judiciales idóneos para la resolución de tales controversias como regla general. Sin embargo, el Máximo Tribunal Constitucional ha unguido que de manera excepcional, la acción de tutela procede para dilucidar tales controversias cuando se comprometa el núcleo esencial de un derecho fundamental con el fin de evitar la ocurrencia de un perjuicio irremediable, atendiendo cada caso en concreto, al respecto ha señalado²:

“Por consiguiente, la regla general es que la constitucionalidad y legalidad de las actuaciones de las empresas de servicios públicos domiciliarios están sometidas al escrutinio del juez administrativo mediante el ejercicio de las acciones de nulidad o de nulidad y restablecimiento del derecho, según las circunstancias. Ahora bien, generalmente este medio judicial puede considerarse adecuado y eficaz para la protección de los derechos fundamentales de los usuarios en caso de que éstos sean violados por las empresas de servicios públicos domiciliarios, pues, dado el carácter normativo de la Constitución Política, es deber del juez administrativo aplicar primordialmente los derechos fundamentales, dar preferencia a las disposiciones constitucionales frente a las restantes normas jurídicas que las infrinjan, procurar la prevalencia de lo sustancial frente a lo formal e, incluso, suspender provisionalmente el acto o decisión sometido a su escrutinio cuando amenace o vulnere no sólo derechos de rango legal sino también – y con mayor razón – fundamental.

De esta manera, existiendo otro medio de defensa judicial idóneo, la tutela en principio es improcedente para controvertir los actos de las empresas de servicios públicos domiciliarios, inclusive aquellos que imponen sanciones, salvo cuando las circunstancias concretas del caso y los derechos fundamentales involucrados en el mismo tornan ineficaces las acciones contenciosas administrativas o implican la inminencia de un perjuicio irremediable para el actor.”

Teniendo en cuenta las anteriores consideraciones, a continuación, se pasa a verificar la supuesta trasgresión de los derechos fundamentales aducidos por el actor.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

PROCEDENCIA DE LA ACCIÓN DE TUTELA PARA DIRIMIR CONFLICTOS CONSTITUCIONALES SURGIDOS ENTRE LAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS Y LOS USUARIOS.

La jurisprudencia de la Corte Constitucional ha sido enfática al establecer dos modalidades de procedencia de la acción de tutela: (i) como mecanismo definitivo cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial; y (ii) como mecanismo transitorio, cuando existiendo otros mecanismos de defensa los mismos no resultan idóneos o eficaces para evitar la consumación de un perjuicio irremediable; caso en el cual, la orden impartida por el juez constitucional tendrá vigencia mientras se emite pronunciamiento por parte del juez ordinario. 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 material. Cuando una empresa encargada de suministrar los servicios públicos domiciliarios afecta con sus actuaciones derechos de estirpe constitucional a los usuarios, la acción de tutela se hace procedente para evitar que se prolongue en el tiempo la afectación de los mismos.

En efecto, la Corte Constitucional en la sentencia T-927 de 1999 señaló:

“Si bien existe un medio de defensa gubernativo y judicial para dirimir las contiendas que de ordinario se presentan entre las empresas de servicios públicos domiciliarios y sus clientes, es igualmente claro que estos servicios pueden ser reivindicados a través de la acción de tutela en tanto guarden relación de conexidad con

² Sentencia T- 1146 de 2005.

algún derecho fundamental que resulte vulnerado o amenazado por la acción u omisión de tales empresas, máxime si se está en el evento del perjuicio irremediable.”

En conclusión, la acción de amparo sólo procede cuando con la suspensión del fluido de servicios públicos se afectan derechos constitucionales fundamentales.

RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA ANTE EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS.

La Ley 142 de 1994 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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

De conformidad con lo anterior, a luz del artículo 86 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.

CONTROL DE LEGALIDAD ANTE LA JURISDICCIÓN DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO

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, 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.

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.

En esa medida, 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 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Por último, se advierte que el artículo 155 de la Ley 142 de 1994 le prohíbe a las empresas de servicios públicos exigirles a los usuarios el pago de la factura como requisito para atender la reclamación relacionada con esta, razón por la cual, no existe obstáculo alguno que le impida a los usuarios agotar la vía gubernativa en materia de servicios públicos.

DERECHO AL DEBIDO PROCESO.

En reiteradas oportunidades la Corte Constitucional ha señalado que la acción de tutela es el mecanismo judicial de carácter excepcional consagrado en la Constitución para la protección efectiva de los derechos fundamentales, la cual será procedente en ausencia de las vías judiciales ordinarias o en presencia de ellas, pero con el único fin de evitar un perjuicio irremediable.

Por su parte el derecho al debido proceso encuentra sustento constitucional en varias normas de la Carta Política, siendo el artículo 29 el que de manera expresa dispone los lineamientos esenciales del mismo. Según el contenido del artículo 29 Superior, todas las personas cuentan con unas condiciones sustanciales y procedimentales mínimas las cuales garantizan la protección de sus derechos e intereses, así como también permiten la efectividad del derecho material.

Las anteriores apreciaciones se encuentran ampliamente explicadas por la Corte entre otras en la sentencia T-280 de 1998, Magistrado Ponente, Alejandro Martínez Caballero, que al respecto señaló:

“El debido proceso es todo un conjunto de derechos de las personas expresado en los artículos 28 (libertad de movimiento y otras cortapisas que se le imponen al Estado), 29 (el propio debido proceso y el derecho de defensa), 30 (recurso de habeas corpus), 31 (doble instancia), 33 (inmunidad penal), 34 (prohibición de destierro, confiscación y prisión perpetua), 36 (derechos de asilo). La importancia del debido proceso se liga a la búsqueda del orden justo, por consiguiente, en la Constitución de 1991 el debido proceso es algo más profundo que tipificar conductas, fijar competencias, establecer reglas de sustanciación y ritualismos, indicar formalidades y diligencias, como se deducía de los términos empleados por la ley 153 de 1887.”

*“El debido proceso no es solamente poner en movimiento mecánico las reglas de procedimiento y así lo insinuó Ihering. Con este método se estaría dentro del proceso legal pero lo protegible mediante tutela es más que eso, es el proceso justo, para lo cual hay que respetar los principios procesales de publicidad, inmediatez, libre apreciación de la prueba, y, lo más importante: el derecho mismo. 2. **Reglas y principios en el debido proceso.** En el Título “De los principios fundamentales” de la Constitución está incluido el artículo 2° que señala como fin esencial del Estado la efectividad de los principios. En el artículo 228 se establece la prevalencia del derecho sustancial, en el artículo 229 de la C. P. se consagra el acceso a la administración de justicia, en el artículo 230 se habla del imperio de la ley y en el artículo 29 se desarrolla el debido proceso. Respecto a esta última norma, la enumeración allí contenida no puede ser una camisa de fuerza, sino que se trata de las llamadas **NORMAS ABIERTAS**. Entonces, la discrecionalidad del juez (característica de la escuela antiformalista del realismo jurídico norteamericano) permite que la cláusula abierta sea un instrumento fundamental para lograr la finalidad constitucional del debido proceso. Sobre este tópico de las normas abiertas, Ernest Fuchs, a principios del siglo, dijo: ‘en los estudios, la ciencia y la praxis las reglamentaciones procesales no tienen por qué jugar un papel mayor que el que en la medicina tiene la reglamentación hospitalaria’.*

*“Pero esta posición lleva a un planteamiento más de fondo: **el debido proceso que se ampara con la tutela está ligado a las normas básicas constitucionales tendientes al orden justo (para ello nada más necesario que el respeto a los derechos fundamentales); ello implica asegurar que los poderes públicos constituidos sujeten sus actos (sentencias, actos administrativos) no solamente a las normas orgánicas constitucionales sino a los valores, principios y derechos y este sería el objeto de la jurisdicción constitucional en tratándose de la tutela.**”³ (Subraya y negrilla fuera del texto original).*

Dentro de los lineamientos anteriores se advierte entonces, que el debido proceso comprende esencialmente el respeto de un procedimiento previamente establecido por la ley, y cuya finalidad es garantizar los derechos sustanciales.

Consecuencia del respeto al debido proceso es que quienes hagan parte de un proceso de orden administrativo o judicial, podrán, en defensa de sus intereses particulares participar activamente del mismo, sentando su punto de vista, aportando las pruebas que consideren pertinentes, controvertir las que aporte su contraparte y someterse de manera respetuosa a la decisión que dicte el juez al finalizar el proceso.

Así, el respeto por el debido proceso tendrá plena aplicación en todas aquellas actuaciones de la administración, ya sea en el trámite de un proceso administrativo o de carácter judicial.

Ahora bien, como se dijo en un principio, la acción de tutela podrá surgir como un mecanismo judicial que proteja de manera transitoria los derechos de los particulares, cuando quiera que estos se encuentren expuestos a la ocurrencia inminente de un perjuicio irremediable.

Sobre el particular la jurisprudencia constitucional también ha dejado en claro que la acción de tutela como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable es procedente de manera excepcional cuando quiera que se reúnan los elementos que confirman la presencia de una circunstancia de estas características. Recuérdese que en sentencia T-225 de 1995, M.P. Vladimiro Naranjo Mesa, se señaló que se está ante un perjuicio irremediable cuando existe “la probabilidad de sufrir un mal irreparable y grave de manera injustificada”, supone la verificación de los siguientes elementos: i) que el perjuicio sea inminente; ii) que las medidas para conjurarlo sean urgentes; iii) que el perjuicio sea grave; y iv) que como consecuencia de lo anterior la acción de tutela sea impostergable.⁴

CARÁCTER SUBSIDIARIO O RESIDUAL DE LA ACCIÓN DE TUTELA. REITERACIÓN DE JURISPRUDENCIA.

³ Sentencia T-280 de 1998, M.P. Alejandro Martínez Caballero.

⁴ Sentencia T-225 de 1995, M.P. M.P. Vladimiro Naranjo Mesa.

Ha sido reiterada la jurisprudencia proferida por esta Corporación en relación con la subsidiariedad de la acción de tutela, al señalar que este mecanismo judicial excepcional, tal y como lo dispone el artículo 86 de la Constitución y el artículo 6° del Decreto 2591 de 1991, no procede cuando la persona cuenta con otros mecanismos para asegurar la protección de sus derechos, a menos que ella se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

Con todo, también se ha considerado que la acción de tutela y su procedibilidad ha de ser considerada en concreto y no en abstracto, pues vista la naturaleza y características propias de esta acción, la protección efectiva de los derechos habrá de prodigarse de conformidad con las circunstancias de cada caso específicamente considerado, pues de ser idónea la acción de tutela, ésta desplaza el mecanismo ordinario y se convierte en la vía principal de defensa.⁵ Pero si por el contrario, esos otros mecanismos judiciales son lo suficientemente eficaces, el amparo resulta improcedente⁶.

Así mismo, no se puede justificar de manera exclusiva la viabilidad de la acción de tutela a partir de la celeridad con que ésta se puede tramitar, pues de ser así, las demás vías judiciales de defensa se tornan en ineficaces, y ello supondría un desajuste al sistema judicial en su integridad:

“Ahora bien, una de las características esenciales de la tutela es precisamente la celeridad y brevedad con que la persona obtiene una decisión judicial. Pero esa sola circunstancia no significa per sé que pueda desplazar cualquier otro mecanismo, porque se llegaría al absurdo de anular el sistema procesal diseñado por el legislador, más aún cuando la protección de derechos fundamentales no es un asunto reservado únicamente al juez constitucional en sede de tutela, sino que debe inspirar todo el ordenamiento con independencia del mecanismo por medio del cual se haya puesto en funcionamiento la administración de justicia.”⁷

Por lo anterior, resulta importante priorizar la adecuada aplicación del principio de subsidiariedad, pues, vistas las circunstancias fácticas concretas a cada caso, ello permite articular de manera dinámica y exacta la participación de los jueces en la determinación del espacio jurisdiccional correspondiente a fin de evitar que se presenten interferencias indebidas e invasiones de competencia.

Expuesto lo anterior, entra el Despacho a exponer el:

CASO CONCRETO

Suplica el accionante, la protección de sus derechos fundamentales, que, según éste, resultan vulnerados por cuanto, ha estado exigiendo que la accionada reserve el valor abonado según ellos a la deuda y den por cancelado el mes de noviembre de 2021; así mismo, que se declare la prescripción de las partidas que aparecen en el estado de cuentas con vigencia superior a los cinco (5) años y por último que sea la empresa quien asuma las comisiones de las entidades recaudadoras y no el usuario.

Dentro de las actuaciones, manifiesta que presentó derecho de petición el día 19 de abril de 2022, por medio del correo institucional al operador TRIPLE A S.A.S. E.S.P., se evidencia respuesta del día 27 de mayo del mismo año, cuyo término había vencido el día 10 de mayo de 2022, en donde, según lo manifiesta el accionante, no se resuelve a fondo la solicitud.

⁵ Corte Constitucional, sentencias T-127 de 2001, T-384 de 1998 y T-672/98, entre otras.

⁶ Corte Constitucional, sentencias T-620 de 2002, T-999 de 2001, T-968 de 2001, T-875 de 2001, T-037 de 1997, entre otras

⁷ Corte Constitucional, Sentencia T-500 de 2002 MP. Eduardo Montealegre Lizet

Debe tenerse en cuenta que los servicios públicos domiciliarios se rigen por el principio de onerosidad, por lo tanto, es deber de todo suscriptor y/o usuario pagar una vez le sea entregada la factura, para así evitar que la empresa pueda tomar acciones por falta del pago por los servicios recibidos.”

En el mismo sentido, la accionada manifestó sobre la solicitud de prescripción de las facturas adeudadas presentada por el accionante, de la siguiente manera:

“Es pertinente señalar que la prescripción comprende un modo de extinción de las obligaciones por el cual se extinguen las acciones y derechos ajenos que no que no ser ejercido durante cierto tiempo teniendo en cuenta si se trata de un título ejecutivo o de un título valor ya que para cada caso la prescripción opera de manera diferente.

En cualquier caso, la empresa ni la superintendencia son competentes para pronunciarse con respecto a lo solicitado, toda vez que la controversia se dirime ante la jurisdicción ordinaria.

Así las cosas, la empresa se acoge al concepto más reciente emitido por parte de la SSPD, de por cuanto la competencia y medio idóneo de solicitar o reclamar la prescripción de la factura de servicios públicos adeudadas es potestad de la justicia civil ordinaria y no mediante la vía gubernativa mediante la presentación de un derecho de petición, ni interponiendo los recursos de la ley, toda vez que la vía gubernativa debe operar por regla general contra aquellos actos establecidos en el Código Contencioso Administrativo, ley 142 de 1994 y disposiciones del contrato de prestación de servicios públicos domiciliarios.”

Conforme a lo anterior, es necesario aclarar que: i) La Ley 142 de 1994, artículo 130, modificado por la ley 689 de 2001, artículo 18, dispone que son partes del contrato la empresa de servicios públicos, el suscriptor y/o el usuario. Además que, el propietario o poseedor del inmueble, el suscriptor y los usuarios del servicio son solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos; ii) La ley dispone que las empresas de servicios públicos domiciliarios están en la obligación de suspender el servicio si el usuario o suscriptor incumple su obligación de pagar oportunamente los servicios facturados dentro del término previsto en el contrato, en dos periodos consecutivos, circunstancia que es alegada por la activa. Y, si la empresa incumple la obligación de suspender el servicio se romperá la solidaridad prevista en la ley. Norma concordante con lo previsto en el artículo 140 de la Ley 142 de 1994, modificado por la Ley 689 de 2001, artículo 19, que establece entre las causales de suspensión del contrato por incumplimiento del contrato se encuentra la falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de dos (2) periodos de facturación en el evento en que ésta sea bimestral y de tres (3) periodos cuando sea mensual.

La accionada también puntualizó en que el accionante con el incumplimiento de sus obligaciones, contribuyó a que la deuda se incrementara, lo cual no es razón suficiente para que desconozca sus obligaciones, por lo cual se confirma la deuda presentada, y no es posible declarar su prescripción por este medio.

Por otro lado, expresa TRIPLE A S.A.S E.S.P., que a la fecha el usuario presenta un saldo por valor de \$213.759 correspondientes a facturas pendientes de cancelar, la cual se mantiene; recalándole que la deuda corresponde a los servicios debidamente prestados, y no incluye gastos jurídicos por gestiones de cobro tal como él lo menciona.

Al respecto, es preciso hacer la claridad que en relación a las reclamaciones realizadas, la **Ley 1437 de 2011, en su artículo 74 establece los recursos contra los actos administrativos**. Por regla general, contra los actos definitivos procederán los siguientes recursos:

1. El de reposición, ante quien expidió la decisión para que la aclare, modifique, adicione o revoque.
2. El de apelación, para ante el inmediato superior administrativo o funcional con el mismo propósito.

No habrá apelación de las decisiones de los Ministros, Directores de Departamento Administrativo, superintendentes y representantes legales de las entidades descentralizadas ni de los directores u organismos superiores de los órganos constitucionales autónomos.

Tampoco serán apelables aquellas decisiones proferidas por los representantes legales y jefes superiores de las entidades y organismos del nivel territorial.

3. El de queja, cuando se rechace el de apelación. (...)

Teniendo en cuenta el acervo probatorio obrante en el expediente y de conformidad con la jurisprudencia trazada por la Corte Constitucional en materia de servicios públicos, la presente acción de tutela se torna improcedente por la existencia de otro medio de defensa judicial idóneo, con el que cuenta la accionante para controvertir la legalidad del procedimiento que se siguió para el cobro de las sumas adeudadas por concepto de consumo de los servicios prestados, así como para controvertir las decisiones que ha venido adoptando la accionada TRIPLE A E.S.P., además el procedimiento administrativo en relación a la prescripción solicitada y las decisiones adoptadas en él puede ser debatidos ante la jurisdicción contenciosa administrativa.

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”.

Desde la anterior perspectiva jurisprudencial, reitera la obligación del propietario, usuario y/o suscriptor del servicio público domiciliario de agotar los recursos de la actuación administrativa 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, circunstancia que se encuentra probada, en virtud que, la activa ha tenido conocimiento de las decisiones proferidas por la empresa prestadora del servicio domiciliario dentro de la actuación administrativa adelantada y ha tenido la oportunidad de recurrir las mismas, como se evidencia en las pruebas allegadas al plenario.

No obstante, lo anterior se 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., circunstancias que no se hayan probadas, por cuanto no existe en el expediente pruebas que así lo demuestren.

Así mismo, y en concordancia con la jurisprudencia constitucional citada, la actora, además, puede acudir ante la Superintendencia de Servicios Públicos conforme a la regulación especial en materia de servicios públicos que se ha dispuesto, y que es un procedimiento administrativo encaminado justamente a decidir la controversia que el señor MANUEL SARMIENTO CEPEDA plantea equivocadamente a través de la acción de tutela.

Siendo la acción de tutela un mecanismo de amparo subsidiario y residual, ella resulta improcedente ante la existencia otro medio defensa judicial, y como quiera que, lo anterior comprende un asunto que excede la competencia del juez

de tutela, por cuanto lo que aquí se estudia es la afectación de derechos fundamentales no asuntos de índole contractual o económica.

DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, el JUZGADO TERCERO PROMISCOU MUNICIPAL ORALIDAD DE SABANALARGA, administrando Justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

RESUELVE

PRIMERO: NIÉGUESE el amparo de los derechos invocados en la presente acción de tutela instaurada por el señor MANUEL SARMIENTO CEPEDA, contra Triple A E.S.P, en atención a las consideraciones expuestas en esta sentencia.

SEGUNDO: NOTIFÍQUESE por el medio más eficaz, tanto a la parte accionante como accionada del resultado de la presente providencia.

TERCERO: En firme dicha providencia, si no fuese impugnada dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a su notificación de conformidad con el Art. 31 del decreto 2591 de 1991, remítase a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

ROSA A. ROSANIA RODRÍGUEZ
JUEZ

Firmado Por:

**Rosa Amelia Rosania Rodriguez
Juez Municipal
Juzgado Municipal
Juzgado 003 Promiscuo Municipal
Sabanalarga - Atlantico**

Este documento fue generado con firma electrónica y cuenta con plena validez jurídica, conforme a lo dispuesto en la Ley 527/99 y el decreto reglamentario 2364/12

Código de verificación: **2bf8149e9b2835a7ca36cac041cf847e58a8e9c84b82f251b77d1eac78b8f56b**
Documento generado en 16/06/2022 10:28:25 AM

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