



Sabanalarga, veintidós (22) de agosto de dos mil veintitrés (2023).

PROCESO:	ACCIÓN DE TUTELA.
REFERENCIA:	08-638-40-89-003-2023-00239-00.
ACCIONANTE:	HILDEGARDO RAFAEL PUELLO SARMIENTO
ACCIONADO:	AIR-E S.A.S E.S.P

ASUNTO

Se procede a dictar fallo dentro de la acción de tutela promovida por el señor HILDEGARDO RAFAEL PUELLO SARMIENTO, identificado con la cédula de ciudadanía No. 8.631.841 expedida en Sabanalarga - Atlántico, quien actúa en nombre propio, en contra de AIR-E 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

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

“Con todo respeto al señor Juez, manifiesto, me encuentro como suscriptor dentro de las facturas de cobro que emite la empresa AIRE SAS ESP, el cual se identifica por el operador con el Nic 7904223 en cada factura que liquida la empresa, pero debo relacionar que en la parcela el cual se presume un servicio de energía eléctrica y que se ubica en la carretera A vereda San Jacinto Kilómetro 5 -20 Sabanalarga rural, dicha dirección de suministro la dispuso la empresa prestataria, pero en dicho inmueble no hay conexión de servicio de energía eléctrica, no existe un instrumento de medida, ni al predio llegan facturas de cobro.

Me acerqué a la oficina el 27 de julio del 2023 para investigar sobre alguna deuda que en anterioridad yo reclamé en el 2021 objetando sobre liquidación de un servicio no prestado y la falta de conocimiento de la factura de cobro que no se presentaron para ejercer las acciones legales de objeción por el no servicio eléctrico.

Según la factura, de junio del 2023 hay un registro de 29 documentos sin cancelar por valor aproximado a los \$6.686.040, en estas condiciones es de evidencia plena que la estimación de consumo se registra desde el inicio de facturación, como tal en dichos documentos de factura no hay registro de último pago porque no cancelé a la empresa servicios que no conocía ni se están prestando y no me facturaban o no recibía dicho documento. Nunca ejercí acuerdo de financiación con la empresa, requerí el servicio, pero el prestador se mantuvo en su posición negativa, ya que no accedí, informé o procedí a mi pretensión.

Se mantiene la ilegalidad del operador a cobrarme servicios no prestados y bajo la falsedad de la existencia de un instrumento de medida que identifican en la factura de julio del 2023 ID Cobro 8027632631 del 18 de julio del 2023 que se identifica dicha factura, y ahí mismo se consigna una deuda de 30 periodos sin cancelar, todos en estimación.

La otra novedad que el predio a estado desocupado, es decir que no se hace cultivo alguno en esta parcela desde octubre del 2019, sin considerar señor Juez, el inicio de la pandemia desde marzo del 2020 y que finalizó a mediados de octubre del 2022, el restante de meses no tienen la calidad de identificación de unos consumos reales, tomando en cuenta su estimación (cálculo en la medida de lectura), pero consideremos que en las facturas, en la parte de información de lectura, registra estimación y se agrega el comentario, “se observa predio desocupado”

PRETENSIONES

Teniendo en cuenta los hechos generadores de la presunta vulneración, la parte accionante solicitó al Despacho lo siguiente:

*“Solicito se proceda a la anulación total de las facturas que se da inicios pendientes sin cancelar según información de la empresa desde el 12 de marzo de 2023.
Que se ordene al operador anular toda facturación en anterioridad y que en posterioridad no se haga liquidación alguna, y a que este servicio no se presta ni se ha prestado en el inmueble en relación.”*

ACTUACIÓN PROCESAL

Estando dentro del término legal, mediante auto del cuatro (04) de agosto de dos mil veintitrés (2023), 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, el cuatro (04) de agosto de la presente anualidad, la misma guardó silencio.

ACERVO PROBATORIO

El accionante aporta como prueba de sus hechos, los siguientes:

1. Petición radicada el 29 de julio del 2021 RE121020211872
2. Copia Factura de julio del 2023.
3. Fotocopia cédula de ciudadanía.
4. Documento de compra y venta.

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 Hildegardo Rafael Puello Sarmiento, por no haber dado respuesta de fondo a la petición instaurada el día 29 de julio de 2021; 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.

Palacio de Justicia: calle 19 No. 18 - 47. Piso 1
Telefax: (035) 3 88 5005, ext. 6023.
Correo: j03prmpalsabanalarga@cendoj.ramajudicial.gov.co
Celular: 314 324 6863
Twitter: @j03prmpals_larg
Sabanalarga, Atlántico, Colombia



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.”

FUNDAMENTOS DE DERECHO

DEL DERECHO DE PETICIÓN

En cuanto al derecho de petición, el artículo 23 constitucional establece que “toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.” En desarrollo de esta norma constitucional, el Código Contencioso Administrativo contempla, en su artículo 25. De la norma se desprenden varias características referentes al derecho a formular consultas: a. La consulta se debe hacer con respecto a materias de la competencia del consultado. b. El plazo para responderlas es de 30 días. c. Las respuestas a éstas no son vinculantes. d. Las respuestas no comprometen la responsabilidad de la entidad que las atiende. En virtud del principio hermenéutico del efecto útil se debe entender que este derecho a formular consultas implica algo diferente a la solicitud de información - aunque en la resolución de la consulta ésta puede ser suministrada- y a la expedición de copias - aunque también la absolución de ésta pueda comprender el suministro de copias de algunos documentos. Se diferencia también de la petición en interés particular para el reconocimiento de un derecho en virtud de que mientras éste tiene una respuesta que sí vincula a la administración por constituir un acto administrativo, la consulta, como la norma lo dispone, no tiene carácter vinculante. Establecida esta diferencia se puede afirmar que en ejercicio del derecho de consulta se puede solicitar a la administración que exprese su opinión, desde el punto de vista jurídico, sobre determinado asunto de su competencia, recalando siempre que estos conceptos no son vinculantes, puesto que no se configuran como actos administrativos.

Por su parte, la Corte Constitucional en Sentencia T 206 de 2018, contempló el de Derecho de Petición en los siguientes términos:

EL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN

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

9. El derecho de petición, según la jurisprudencia constitucional, tiene una finalidad doble: por un lado, permite que los interesados eleven peticiones respetuosas a las autoridades y, por otro, garantiza una respuesta oportuna, eficaz, de fondo y congruente con lo solicitado. Ha indicado la Corte que "(...) dentro de sus garantías se encuentran (i) la pronta resolución del mismo, es decir que la respuesta debe entregarse dentro del término legalmente establecido para ello; y (ii) la contestación debe ser clara y efectiva respecto de lo pedido, de tal manera que permita al peticionario conocer la situación real de lo solicitado". En esa dirección también ha sostenido que a este derecho se adscriben tres posiciones: "(i) la posibilidad de formular la petición, (ii) la respuesta de fondo y (iii) la resolución dentro del término legal y la consecuente notificación de la respuesta al peticionario".

9.1. El primer elemento, busca garantizar la posibilidad efectiva y cierta que tienen las personas de presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades y los particulares en los casos establecidos por la ley, sin que se puedan abstener de recibirlas y por lo tanto de tramitarlas. Al respecto, la sentencia C-951 de 2014 indicó que "los obligados a cumplir con este derecho tienen el deber de recibir toda clase de petición, puesto que esa posibilidad hace parte del núcleo esencial del derecho".

9.2. El segundo elemento implica que las autoridades públicas y los particulares, en los casos definidos por la ley, tienen el deber de resolver de fondo las peticiones interpuestas, es decir que les es exigible una respuesta que aborde de manera clara, precisa y congruente cada una de ellas; en otras palabras, implica resolver materialmente la petición. La jurisprudencia ha indicado que una respuesta de fondo debe ser: "(i) clara, esto es, inteligible y contentiva de argumentos de fácil comprensión; (ii) precisa, de manera que atienda directamente lo pedido sin reparar en información impertinente y sin incurrir en fórmulas evasivas o elusivas; (iii) congruente, de suerte que abarque la materia objeto de la petición y sea conforme con lo solicitado; y (iv) consecuente con el trámite que se ha surtido, de manera que, si la respuesta se produce con motivo de un derecho de petición elevado dentro de un procedimiento del que conoce la autoridad de la cual el interesado requiere la información, no basta con ofrecer una respuesta como si se tratara de una petición aislada o ex novo, sino que, si resulta relevante, debe darse cuenta del trámite que se ha surtido y de las razones por las cuales la petición resulta o no procedente". En esa dirección, este Tribunal ha sostenido "que se debe dar resolución integral de la solicitud, de manera que se atienda lo pedido, sin que ello signifique que la solución tenga que ser positiva".

9.3. El tercer elemento se refiere a dos supuestos. En primer lugar, (i) a la oportuna resolución de la petición que implica dar respuesta dentro del término legal establecido para ello. Al respecto, la Ley 1755 de 2015 en el artículo 14 fijó el lapso para resolver las distintas modalidades de peticiones. De dicha norma se desprende que el término general para resolver solicitudes respetuosas es de 15 días hábiles, contados desde la recepción de la solicitud. La ausencia de respuesta en dicho lapso vulnera el derecho de petición. En segundo lugar, al deber de notificar que implica la obligación del emisor de la respuesta de poner en conocimiento del interesado la resolución de fondo, con el fin que la conozca y que pueda interponer, si así lo considera, los recursos que la ley prevé o incluso demandar ante la jurisdicción competente. Se ha considerado que la ausencia de comunicación de la respuesta implica la ineficacia del derecho. En ese sentido, la sentencia C-951 de 2014 indicó que "[e]l ciudadano debe conocer la decisión proferida por las autoridades para ver protegido efectivamente su derecho de petición, porque ese conocimiento, dado el caso, es presupuesto para impugnar la respuesta correspondiente" y, en esa dirección, "[l]a notificación es la vía adecuada para que la persona conozca la resolución de las autoridades, acto que debe sujetarse a lo normado en el capítulo de notificaciones de la Ley 1437 de 2011".

La Corte Constitucional, respecto al contenido u alcance del derecho de petición, se pronunció en Sentencia T-332 de 2015, en la que expresó:

Palacio de Justicia: calle 19 No. 18 - 47. Piso 1
Telefax: (035) 3 88 5005, ext. 6023.
Correo: j03prmpalsabanalarga@cendoj.ramajudicial.gov.co
Celular: 314 324 6863
Twitter: @j03prmpals_larg
Sabanalarga, Atlántico, Colombia



4. Contenido y alcance del derecho de petición. Reiteración de jurisprudencia.

La Constitución Política en su artículo 23, consagra el derecho fundamental de toda persona a presentar peticiones respetuosas en interés general o particular ante las autoridades y a obtener de ellas pronta resolución de fondo.

La Corte Constitucional se ha referido en distintas oportunidades a la importancia de esta garantía fundamental, cuya efectividad, según se ha reconocido, “resulta indispensable para el logro de los fines esenciales del Estado, particularmente el servicio de la comunidad, la promoción de la prosperidad general, la garantía de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución y la participación de todos en las decisiones que los afectan, así como para asegurar que las autoridades cumplan las funciones para las cuales han sido instituidas (artículo 2o. Constitución Política)” .

A partir de esta garantía la jurisprudencia ha fijado una serie de reglas y de parámetros relacionados con el alcance, núcleo esencial y contenido de este derecho. Al respecto ha precisado lo siguiente:

“a) El derecho de petición es fundamental y determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa. Además, porque mediante él se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión.

b) El núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión, pues de nada serviría la posibilidad de dirigirse a la autoridad si ésta no resuelve o se reserva para sí el sentido de lo decidido.

c) La respuesta debe cumplir con estos requisitos: 1. oportunidad 2. Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado 3. Ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.

d) Por lo anterior, la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita.

De otro lado el artículo 14 de la ley 1437 de enero 18 de 2015 o Código de Procedimiento Administrativo sustituido por el artículo 1 de la ley 1755 de 2015 preceptúa:

“Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones: “Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá responderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción”

Parágrafo “Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad deberá informar de inmediato, y en todo caso antes del vencimiento del término señalado en la ley, esta circunstancia al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no puede exceder del doble del inicialmente previsto”

Sin embargo, en virtud de la declaratoria de la pandemia ocasionada por el Covid-19, el Gobierno Nacional en el artículo 5 del Decreto Legislativo 491 del 28 de marzo de 2020, modificó tal regla, en el siguiente sentido:

Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:

Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- I. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.
- II. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.

- III. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo.

Parágrafo. La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales.

En ese orden de ideas, es claro que un particular puede concurrir ante una entidad o persona natural requiriéndole y es deber de ésta, bajo las aristas del artículo 14 de la pluricitada ley, el extender contestación dentro de los quince (15) siguientes al recibo de la petición.

Ahora bien, conviene aclarar, que para garantizar el Derecho de Petición se deben surtir dos etapas:

- 1) El proferimiento de una respuesta que resuelva de fondo y en forma clara y precisa lo planteado;
- 2) La notificación efectiva de lo resuelto a la parte interesada.

Sobre el punto, ha dicho la jurisprudencia reiterada de la Corte Constitucional,

El derecho de petición, debe entenderlo el juez de instancia, no se satisface con la respuesta del trámite interno que la accionada está obligada a seguir. Casi que es un dato irrelevante para el interesado, máxime si se constituye en una negativa a su petición. La garantía de la que estamos hablando se satisface sólo con respuestas. Las evasivas, las dilaciones, las confusiones escapan al contenido del artículo 23 de la Constitución. Es que, en el marco del derecho de petición, sólo tiene la categoría de respuesta, aquello que decide, que concluye, que afirma una realidad, que satisface una inquietud, que ofrece certeza al interesado.

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 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 auspicó 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 les 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 Irving. 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." (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.²

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

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

¹ Sentencia T-280 de 1998, M.P. Alejandro Martínez Caballero.

² Sentencia T-225 de 1995, M.P. M.P. Vladimiro Naranjo Mesa.

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.³ Pero si por el contrario, esos otros mecanismos judiciales son lo suficientemente eficaces, el amparo resulta improcedente⁴.

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 pero 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.”⁵

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

En el presente caso, el señor Hildegardo Rafael Puello Sarmiento, identificado con la cédula de ciudadanía No. 8.631.841 expedida en Sabanalarga - Atlántico, quien actúa en nombre propio, interpone acción de tutela al considerar vulnerado el derecho fundamental de Petición y al debido proceso, por parte de AIR-E S.A.S E.S.P, al no haber emitido respuestas a la la petición elevada el día 29 de julio de 2021 de manera completa y de fondo.

De las documentales aportadas con el escrito de tutela se tiene que ciertamente el accionante radicó una petición ante la encartada, (“**01EscritoTutela202300239Fecha20230804.pdf**”).

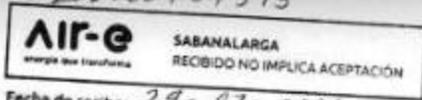
³ Corte Constitucional, sentencias T-127 de 2001, T-384 de 1998 y T-672/98, entre otras.

⁴ 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

⁵ Corte Constitucional, Sentencia T-500 de 2002 MP. Eduardo Montealegre Lizet

Sabanalarga, 28 de julio de 2021

Señores:
Air-e
CARIBE SOL DE LA COSTA S.A. E.S.P.
JHON JAIR TORO RÍOS
Representante Legal
E. S. D.


Fecha de recibir: 29-07-2021
N° de radicación: 26-7270202111872
N° de folios: 1
Dir. Notificación: Cra 302 # 27-29
Funcionario Receptor: Deyanis Santodomingo

Asunto: Presentación del derecho fundamental de petición para requerir a la empresa Air-e que se deje de seguir facturando servicios que no existen ni tienen conexión alguna en la parcela de mi propiedad a la cual soy el suscriptor de la factura de cobro que se identifica a mi nombre ubicado en la carretera Vereda San Jacinto Km2-20, Sabanalarga rural, el cual presenta un saldo en deuda de \$3.600.550 facturaciones emitidas en estimación bajo la falsedad de información de un instrumento de medida que no existe.

HIDELGARDO PUELLO SARMIENTO, con el debido respeto me dirijo ante el representante legal, señor Jhon Jairo Toro Rios, para manifestar que no comparto las acciones que se vienen presentando con esta prestataria el cual me ha creado una incidencia de una deuda facturando servicios que no fueron consumidos tomando en cuenta que dicho predio tiene más de 20 años que se encuentra en abandono, no entiendo por qué la empresa prestataria en su nuevo operador está ejerciendo tales acciones ilegales donde no puede demostrar la existencia de tales consumos facturados a razón que no existe tal medidor y no hay conexiones internas ni externas que se pueda tomar como servicios conectados de la energía eléctrica.

Frente a dichas solicitudes, es palmario que la entidad encartada no efectuó contestación a la petición elevada por la accionante, al no haber prueba de ello en expediente, así mismo, guardó silencio al requerimiento efectuado por éste Despacho pese a encontrarse debidamente notificada del presente trámite constitucional, por lo que de conformidad con la presunción de veracidad contenida en el art. 20 del Decreto 2591 de 1991, se tendrán por ciertos los hechos en que se fundamenta la presente acción constitucional.⁶

Conforme a lo anterior, éste Operador Judicial tutelaré el derecho fundamental de petición a favor del señor Hildegardo Rafael Puello Sarmiento, identificado con la cédula de ciudadanía No. 8.631.841 expedida en Sabanalarga - Atlántico, ordenando a la entidad AIR-E S.A.S E.S.P., representada legalmente por la señora Heydy Tatiana Calderón Prado, o quien haga sus veces, en el término perentorio de cuarenta y ocho (48) horas siguientes, contados a partir de la notificación de la presente decisión, responda la petición elevada por el accionante del día 29 de julio de 2021 de manera completa y de fondo.

No debe perderse de vista, que la accionada deberá tener en cuenta al momento de responder dicha solicitud, que la misma debe ser clara, de fondo, congruente con lo solicitado, oportuna y en un tiempo razonable, la cual además debe ser comunicada al petente, conforme lo tiene sentado la Jurisprudencia Constitucional.

Ahora bien, con relación a las peticiones realizadas por el accionante de que se proceda a la anulación total de las facturas pendientes sin cancelar según información aportada y además, que se ordene al operador anular toda facturación en anterioridad y que en posterioridad no se haga liquidación alguna, y a que este servicio no se presta ni se ha prestado en el inmueble en relación, es preciso hacer la claridad que, 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.

⁶ Art. 20.-Presunción de veracidad. Si el informe no fuere rendido dentro del plazo correspondiente, se tendrán por ciertos los hechos y se entrará a resolver de plano, salvo que el juez estime necesaria otra averiguación previa.”

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.

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

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

Recibido el escrito, el superior ordenará inmediatamente la remisión del expediente, y decidirá lo que sea del caso. (Negrillas y subrayas fuera de texto).

Así las cosas, en la actualidad, se puede deducir del acervo probatorio que aún existe una reclamación pendiente de trámite y definición en sede 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***”.

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, máxime si se tiene en cuenta que, según se avizora en el escrito tutelar, el bien inmueble referente ***se encuentra desocupado***.

En ese sentido, se observa que el accionante no acreditó ninguno de los elementos que configuran el perjuicio irremediable, adicionalmente, no podría alegarse un perjuicio, siendo que el propio “afectado” omitió hacer uso de todos los mecanismos que tenía a su disposición, para controvertir y hacer valer sus derechos.

De acuerdo con la jurisprudencia constitucional citada, la actora debe acudir ante la Superintendencia de Servicios Públicos como ente regulador de las normas especiales en materia de servicios públicos, para ello se ha dispuesto un procedimiento administrativo encaminado justamente a decidir la controversia que el señor Hildegardo Rafael Puello Sarmiento, 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: TUTELAR el derecho de petición invocado por el señor HILDEGARDO RAFAEL PUELLO SARMIENTO, identificado con la cédula de ciudadanía No. 8.631.841 expedida en Sabanalarga - Atlántico, quien actúa en nombre propio, en contra de AIR-E S.A.S E.S.P, de conformidad con los planteamientos expuestos en la parte motiva del presente fallo.

SEGUNDO: ORDENAR a la entidad AIR-E S.A.S E.S.P., representada legalmente por la señora Heydy Tatiana Calderón Prado, o quien haga sus veces, en el término perentorio de cuarenta y ocho (48) horas siguientes, contados a partir de la notificación de la presente decisión, responda la petición elevada por el accionante del día 29 de julio de 2021.

No debe perderse de vista, que la accionada deberá tener en cuenta al momento de responder dicha solicitud, que la misma debe ser clara, de fondo congruente con lo solicitado, oportuna y en un tiempo razonable, la cual además debe ser comunicada al petente, conforme lo tiene sentado la jurisprudencia de la Corte Constitucional.

TERCERO: NIEGUESE la acción de tutela respecto de las demás pretensiones incoadas por el señor HILDEGARDO RAFAEL PUELLO SARMIENTO, identificado con la cédula de ciudadanía No. 8.631.841 expedida en Sabanalarga - Atlántico, de conformidad con los planteamientos expuestos en la parte motiva del presente fallo.

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

QUINTO: 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: **3d45cbe037e8f2a09f100501e729d82ebd545eaa9503cdc13c89bf7d2308dce8**

Documento generado en 22/08/2023 04:14:24 PM

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