

REPÚBLICA DE COLOMBIA



**RAMA JUDICIAL
JUZGADO PENAL DEL CIRCUITO
GACHETÁ (CUNDINAMARCA)**

Gachetá, Cundinamarca, siete (7) de febrero de dos mil veinticuatro (2.024).

Acción de tutela No. 2529731040012024 00007 00
Accionante: Luz Mireya Aguilera Urrego
Accionada: Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios
Vinculado: Enel Colombia S.A. ESP.
Tutela de primera instancia No. 006-2024

I. OBJETO DE DECISIÓN.

Resolver la acción de tutela interpuesta por LUZ MIREYA AGUILERA URREA, a nombre propio, contra la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS, por la presunta vulneración a su derecho fundamental de petición.

II. LA DEMANDA.

En la demanda de tutela interpuesta por LUZ MIREYA AGUILERA URREA, indica que, el día 26 de diciembre de 2023 radicó derecho de petición vía correo electrónico ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, debido a que no se tenía respuesta por parte de esta entidad respecto de iniciar una investigación en contra de Enel Colombia ordenada por el Juzgado Promiscuo de Familia del Circuito de Gachetá.

Señala que frente a su petición, la Superintendencia lo único que hizo fue remitirla a Enel Colombia sin dar una respuesta de fondo, la cual iba dirigida a la SUPERSERVICIOS.

Menciona que el 9 de enero de 2024 Enel Colombia dio una respuesta a la petición tan solo manifestando que ya le habían dado respuesta a su petición.

Resume los hechos que la motivaron a presentar el derecho de petición ante la Superservicios y reitera que la Superservicios no ha dado una respuesta de fondo a la petición.

La accionante mediante esta solicitud de amparo constitucional eleva como pretensiones:

“1. Tutelar los Derechos Fundamentales de la señora LUZ MIREYA AGUILERA de Orden Constitucional consagrado en el artículo 23 de la Carta Política, y que le asisten, COMO EL DERECHO A TENER REPUESTA DE FONDO AL DERECHO DE PETICIÓN. 2. ORDENAR a la SUPERSERVICIOS para que, en el término de 48 horas siguientes a la notificación del fallo de tutela INICIE LA INVESTIGACION EN CONTRA DE ENEL COLOMBIA por los cobros desproporcionados que me está haciendo por el servicio de energía eléctrica”

Se allegó al plenario como prueba documental: (ii) Copia del derecho de petición del 26 de diciembre de 2023; (ii) Pantallazo envió del derecho de petición con fecha del 26 de diciembre de 2023; (iii) Respuesta por parte de superservicios; (iv) Respuesta por parte Enel Colombia; (v) Copia fallo de tutela No 2023-00087 proferido por el Juzgado Promiscuo de Familia de Gachetá.

III. ACTUACIÓN PROCESAL

Por reparto y competencia correspondió a este Juzgado el conocimiento de esta acción de tutela el **24 de enero de 2024** (la cual llegó por correo electrónico, a las 5:28 de la tarde del día 23 de enero). A través de auto de la misma fecha, se admitió la tutela disponiendo comunicar inmediatamente a la accionada SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS, y se VINCULÓ al presente tramite a ENEL COLOMBIA S.A. E.S.P., con el fin de que ejercieran sus derechos de defensa y contradicción; se requirió al Juzgado Promiscuo de Familia de Gachetá, para que aportaran copia del fallo de incidente de desacato promovido por la aquí accionante dentro de la acción de tutela con radicado 252973184001-2023-00087-00 tramitada en ese Juzgado; entre otras disposiciones.

IV. CONTESTACIONES.

- La **SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS**, en respuesta allegada el 26 de enero de 2024, a través de Apoderado Judicial, relacionó, entre otras cosas, las peticiones radicadas por LUZ MIREYA AGUILELA URREA del 05/07/2023 y 02/03/2023 sobre quejas contra ENEL COLOMBIA S.A. E.S.P., de las cuales le han informado a LUZ MIREYA al correo electrónico andreacotrinoaguilera@gmail.com. Informan que le han corrido traslado a la empresa prestadora y se le ha indicado el procedimiento a seguir respecto a las peticiones. Igualmente advierten que esa Superintendencia, mediante oficio No. 20238003805611 del 6/10/2023 informó al Juzgado Promiscuo de Familia de Gachetá dentro de la tutela con radicado No. 25307-31-03-002-2023-00087-01, el cumplimiento del fallo.

Alude la respuesta a que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios es un órgano de segunda instancia, que vigila las actuaciones que las empresas prestadoras realizan , dentro del marco de ejecución del contrato de condiciones uniformes, suscrito con los usuarios; conoce y se pronuncia en el desarrollo del Recurso de Apelación, es decir que no pueden dar trámite a la petición, sino hasta que la prestadora agote su competencia resolviendo y concediendo la apelación como subsidiaria de la reposición.

Respecto a la petición bajo el radicado No. 20238004950982 del 26/12/2023, informa que fue radicada por la plataforma *Te Resuelvo*, por lo que fue remitida de manera automática al prestador ENEL COLOMBIA S.A. E.S.P., no obstante, como la accionante manifiesta que su intención fue destinar sus solicitudes a la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS, mediante comunicación electrónica del 25 de enero de 2024 se procedió a informar a la señora LUS MIREYA AGUILERA URREA, de manera detallada, las circunstancias de hecho que a la fecha se evidencian en relación a su trámite, así como las circunstancias de derecho que influyen en el estado actual y que impactaría el estado futuro de su reclamación; que con ello, se indicó de manera clara y detallada la forma en la cual la Superintendencia intervendrá o no, en la actuación administrativa de la accionante, adjuntado el pantallazo respectivo.

Indica además que, mediante comunicación electrónica de radicado No. 20248120228241 del 25 de enero de 2024, se requirió a la empresa ENEL COLOMBIA S.A ESP, para que informe, si ya culminó la investigación para establecer si los cobros por concepto de recuperación de consumos se ajustan a los consumos realizados en el predio, en cumplimiento al fallo de tutela 2023-00087 y a solicitar la remisión del expediente de manera prioritaria, si dentro de la actuación administrativa fue concedido el recurso subsidiario de apelación, lo cual le fue debidamente informado a la señora LUZ MIREYA AGUILERA URREA.

En virtud de lo anterior, y teniendo en cuenta que, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios no tiene la competencia para resolver las reclamaciones en primera instancia, sino en segunda instancia, tal y como lo prevé el artículo 159 del Régimen de Prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios, no es procedente pronunciarse de fondo sobre las reclamaciones que presentó la accionante en contra de la prestadora ENEL COLOMBIA S.A. E.S.P., aunado a que a la fecha no existe en la entidad un trámite administrativo que hubiese sido trasladado por el prestador para resolución de fondo, dentro del asunto objeto del reclamo.

Recalca que, solo a través del recurso de apelación interpuesto debidamente en contra de la decisión que resuelve el reclamo por facturación y concedido por la prestadora, se activa la competencia de esta entidad, para resolver de fondo y definitivamente la reclamación, frente a los asuntos establecidos en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, esto es, (i) facturación (ii) suspensión del servicio (iii) corte del servicio (iv) terminación del contrato y (v) negativa en la prestación del servicio.

Por lo anterior, estima que respecto a la amenaza o presunta vulneración de los derechos fundamentales alegada por el accionante, no tiene parte dicha Superintendencia. Añade que, por el contrario, el hecho de haber procedido a informar a la accionante los hallazgos del estado actual de su reclamación, además de orientarle de manera detallada las circunstancias relevantes en el trámite de sus solicitudes y cómo puede intervenir la Superintendencia, demuestra la diligencia con la que han actuado frente a las peticiones de la accionante.

- **ENEL COLOMBIA S.A. E.SP.**, por medio de su Representante Legal para Asuntos Judiciales y Administrativos, el 26 de enero de 2024, dio contestación a esta acción de tutela haciendo inicialmente un recuento de la tutela que cursó en el Juzgado 01 Promiscuo de Familia de Gachetá con el radicado No. 023-0008700 instaurada por la señora LUZ MIREYA AGUILERA URREA en el mes de agosto de 2023, en la que solicitó que se le tutelara el derecho fundamental de petición frente a ENEL CODENSA y SUPERSERVICIOS y les ordenara brindar respuesta conforme a los lineamientos de la Corte Constitucional. Aludió a la sentencia del 11 de agosto de 2023 emitida por el Juzgado 01 Promiscuo Municipal de Gachetá en la que ordenó a su representada que en un plazo de 5 días a partir de la notificación de la decisión iniciara una investigación completa y detallada dentro del asunto puesto a consideración. Citó el cumplimiento al fallo de tutela, el día 14 de septiembre de 2023 resolviendo el caso a la señora LUZ MIREYA AGUILERA URREA y concediéndole los recursos de ley para que fueran interpuestos dentro del término legal. Refiere que la accionante solicitó al mencionado Juzgado iniciar el incidente de desacato por considerar que el fallo no había sido cumplido, frente al cual en sentencia del 26 de septiembre de 2023 éste resolvió desestimar dicha solicitud por haberse dado cumplimiento al fallo de tutela.

Hace referencia igualmente a la respuesta emitida el 9 de enero de 2024 a la petición del 26 de diciembre de 2023 que se recibe en traslado por competencia de la SSPD, mediante la cual la usuaria solicita información acerca del estado actual de la inspección, vigilancia y control que el Juzgado Promiscuo de Familia de Gachetá ordenó realizar contra ENEL CODENSA sobre el consumo excesivo de energía. Relacionan la respuesta dada al

requerimiento efectuado por la Superintendencia donde solicita información del requerimiento del 26/12/2023.

En cuanto al derecho de petición afirma que no existe violación del mismo por parte de su representada, ya que, de acuerdo a lo indicado, todas y cada una de las peticiones radicadas por la accionante han sido atendidas de fondo y en el término oportuno. Aclara que el derecho que le asiste a las personas a obtener una respuesta de fondo y oportuno no implica que el pronunciamiento deba ser favorable, toda vez que la garantía ius fundamental se satisface con una contestación oportuna, clara y congruente con la solicitud elevada, por tanto, es posible que la respuesta dada por mi representada a la usuaria no satisfaga los intereses o expectativas de esta, pero ello no quiere decir que exista violación al derecho de petición de la accionante.

Alude a que evidentemente las inconformidades de la señora accionante obedecen a temas relacionados con la facturación y para ello Ley 142 de 1994, consagró un trámite específico para dar respuesta a los usuarios, agotando los recursos administrativos ante la SSPD, los cuales, para el caso en particular, a pesar de que el juzgado de Gacheta ordenó concederle nuevamente los recursos la señora no los presento.

V. COMPETENCIA.

Con fundamento en el artículo 1°, numeral 2° del Decreto 333 de 2021¹ que modificó el artículo 2.2.3.1.2.1 del Decreto 1069 de 2015, al ser la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS, una entidad del orden nacional, este Despacho es competente para el trámite a la presente acción de tutela, en concordancia con los Decretos 2591 de 1991 y 306 de 1992.

VI. CONSIDERACIONES DEL JUZGADO

La Doctrina Constitucional ha sostenido, de acuerdo con el artículo 86 de la Carta Política y el Decreto 2591 de 1991, que el objetivo fundamental de la acción de tutela no es otro que la protección efectiva e inmediata de los derechos constitucionales fundamentales,

¹ **ARTÍCULO 1°.** Modificación del artículo 2.2.3.1.2.1 del Decreto 1069 de 2015. Modifíquese el artículo 2.2.3.1.2.1 del Decreto 1069 de 2015, el cual quedará así: "**ARTÍCULO 2.2.3.1.2.1.** Reparto de la acción de tutela. Para los efectos previstos en el artículo 37 del Decreto 2591 de 1991, conocerán de la acción de tutela, a prevención, los jueces con jurisdicción donde ocurriere la violación o la amenaza que motivare la presentación de la solicitud o donde se produjeren sus efectos, conforme a las siguientes reglas: {...} 2. Las acciones de tutela que se interpongan contra cualquier autoridad, organismo o entidad pública del orden nacional serán repartidas, para su conocimiento en primera instancia, a los Jueces del Circuito o con igual categoría.

cuando los mismos se han visto vulnerados o amenazados por la acción u omisión de las autoridades públicas, o de los particulares en los casos expresamente señalados en la Ley.

Así las cosas, la eficacia de la acción de tutela reside en el deber que tiene el Juez, si encuentra vulnerado o amenazado el derecho alegado, de impartir una orden de inmediato cumplimiento encaminada a la defensa actual y cierta del derecho en disputa.

A. PROCEDENCIA DE LA ACCION DE TUTELA.

Sobre la procedencia de la acción de tutela en materia de derecho de petición, la Corte Constitucional ha dicho:

<< Este Tribunal ha considerado que la acción de tutela es el mecanismo procedente para determinar la violación del derecho de petición. En esa dirección, la sentencia T-084 de 2015 sostuvo que “la tutela es un mecanismo idóneo para proteger el derecho de petición de los administrados, toda vez que por medio del mismo se accede a muchos otros derechos constitucionales”. De acuerdo con lo anterior, la Corte ha estimado “que el ordenamiento jurídico colombiano no tiene previsto un medio de defensa judicial idóneo ni eficaz diferente de la acción de tutela, de modo que quien resulte afectado por la vulneración a este derecho fundamental no dispone de ningún mecanismo ordinario de naturaleza judicial que le permita efectivizar el mismo”.>> (Corte Constitucional, Sentencia T-206 del 28 de mayo de 2018, Magistrado Ponente ALEJANDRO LINARES CANTILLO)

No esta demás precisar que la **legitimación en la causa por activa** dentro de la acción de tutela, como mecanismo constitucional para lograr la eventual protección de los derechos fundamentales respecto de los cuales se predica una presunta vulneración o amenaza, recae o se materializa en quien funge como titular de los derechos invocados.

En el sub examine encuentra este fallador acreditada dicha legitimación, en razón a que LUZ MIREYA AGUILERA URREA en su calidad de accionante, es quien a nombre propio considera vulnerado su derecho fundamental de petición, al considerar que al no haberse resuelto su solicitud de fondo por parte de la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS, se podría estar vulnerando su derecho por parte de la accionada.

Ahora bien, de conformidad con el artículo 86 de la Constitución Nacional, la acción de tutela satisface el requisito de la **legitimación en la causa por pasiva**, puesto que la entidad contra la cual se interpone la acción de tutela, esto es la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS, es el ente frente al cual se reclama la vulneración de su derecho fundamental.

De otro lado, el Juzgado estima que la participación e intervención en la presente causa de la vinculada ENEL COLOMBIA S.A. E.S.P., es importante porque puede suministrar al proceso, información relevante que conduzca a una solución razonable del mismo.

Finalmente, en cuanto al **requisito de inmediatez**, se estima que se encuentra satisfecho toda vez que el derecho de petición se presentó el 26 de diciembre de 2023, y la acción de tutela se interpuso el 23 de enero de 2004, siendo este término razonable ya que habían fenecido los 15 días previstos en la ley para dar respuesta oportuna a la petición incoada por la accionante.

Respecto del requisito de subsidiariedad, éste se analizará en el acápite del caso concreto.

B. EL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN.

La jurisprudencia constitucional, respecto al derecho de petición, ha señalado:

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 instrumental², 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 deberes³.

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”⁴. En esa dirección también ha sostenido que a este derecho se adscriben tres posiciones⁵: “(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”⁶.**

² En las sentencias C-748/11 y T-167/13, esta Corte manifestó que: “el derecho de petición se considera también un derecho instrumental, puesto que es un vehículo que permite y facilita el ejercicio de muchos otros derechos, tanto fundamentales como sin esa connotación. Igualmente ha resaltado la Corte que esta garantía resulta esencial y determinante como mecanismo de participación ciudadana, dentro de una democracia que se autodefine como participativa”. En igual sentido, la sentencia C-951/14 insistió en que “esta Corporación se ha pronunciado en incontables ocasiones sobre el derecho de petición. En esas oportunidades ha resaltado la importancia de esa garantía para las personas, toda vez que se convierte en un derecho instrumental que facilita la protección de otros derechos, como por ejemplo, la **participación política**, el acceso a la información y la **libertad de expresión**” (negritas en el texto).

³ Sentencia T-430/17.

⁴ Sentencia T-376/17.

⁵ Corte Constitucional. Sentencia C-951 de 2014.

⁶ Los elementos han sido reseñados en las sentencias T-814/05, T-147/06, T-610/08, T-760/09, C-818/11, C-951/14, entre otras.

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 tramitarlas⁷. 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”*.

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 deber 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”*⁸. 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

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 peticiones¹⁰. 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 derecho¹¹. (...) (Corte Constitucional, Sentencia T-206 del 28 de mayo de 2018, Magistrado Ponente ALEJANDRO LINARES CANTILLO)

⁷ Ver sentencias T-737/05, T-236/05, T-718/05, T-627/05, T-439/05, T-275/06, T-124/07, T-867/13, T-268/13 y T-083/17, entre otras.

⁸ Sentencias T-610/08 y T-814/12.

⁹ Sentencia T-376/17.

¹⁰ Tal disposición estableció: “Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: // 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. // 2. 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 (30) días siguientes a su recepción. // Parágrafo. 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 la ley 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”.

¹¹ Sentencia T-430 de 2017.

Caso concreto:

La accionante mediante esta acción de tutela, solicita que se le ampare su derecho fundamental consagrado en el artículo 23 de la Carta Política, con el fin de obtener una repuesta de fondo y oportuna al derecho de petición que presentó el 26 de diciembre de 2023 ante la SUPERINTENDENCIA DE SEVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS, y en consecuencia, se ordene a dicha entidad que inicie la investigación en contra de ENEL COLOMBIA por los cobros desproporcionados que le está haciendo por el servicio de energía eléctrica.

En tal sentido se pasa a revisar el contenido de la petición radicada ante la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS por la aquí accionante el 26 de diciembre de 2023, de la cual indica que no ha recibo una respuesta de fondo, registra:

“Necesito que por favor la superintendencia de servicios públicos se manifieste en este proceso que tengo con la empresa Enel codensa que me está haciendo cobros desproporcionados de fuga de energía que yo nunca he consumido”

Una vez corrido traslado a la accionada SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS sobre esta acción de tutela, la misma contestó sobre la anterior solicitud:

<< Respecto del Radicado de entrada No 20238004950982 del 26/12/2023:

Mediante radicado No 20238004950982 del 26/12/2023, haciendo uso de la plataforma *TeResuelvo*, implementada por esta Superintendencia para recepcionar y remitir de manera automática a los prestadores, las reclamaciones de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios, la señora LUZ MIREYA AGUILERA URREA, solicitó información acerca del estado actual de las acciones de inspección, vigilancia y control que adelanta esta Superintendencia respecto a los cobros excesivos el servicio de energía que le realizó la empresa ENEL COLOMBIA S.A ESP, en virtud de la orden emitida por el Juzgado Promiscuo de Familia dentro de la acción de tutela de radicado 2023-00087 (...)

La petición elevada bajo el radicado 20238004950982 del 26/12/2023, al haber sido radicada por la plataforma *TeResuelvo*, fue remitida de manera automática al prestador ENEL COLOMBIA SA. ESP, (aportando el pantallazo respectivo)

No obstante, habida cuenta que la accionante manifiesta que su intención fue destinar sus solicitudes a la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS, esta entidad, mediante comunicación electrónica de radicado No 20248120228321 del 25 de enero de 2024, procedió a informar, a la señora LUZ MIREYA AGUILERA URREA, de manera detallada, las circunstancias de hecho que a la fecha se evidencian en relación su trámite, así como las circunstancias de derecho que influyen en el estado actual e impactaría en el estado futuro de su reclamación, y con ello, se indicó, de manera clara y detallada, la forma en la cual esta Superintendencia intervendrá o no, en la actuación administrativa de la accionante (aportando el pantallazo respectivo) (...)>>

Revisadas las pruebas aportadas por la accionada, efectivamente se encuentra la respuesta dada a la petición con radicación No. 20238004950982 del 26/12/2023, la cual contiene:



2024-01-12 02:28:32
Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No.: 20248120228321
Fecha: 25/01/2024

GD-F-007 V.23

Página 1 de 4

Bogotá D.C.

Señor(a)
LUZ MIREYA AGUILERA URREA
andreacotrinoaguilera@gmail.com

Asunto: Respuesta al(os) radicado(s) No 20238004950982 del 26/12/2023

Respetado(a) señor(a):

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios recibió el escrito radicado con el número del asunto, mediante el cual, solicita lo siguiente:

"De la manera más respetuosa solicito me den información acerca del estado actual de la inspección, vigilancia y control que el juzgado promiscuo de familia de gacheta ordeno realizar en contra de Enel codensa sobre el consumo excesivo de energía"

(...)

Lo anterior permite dilucidar que el régimen contenido en la Ley 142 de 1994 señala que la competencia de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios se circunscribe a la vigilancia, inspección y control de las actuaciones de las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, sin embargo, frente a la revisión de los actos de las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios que afecten a particulares, y se encuentren dentro de las actividades previstas en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, como el caso que usted expone en su escrito de petición, y que ha venido reclamando reiteradamente, la competencia de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios se concentra en la resolución de los recursos de apelación que interpongan los usuarios.

En este orden de ideas, las acciones de investigación y sanción que pueda esta Superintendencia asumir en su caso puntual, deben concretarse, a partir del conocimiento del recurso de apelación, instancia en la cual la Superintendencia está facultada para revisar si la decisión del prestador se ajusta a derecho, así la posible sanción en caso de verificarse un proceder irregular y contrario a la ley por parte del prestador sería eventualmente la orden de revocar sus decisiones.

Bajo este entendido, es igualmente importante entender que los procesos que se surten ante la Superintendencia, están sujetos a una actuación que implica el cumplimiento de etapas y términos

procesales contemplados en la ley, los cuales se deben respetar en aras de garantizar el debido proceso tanto del usuario como de la empresa.

En ese sentido, para que la Superintendencia dentro de su competencia pueda conocer de las reclamaciones en segunda instancia, lo cual se surte a través del recurso de apelación, los usuarios deben haber reclamado en primera instancia ante el prestador, y, si su inconformidad persiste luego de la decisión del prestador, los usuarios deben interponer el recurso de reposición y subsidiariamente el de apelación ante el prestador y dentro del término establecido en la ley.

En síntesis, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios sí tiene funciones de inspección, vigilancia y control, sin embargo, dependiendo de si los asuntos son particulares o concretos o por el contrario, son generales de manera que afecten a toda una comunidad o un grupo plural de personas, las acciones se adelantan con sujeción a procedimientos diferentes, en su caso, las acciones de inspección, vigilancia y control se concretan a través del recurso de apelación que usted haya interpuesto, y la empresa prestadora haya concedido, en los términos establecidos en la ley.

Conforme a lo anterior, se procedió a validar las bases de datos documentales de esta entidad, y no se evidenció que el prestador haya remitido el expediente correspondiente a sus reclamaciones para el conocimiento del recurso de apelación por parte de la Superintendencia.

Es de conocimiento de esta entidad, la orden impartida por el Juzgado Promiscuo de Familia, dentro de la acción de tutela de radicado 2023-00087, razón por la cual, mediante oficio No 20248120228241 del 25/01/2024, esta Superintendencia procedió a requerir al prestador ENEL COLOMBIA S.A. ESP, para que indique si ya culminó la investigación para establecer si los cobros por concepto de recuperación de consumos se ajustan a los consumos realizados en el predio, en cumplimiento al fallo de tutela 2023-00087, advirtiéndole que, si ya fue presentado y concedido el recurso subsidiario de apelación, para el conocimiento de esta Superintendencia debe remitir el expediente en forma prioritaria.

Una vez ENEL COLOMBIA S.A. ESP informe si ya se culminó la investigación y si usted procedió a controvertir las decisiones, en caso de inconformidad, caso en el cual se recibirá el expediente administrativo completo para el conocimiento del recurso de apelación, esta Superintendencia procederá a revisar su reclamación, los argumentos, las pruebas, y determinará si los cobros realizados por la empresa son o no adecuados y ajustados a derecho, actuación que culminará con la expedición del acto administrativo que resuelva el recurso de apelación, el cual se le notificará conforme a lo establecido en la Ley 1437 de 2011.

Si, por el contrario, usted no interpuso los recursos de reposición y en subsidio apelación, conforme a lo establecido en el artículo 159 de la Ley 142 de 1994, el único camino para controvertir la decisión de la empresa será la jurisdicción de lo contencioso administrativo, por cuanto la vía administrativa, en la cual esta Superintendencia sí tiene facultades para intervenir, solo se puede adelantar tras la interposición de los recursos de ley.

Este Juez de tutela encuentra ajustada la contestación dada a la accionante por parte de la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS, a los postulados indicados por la Corte Constitucional en el sentido que la respuesta debe ser congruente con lo pedido, deber ser clara y de fondo, pues le da a conocer las funciones de la entidad de vigilancia, inspección y control, y que la revisión de las actuaciones de las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios que afecten a particulares, es procedente siempre y cuando las mismas lleguen a su conocimiento por efecto de los recursos que se interpongan de conformidad con el artículo 154 de la Ley 142 de 1994. También le indica que revisada la base de datos de la entidad no encontró que la empresa prestadora haya remitido el expediente para que pueda entrar a conocer el recurso de apelación. Decisión que fue comunicada a la accionante a su correo electrónico andreacotrinoaguilera@gmail.com, como lo indica la accionada.

Aunado a lo anterior, remitiéndonos al fallo del incidente de desacato que instauró la aquí accionante ante el Juzgado Promiscuo de Familia de Gachetá el 11 de septiembre

de 2023 por incumplimiento al fallo de tutela del 11 de agosto de 2023 por parte de ENEL CODENSA y que guarda relación con los hechos que preceden la solicitud de la accionante, se tiene que dicho despacho aportó el expediente digital de ese trámite, dentro del cual se observa el fallo de emitido dentro del incidente de desacato el 26 de septiembre de 2023, mediante el cual resolvió DESESTIMAR la solicitud de incidente de desacato sobre la empresa de servicios públicos de energía ENEL CODENSA, NO imponiendo sanción a su representante legal por lo considerado en precedencia y EXHORTÓ a la SUPERINTENDENCIA DE SERVIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS para que realice sus funciones de inspección, vigilancia y control sobre la accionada ENEL CODENSA conforme se ordenó en el numeral 2° del fallo de tutela de fecha 11 de agosto de 2023 y las previstas al artículo 5° del Decreto 990 de 2002, al estar vigente el procedimiento adelantado entre la accionada ENEL CODENSA y la incidentante LUZ MIREYA AGUILERA URREA, al considerar que:

<< Del anterior recuento, encuentra el despacho que la orden impartida en el fallo de tutela de 11 de agosto de 2023, ha sido cumplida por la accionada ENEL CONDENSA, quien conforme se puede observar del expediente electrónico, inició una investigación la cual le fue notificada a la accionada y de la cual se le permitió interponer los recursos a que hubiera lugar; actuación con la cual han cumplido la orden dada por este Despacho dentro de los extremos temporales en que se dispuso para ello, por lo que la labor de este Juez constitucional es la de limitarse a verificar si se dio cumplimiento o no al fallo de tutela, no estando en competencia de ordenar eximir de recibos de pago o de cosas diferentes a las ordenadas en el fallo de tutela, por lo que la incidentante debe agotar el conducto regular frente a la propia entidad accidentada ENEL CODENSA, razón por la cual se desestimará la solicitud de incidente sobre este específico aspecto, NO imponiendo sanción al representante legal de ENEL CODENSA.”

A su turno ENEL COLOMBIA S.A. E.S.P. como parte vinculada a este trámite constitucional refirió en su contestación a esta acción de tutela que en cumplimiento al fallo de tutela del Juzgado Promiscuo de Familia de Gachetá, emitió respuesta a la señora LUZ MIREYA AGUILERA URREA, donde estudian su caso indicándole que “(...) *la investigación realizada como consecuencia del fallo de tutela, encontramos que los cobros por recuperación de energía para el periodo del 21 de junio de 2022, hasta 18 de noviembre de 2022, están correctamente aplicados*”, y le conceden los recursos de ley para ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, así:

No olvides que...

Por último, dando debido cumplimiento a la orden judicial procedemos a conceder nuevamente los recursos contra los cobros por conceptos de recuperación de energía y a su vez, te garantizamos que mientras se surte la notificación de la presente decisión, tu cuenta estará protegida para efectos de suspensión.

Enel Colombia te informa que, contra el cobro de recuperación de energía liquidado en el periodo de julio de 2023, proceden los recursos de Reposición ante la misma Empresa y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos domiciliarios, los cuales deben ser presentados en un mismo escrito exponiendo las razones de inconformidad dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación personal o en su defecto de la notificación por aviso de esta decisión. Esto de conformidad con lo dispuesto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994. Recuerda que puedes presentar tus recursos en <https://www.enel.com.co/es/personas/servicio-al-cliente/radicaciones.html> o en nuestros centros de servicio.

También, la vinculada adjunta respuesta al requerimiento de la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS donde se advierte que *“La Compañía si concedió el recurso de reposición y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de servicios públicos domiciliarios, no obstante, se tiene que la usuaria no hizo uso de los recursos de ley...”*

Atendiendo estas situaciones, ENEL COLOMBIA S.A. E.S.P. en su contestación a la acción de tutela argumentó que: “Evidentemente las inconformidades de la señora accionante obedecen a temas relacionados con la facturación y para ello Ley 142 de 1994, consagró un trámite específico para dar respuesta a los usuarios, agotando los recursos administrativos ante la SSPD, los cuales, para el caso en particular, a pesar de que el juzgado de Gacheta ordenó concederle nuevamente los recursos la señora no los presento”.

De lo anterior se extrae que, no se cumpliría el requisito de subsidiariedad de la acción de tutela, por cuanto resulta evidente que la accionante ha tenido la oportunidad de acudir a los recursos de ley frente a las decisiones que ha adoptado ENEL COLOMBIA S.A. E.S.P., para que sean resueltos por la Superintendencia accionada, como lo prevé el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, y claramente se advierte, la tutelante no ha hecho uso de tales recursos. En esas condiciones, no es procedente acudir a este mecanismo de amparo constitucional para revivir términos que por descuido o negligencia ha dejado utilizar oportunamente, como lo ha reiterado la Corte Constitucional en su amplia jurisprudencia. Luego no es adecuado, bajo esa perspectiva, ordenar a la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS que inicie la investigación en contra de ENEL COLOMBIA por los cobros desproporcionados que supuestamente está haciendo por el servicio de energía eléctrica a la usuaria, cuando, se itera, la accionante ha omitido acudir a los recursos de ley para que tal entidad entre a conocer de fondo el asunto, como ya se ha indicado.

Así las cosas, atendiendo a que la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS dio respuesta de forma congruente, clara y de fondo al derecho de petición fechado 26 de diciembre de 2023, este Juzgado declara la carencia actual de objeto por hecho superado conforme a los argumentos ya expuestos. Sobre esta figura la Corte Constitucional ha indicado:

<<El artículo 86 de la Constitución dispone que toda persona podrá acudir a la acción de tutela para reclamar la protección de sus derechos fundamentales. Sin perjuicio de lo anterior, durante el desarrollo del proceso pueden desaparecer las circunstancias que dieron origen a la acción, lo que causaría que la decisión pierda eficacia y sustento.

Según la reiterada jurisprudencia constitucional¹², la carencia actual de objeto se puede configurar cuando ocurre uno de los siguientes supuestos. (...)

De otro lado, el hecho superado supone que lo que se pretendía lograr mediante la orden del juez de tutela ha acaecido antes de que se profiriera orden alguna. En estos casos corresponde al juez de tutela constatar que: i) efectivamente se ha satisfecho por completo la pretensión; y ii) que la entidad demandada haya actuado (o cesado en su accionar) a *motu proprio*, es decir, voluntariamente. Así, el hecho superado responde a la satisfacción de lo pedido en tutela, como producto del obrar de la entidad accionada.

Con todo, la carencia actual de objeto es un concepto desarrollado jurisprudencialmente para evitar que las órdenes del juez constitucional caigan en el vacío, debido a que perdió la razón de ser el mecanismo de amparo. (Corte Constitucional, Sentencia T-355 del 15 de octubre de 2021, Magistrado Sustanciador JOSÉ FERNANDO REYES CUARTAS)

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO PENAL DEL CIRCUITO DE GACHETÁ** (Cundinamarca), administrando justicia en nombre de la República y por mandato constitucional,

RESUELVE:

PRIMERO: DECLARAR LA CARENIA ACTUAL DE OBJETO por **HECHO SUPERADO** frente a la accionada SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS, dentro de la presente acción de tutela instaurada por LUZ MIREYA AGUILERA URREA, conforme a la expuesto en la parte motiva de esta providencia

SEGUNDO: NOTIFICAR este fallo de tutela a las partes por el medio más expedito, aportando copia de esta sentencia, para su conocimiento y demás fines pertinentes.

¹² Sentencias SU-453 de 2020, SU-333 de 2020, T-286 de 2020, SU-522 de 2019, T-255 de 2019, T-038 de 2019 y T-149 de 2018.

TERCERO: Si el fallo no es impugnado, **REMITIR** el expediente a la Honorable Corte Constitucional, para su eventual revisión, con fundamento en lo previsto en la parte final del inciso **2º** del artículo **32** del citado Decreto **2591** de **1991**, una vez en firme esta sentencia.

CÓPIESE, NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.

El Juez,

JOSÉ MANUEL ALJURE ECHEVERRY

Firmado Por:
Jose Manuel Aljure Echeverry
Juez
Juzgado De Circuito
Penal
Gacheta - Cundinamarca

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: **0ae4835b18b95c8b2b1efda01db159b8843ee2d377a820243e2c6f4d4e5a16d9**
Documento generado en 07/02/2024 05:01:11 PM

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