

Sentencia T-013/18



Referencia: Expedientes acumulados T-6.402.527, T-6.402.528, T-6.402.529, T-6.402.530 y T-6.402.531.

Acciones de tutela: (i) T-6.402.527 instaurada por el señor Jhon Jairo Sierra Batista contra Electricaribe S.A. E.S.P.; (ii) T-6.402.528 instaurada por Yasid Aurelio Sánchez Sánchez contra Electricaribe S.A. E.S.P.; (iii) T-6.402.529 instaurada por la señora Nubia Esther Baquero de Ortiz contra Electricaribe S.A. E.S.P.; (iv) T-6.402.530 instaurada por Jenny Esperanza Rivera Pérez contra Electricaribe S.A. E.S.P. y (v) T-6.402.531 instaurada por el señor Juan Bautista Cantillo Ruiz contra Electricaribe S.A. E.S.P.

Magistrado Ponente:
CARLOS BERNAL PULIDO

Bogotá, D.C., primero (1º) de febrero de dos mil dieciocho (2018)

La Sala Primera de Revisión de la Corte Constitucional, integrada por los Magistrados Luis Guillermo Guerrero Pérez, Diana Fajardo Rivera y Carlos Bernal Pulido, quien la preside, en ejercicio de sus competencias constitucionales y legales, ha proferido la siguiente

SENTENCIA

En el trámite de revisión de los fallos adoptados por el Juzgado Promiscuo Municipal de Aracataca, el 24 de mayo de 2017¹, 30 de mayo de 2017², 2 de junio de 2017³ y 7 de junio de 2017⁴, decisiones que no fueron impugnadas por las partes interesadas, en los procesos de tutela promovidos por los señores Jhon Jairo Sierra Batista, Yasid Aurelio Sánchez Sánchez, Nubia Esther Baquero de Ortiz, Jenny Esperanza Rivera Pérez y Juan Bautista Cantillo Ruiz contra Electricaribe S.A. E.S.P.

¹ Folios 21-23 cuaderno 1 del expediente T-6.402.527.

² Folios 14-16 cuaderno 1 del expediente T-6.402.528.

³ Folios 16-18 cuaderno 1 del expediente T-6.402.529.

⁴ Folios 14-16 cuaderno 1 del expediente T-6.402.530. Folios 19-21 cuaderno 1 del expediente T-6.402.531.

Conforme a lo consagrado en los artículos 86 de la Constitución Política y 33 del Decreto Ley 2591 de 1991, la Sala de Selección Número Diez de la Corte Constitucional, a través de autos dictados el 27 de octubre de 2017, seleccionó, para efectos de su revisión, los asuntos de la referencia.

De acuerdo con el artículo 34 del Decreto Ley 2591 de 1991, esta Sala de Revisión procede a dictar la sentencia correspondiente.

I. ANTECEDENTES

Expediente T-6.402.527

1. El 12 de mayo de 2017, el señor Jhon Jairo Sierra Batista presentó acción de tutela⁵ en contra de Electricaribe S.A. E.S.P., a fin de que se protegieran los derechos fundamentales al debido proceso, a la defensa, a la intimidación, a la honra y buen nombre.

1. Hechos

2. Los supuestos fácticos que dieron origen a la presente acción de tutela se pueden sintetizar así:

3. Para el mes de noviembre de 2016, la empresa Electricaribe S.A. E.S.P. inició una nueva forma de facturar el consumo de energía eléctrica, en la que se incluyó un cobro por energía dejada de facturar. Al respecto, el actor señala: *“a la izquierda del recibo coloca el valor de \$960.190,00, con dos facturas vencidas, me acerqué para averiguar y me dijeron que esa factura era por una energía que yo había consumido y la empresa no había facturado, lo que me impidió cancelar porque no me permitieron que cancelara el consumo del mes”*⁶.

4. Para el mes de diciembre de 2016, la mencionada empresa emitió la factura del mes de noviembre de 2016 con el saldo antes aludido y con un cobro adicional por verificación de reconexión por valor de \$67.080,00. Ante tal circunstancia, el señor Sierra Batista se acercó nuevamente a las instalaciones de la empresa accionada a fin de presentar la correspondiente reclamación, sin embargo, un funcionario de dicha empresa le manifestó que la elevara por escrito.

5. El 4 de enero de 2017, el tutelante presentó derecho de petición ante la empresa accionada, en el cual solicitó el retiro, de manera provisional, de la deuda consignada en la factura del mes de marzo de la misma anualidad. Narra el señor Sierra Batista que no obtuvo respuesta alguna y, en consecuencia, el 13 de marzo del mismo año solicitó ante la Superintendencia

⁵ Folios 1-2 cuaderno 1 del expediente T-6.402.527.

⁶ Folio 1 cuaderno 1 del expediente T-6.402.527.

de Servicios Públicos Domiciliarios la configuración del silencio administrativo positivo.

6. La empresa Electricaribe suspendió el servicio de energía eléctrica a la vivienda del tutelante, por cuanto, adeudaba una suma de \$1'059.600. Al respecto, el señor Sierra Batista manifestó que la empresa accionada *“sin dar respuesta a mi petición, omite la copia que les hice llegar donde informaba que había solicitado el silencio administrativo positivo a la Superintendencia de Servicios Públicos y, manda a suspenderme el servicio. Violando el debido proceso, derecho de defensa y el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, al no responder dentro de los 15 días hábiles permitidos por la ley”*⁷.

2. Pretensiones

7. La tutelante solicitó que **i)** se amparen los derechos fundamentales al debido proceso, a la defensa, a la honra y al buen nombre *“por la forma intimidante como Electricaribe pretende que yo pague una energía que no he consumido”*⁸; **ii)** se ordene a la empresa accionada que retire del sistema de gestión comercial la factura identificada con el NIC 5930818 por la suma de un millón cincuenta y nueve mil seiscientos pesos (\$1'059.600), registrados en la factura adicional por energía consumida dejada de facturar y verificación de conexión por no haberse generado y, **iii)** se ordene a Electricaribe S.A. E.S.P. se abstenga de suspender el servicio, mientras se esté pagando la suma que no es objeto de reclamo.

8. El 12 de mayo de 2017, el Juzgado Promiscuo Municipal de Aracataca admitió la acción de tutela incoada por el señor Jhon Jairo Sierra Batista y, en consecuencia, ofició a la empresa accionada para que rindiera un informe sobre los hechos y pretensiones sobre los cuales versa la mencionada acción constitucional⁹.

3. Respuesta del accionado

9. La empresa Electricaribe S.A. E.S.P. guardó silencio al respecto.

4. Decisión objeto de revisión

10. El 24 de mayo de 2017, el Juzgado Promiscuo Municipal de Aracataca amparó los derechos fundamentales invocados por la tutelante. La anterior decisión tuvo como fundamento las siguientes consideraciones:

“Se observa que al suscriptor no se le dio la oportunidad de asesorarse de un técnico, lo que conlleva inexorablemente a una violación al derecho de petición y defensa, toda vez que su

⁷ Ibídem.

⁸ Ibídem.

⁹ Folio 16 cuaderno 1 del expediente T-6.402.527.

patrimonio económico se vio afectado al facturársele un consumo que no corresponde a su consumo real. La empresa está en la obligación de indagar e instalar un medidor con las debidas garantías al usuario respetándose su derecho de defensa y debido proceso; es más, está en la obligación de instalar un segundo medidor para establecer si verdaderamente el medidor instalado cumple con las exigencias de una medición perfecta, cosa que no ha sucedido en esta ocasión sino que le facturan un valor que no ha consumido.

(...).

En este sentido, el respeto del principio de contradicción implica que tanto usuario como empresa deben estar en posición de igualdad, de forma tal que dispongan de las mismas oportunidades de alegar y probar los fundamentos de las decisiones que en desarrollo de la actuación administrativa se profieran. En el caso sub judice, la empresa toma una posición dominante, por mucho que los usuarios interpongan sus recursos estos no son tenidos en cuenta, ni siquiera le son leídos, sino que mediante un formato prefabricado le contestan como si todos los casos fueran iguales, esto es violación al debido proceso.

(...).

En este sentido, el desarrollo de la actuación de las empresas de servicios públicos es reglado y por lo mismo, es deber de estas observar estrictamente las disposiciones que contienen garantías para los usuarios de sus servicios, de forma tal que la comunidad no quede sometida a la arbitrariedad o capricho de los contratistas de la entidad prestadora del servicio público domiciliario. De esta manera se materializa el mandato constitucional contenido en el artículo 4° superior en cuenta es deber de toda persona en Colombia acatar la Constitución y las leyes.

Es de resaltar, que en estas condiciones, resulta contrario al ordenamiento constitucional que la empresa de servicios públicos, a pesar de conocer que está violando los derechos fundamentales del usuario afectado con la actuación administrativa al no garantizarle material y efectivamente ante la Superintendencia del ramo con el fin de agotar la vía gubernativa, el afectado inicie un proceso judicial ante la jurisdicción contenciosa, seguramente durará varios años y cuya protección de los derechos fundamentales, en el evento en que la acción prospere.

En consecuencia, se tutelaré el derecho fundamental al DEBIDO PROCESO y el DERECHO DE DEFENSA, al señor JHON JAIRO

SIERRA BATISTA (...), ordenándose a ELECTRICARIBE que dentro de las CUARENTA Y OCHO (48) horas siguientes a la notificación de esta providencia deje sin efecto la actuación surtida para el cobro por valor de: UN MILLÓN CINCUENTA Y NUEVE MIL SEISCIENTOS PESOS (\$1'059.600) ”¹⁰.

11. La sentencia no fue impugnada.

Expediente T-6.402.528

12. El 15 de mayo de 2017, el señor Yasid Aurelio Sánchez Sánchez presentó acción de tutela¹¹ en contra de la empresa Electricaribe S.A. E.S.P., a fin de que se protegieran los derechos fundamentales a la igualdad, a la vida digna, al acceso a los servicios públicos y de petición.

7. Hechos

13. Los supuestos fácticos que dieron origen a la presente acción de tutela se pueden sintetizar de la siguiente manera:

14. El tutelante es propietario de una vivienda ubicada en la calle 8 No. 5ª – 8 apto. 1 del barrio El Centro del municipio de Aracataca, Magdalena. Narra el señor Sánchez que llevó a cabo una remodelación del bien inmueble aludido, dividiendo el predio en dos, a fin de poner en funcionamiento un local comercial y de continuar residiendo en la otra parte.

15. Una vez realizadas las señaladas adecuaciones, el local construido “*se quedó con el medidor de energía con el que contaba la vivienda inicialmente, quedando la misma sin el servicio de energía por cuanto no poseía un segundo contador*”¹².

16. El 27 de marzo de 2017, el tutelante le solicitó a Electricaribe S.A. E.S.P. la instalación de un medidor de 220 voltios, sin que hasta la fecha se hubiere dado cumplimiento a tal requerimiento.

17. Se narra en el recurso de amparo que varios vecinos del tutelante han elevado la misma solicitud, la cual fue “*resuelta de manera oportuna por la entidad*”¹³, razón por la cual, adujo que se le está vulnerando el derecho a la igualdad, “*así como el de la vida digna porque en la vivienda donde resido no hay el servicio de energía lo que hace que la misma sea inhabitable*”¹⁴.

8. Pretensiones

¹⁰ Folios 21-23 cuaderno 1 del expediente T-6.402.527.

¹¹ Folios 1-5 cuaderno 1 del expediente T-6.402.528.

¹² Folio 1 cuaderno 1 del expediente T-6.402.528.

¹³ *Ibídem.*

¹⁴ *Ibídem.*

18. El tutelante solicitó que **i)** se amparen los derechos fundamentales a la igualdad, a la vida digna, al acceso a los servicios públicos y de petición; **ii)** se ordene a Electricaribe S.A. E.S.P. que proceda a instalar el medidor en la vivienda del tutelante y, **iii)** se prevenga a la entidad accionada para que “*en ningún caso vuelvan a incurrir en las acciones que dieron mérito a iniciar esta tutela y que si lo hacen serán sancionadas conforme lo dispone el art. 52 del Decreto 2591/91 (arresto, multa, sanciones penales)*”¹⁵.

19. El 17 de mayo de 2017, el Juzgado Promiscuo Municipal de Aracataca admitió la acción de tutela incoada por el señor Yasid Aurelio Sánchez Sánchez y, en consecuencia, ofició a la empresa accionada para que rindiera un informe sobre los hechos y pretensiones sobre los cuales versa la mencionada acción constitucional¹⁶.

9. Respuesta del accionado

20. La empresa Electricaribe S.A. E.S.P. guardó silencio al respecto.

10. Decisión objeto de revisión

21. El 30 de mayo de 2017, el Juzgado Promiscuo Municipal de Aracataca amparó los derechos fundamentales invocados por el tutelante. La anterior decisión tuvo como fundamento las siguientes consideraciones:

“En el presente caso se observa que el usuario ha solicitado a la empresa de energía la instalación de un medidor a su vivienda ya que por motivos de remodelación el medidor que poseía quedó instalado en el local y a pesar de las múltiples solicitudes hechas a través de la línea de atención al cliente no se le ha instalado el medidor ni le resuelven la instalación de la energía en su vivienda, padeciendo el derecho a la igualdad y a los servicios públicos.

(...).

En este sentido, el respeto del principio de contradicción implica que tanto usuario como empresa deben estar en posición de igualdad, de forma tal que dispongan de las mismas oportunidades de alegar y probar los fundamentos de las decisiones que en desarrollo de la actuación administrativa se profieran.

En este sentido, el desarrollo de la actuación de las empresas de servicios públicos es reglado y por lo mismo, es deber de estas observar estrictamente las disposiciones que contienen garantías para los usuarios de sus servicios, de forma tal que la comunidad no quede sometida a la arbitrariedad o capricho de los contratistas

¹⁵ Ibídem.

¹⁶ Folio 9 cuaderno 1 del expediente T-6.402.528.

de la entidad prestadora del servicio público domiciliario. De esta manera se materializa el mandato constitucional contenido en el artículo 4º superior en cuenta es deber de toda persona en Colombia acatar la Constitución y las leyes.

En consecuencia, se tutelaré el derecho fundamental al DEBIDO PROCESO, ACCESO A LOS SERVICIOS PÚBLICOS, IGUALDAD, PETICIÓN y el DERECHO DE DEFENSA, al señor YASID AURELIO SÁNCHEZ SÁNCHEZ, (...), ordenándosele a ELECTRICARIBE que dentro de las CUARENTA Y OCHO (48) horas siguientes a la notificación de esta providencia PROCEDA A LA INSTALACIÓN DEL MEDIDOR A 220 VOLTIOS, solicitado el día 27 de marzo de la presente anualidad”¹⁷.

22. La sentencia no fue impugnada.

Expediente T- 6.402.529

23. El 18 de mayo de 2017, la señora Nubia Esther Baquero de Ortiz presentó acción de tutela¹⁸ en contra de la empresa Electricaribe S.A. E.S.P., a fin de que se protegieran los derechos fundamentales al debido proceso, a la defensa y a la honra.

11. Hechos

24. Los supuestos fácticos que dieron origen a la presente acción de tutela se pueden resumir de la siguiente manera:

25. Unos contratistas de la empresa Electricaribe S.A. E.S.P. iniciaron un proceso administrativo en contra de la hoy tutelante por supuestas instalaciones fraudulentas, el cual se originó debido a una visita efectuada a la vivienda de dicha ciudadana sin que ella estuviera presente.

26. Agregó que la empresa accionada ha debido avisarle, de manera oportuna, acerca de la realización de la mencionada visita

“para que hubiera sido asistida por una persona idónea y conocedora del servicio de energía, y para controvertir las presuntas conexiones alteradas o invertidas supuestamente encontradas en la práctica de la visita técnica, aun cuando en acta dejan constancia de haber comunicado el derecho a ser asistido por un técnico particular, cosa que nunca ocurrió, no se me puso en conocimiento en mi calidad de usuaria del servicio domiciliario de energía que se me iba a practicar la visita técnica como lo ordena el artículo 31 del Decreto 1842 de 1991, por el contrario actúan de manera ilegal, no aparece firmada el acta de visita técnica

¹⁷ Folios 14-16 cuaderno 1 del expediente T-6.402.528.

¹⁸ Folios 1-5 cuaderno 1 del expediente T-6.402.529.

practicada, por mí en calidad de usuaria o cliente, (...) la cual generó una obligación llamada energía dejada de facturar por un valor de SEISCIENTOS CINCUENTA Y TRES MIL SETECIENTOS CUARENTA PESOS (\$653.740,00) mediante el procedimiento de una actuación administrativa realizada por ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P. (ELECTRIFICADORA), teniendo como pruebas de soporte, fotografías anexas al acta de visita técnica realizada ilegalmente, practicada en mi residencia no se dio cumplimiento al artículo 31 del Decreto No. 1842 de 1991, VIOLANDO EL DEBIDO PROCESO”¹⁹.

12. Pretensiones

27. La tutelante solicitó que **i)** se amparen los derechos fundamentales al debido proceso, a la defensa y a la honra; **ii)** se ordene a Electricaribe S.A. E.S.P. que deje sin efecto la factura o decisión empresarial No. 34401703001040, mediante la cual se impuso una sanción por valor de seiscientos cincuenta y tres mil setecientos cuarenta pesos (\$653.740,00) por la supuesta adulteración de energía y, **iii)** se declare la terminación del proceso administrativo que cursa en contra del tutelante.

28. El 19 de mayo de 2017, el Juzgado Promiscuo Municipal de Aracataca admitió la acción de tutela incoada por la señora Nubia Esther Baquero de Ortiz y, en consecuencia, ofició a la empresa accionada para que rindiera un informe sobre los hechos y pretensiones sobre los cuales versa la mencionada acción constitucional²⁰.

13. Respuesta del accionado

29. La empresa Electricaribe S.A. E.S.P. guardó silencio respecto de la demanda de tutela impetrada en su contra.

14. Decisión objeto de revisión

30. El 2 de junio de 2017, el Juzgado Promiscuo Municipal de Aracataca amparó los derechos fundamentales invocados por la tutelante. La anterior decisión tuvo como fundamento las siguientes consideraciones:

“Tenemos que la usuaria nunca fue notificada de ninguna inspección técnica por parte de los empleados de la empresa de energía, violándosele todos sus derechos fundamentales al no notificarle de diligencia alguna, como tampoco ninguna persona que habita el inmueble.

¹⁹ Folio 2 cuaderno 1 del expediente T-6.402.529.

²⁰ Folio 11 cuaderno 1 del expediente T-6.402.529.

No sobra recordar que la usuaria tiene derecho a solicitar la práctica de pruebas en su favor, siendo deber de la entidad resolver sobre esa solicitud positiva o negativamente, siempre motivando su decisión, en ninguno de sus actos se le da esa garantía al usuario.

En todo caso, tratándose tanto de anomalías como de fraudes deberá garantizarse de forma real y efectiva los derechos al debido proceso, a la defensa, a la presunción de inocencia y a la contradicción de la prueba del usuario, (...).

(...).

Es de resaltar, que en estas condiciones, resulta contrario al ordenamiento constitucional que la empresa de servicios públicos, a pesar de conocer que está violando los derechos fundamentales del usuario afectado con la actuación administrativa al no garantizarle material y efectivamente ante la Superintendencia del ramo con el fin de agotar la vía gubernativa, el afectado inicie un proceso judicial ante la jurisdicción contenciosa, en el evento en que la acción prospere.

En consecuencia, se tutelaré el derecho fundamental al DEBIDO PROCESO y el DERECHO DE DEFENSA, a la señora NUBIA ESTHER BAQUERO DE ORTÍZ, (...), ordenándose a ELECTRICARIBE que dentro de las CUARENTA Y OCHO (48) horas siguientes a la notificación de esta providencia deje sin efecto la actuación surtida para el cobro de energía sin justificación alguna por valor de SEISCIENTOS CINCUENTA Y TRES MIL SETECIENTOS CUARENTA PESOS (\$653.740)''²¹.

31. La mencionada providencia judicial no fue impugnada.

Expediente T- 6.402.530

32. El 24 de mayo de 2017, la señora Jenny Esperanza Rivera Pérez presentó acción de tutela²² en contra de la empresa Electricaribe S.A. E.S.P., a fin de que se protegieran los derechos fundamentales al debido proceso, al buen nombre y a la igualdad.

15. Hechos

33. Los supuestos fácticos que dieron origen a la presente acción de tutela se pueden resumir de la siguiente manera:

²¹ Folios 16-18 cuaderno 1 del expediente T-6.402.529.

²² Folios 1-2 cuaderno 1 del expediente T-6.402.530.

34. La tutelante es usuaria del servicio de energía eléctrica en su inmueble de residencia identificado con el NIC 3837614. Se narra en la acción constitucional que se encuentra a paz y salvo con las correspondientes facturas.

35. Adujo que:

“según la factura del mes anterior la cual anexo a la presente, todo estaba bien con la empresa, en la nueva factura que viene este mes, aparece un monto por la suma de \$612.010,00, por facturas por pagar, que sacando el valor del consumo que la suma de \$37.140,00, quedaría un monto pendiente de factura (sic), que es lo que manifiesta la empresa de Electricaribe debo cancelar”²³.

36. Sostuvo que la empresa accionada actúa en forma injusta, por cuanto, *“no es autoridad judicial para establecer sumas arbitrarias por montos no adeudados, ni tampoco sanciones o multas, por lo que me siento atropellada y dejando por el suelo mi buen nombre y honra, violando mis derechos fundamentales tales como el debido proceso, el buen nombre, a la igualdad”²⁴.*

16. Pretensiones

37. La tutelante solicitó que se ordene a la empresa Electricaribe S.A. E.S.P. que deje sin efecto *“la suma de dinero \$574.870.00 impuesta, para que su cobro no se haga efectivo, ya que de ser así me acarrearía suspensiones en el servicio si no accedo a sus pretensiones de cancelar esa suma determinada por ella, que no adeudo, ya que tengo mi medidor que determina la energía consumida y me encuentro al día con el servicio de energía”²⁵.*

38. El 24 de mayo de 2017, el Juzgado Promiscuo Municipal de Aracataca admitió la acción de tutela incoada por la señora Jenny Esperanza Rivera Pérez y, en consecuencia, ofició a la empresa accionada para que rindiera un informe sobre los hechos y pretensiones sobre los cuales versa la mencionada acción constitucional²⁶.

17. Respuesta del accionado

39. La empresa Electricaribe S.A. E.S.P. guardó silencio respecto de la demanda de tutela impetrada en su contra.

18. Decisión objeto de revisión

²³ Folio 1 cuaderno 1 del expediente T-6.402.530.

²⁴ Folio 1 cuaderno 1 del expediente T-6.402.530.

²⁵ Folio 1 cuaderno 1 del expediente T-6.402.530.

²⁶ Folio 6 cuaderno 1 del expediente T-6.402.530.

40. El 7 de junio de 2017, el Juzgado Promiscuo Municipal de Aracataca amparó los derechos fundamentales invocados por la tutelante. La anterior decisión tuvo como fundamento las siguientes consideraciones:

“El desarrollo de la actuación de las empresas de servicios públicos es reglado y por lo mismo, es deber de estas observar estrictamente las disposiciones que contienen garantías para los usuarios de sus servicios, de forma tal que la comunidad no quede sometida a la arbitrariedad o capricho de los contratistas de la entidad prestadora del servicio público domiciliario. De esta manera se materializa el mandato constitucional contenido en el artículo 4º superior en cuanto es deber de toda persona en Colombia acatar la Constitución y las leyes. Es de resaltar, que en estas condiciones, resulta contrario al ordenamiento constitucional que la empresa de servicios públicos, a pesar de conocer que está violando los derechos fundamentales del usuario afectado con la actuación administrativa al no garantizarle material y efectivamente ante la Superintendencia del ramo con el fin de agotar la vía gubernativa, el afectado inicie un proceso judicial ante la jurisdicción contenciosa, seguramente durará varios años y cuya protección de los derechos fundamentales, en el evento en que la acción prospere.

En consecuencia, se tutelaré el derecho fundamental al DEBIDO PROCESO, y el DERECHO DE DEFENSA, a la señora JENNY ESPERANZA RIVERA PÉREZ, (...), ordenándose a ELECTRICARIBE que dentro de las CUARENTA Y OCHO (48) horas siguientes a la notificación de esta providencia deje sin efecto la actuación surtida para el cobro de energía dejada de prestar sin justificación alguna por valor de QUINIENTOS SETENTA Y CUATRO MIL OCHOCIENTOS SETENTA PESOS (\$574.870,00)”²⁷.

41. La mencionada providencia judicial no fue impugnada.

Expediente T- 6.402.531

42. El 25 de mayo de 2017, el señor Juan Bautista Cantillo Ruiz presentó acción de tutela²⁸ en contra de la empresa Electricaribe S.A. E.S.P., a fin de que se protegieran los derechos fundamentales al debido proceso, a la defensa y a la honra.

19. Hechos

²⁷ Folios 14-16 cuaderno 1 del expediente T-6.402.530.

²⁸ Folios 1-5 cuaderno 1 del expediente T-6.402.531.

43. El 24 de enero de 2017, funcionarios de la empresa accionada arribaron a la residencia del tutelante, a fin de llevar a cabo una inspección en el mencionado predio. Una vez realizada la revisión aludida, le informaron al tutelante que todo se encontraba en orden y *“que no había ningún inconveniente pues no habían encontrado hallazgo”*²⁹.

44. No obstante, en esa misma fecha le informaron al tutelante que sí era necesario realizar el cambio del medidor, situación ante la cual se opuso, debido a que los funcionarios de dicha empresa le habían informado que el citado equipo se encontraba en buen estado. El señor Cantillo accedió al cambio del contador, por el cual, tuvo que cancelar \$40.000.

45. Posteriormente, el tutelante fue notificado personalmente de un proceso administrativo adelantado por la empresa accionada, debido a que, con ocasión de la referida visita técnica, se habían detectado anomalías en el medidor, por lo tanto, Electricaribe S.A. E.S.P. concluyó que existía una *“anomalía fraudulenta – acometida aérea intervenida”*³⁰.

46. Adujo que nunca se le puso en conocimiento que se iba a practicar la visita técnica aludida.

20. Pretensiones

47. El tutelante solicitó que **i)** se ampararan los derechos fundamentales al debido proceso, a la defensa y a la honra; **ii)** se ordene a la empresa Electricaribe S.A. E.S.P. deje sin efecto la factura No. 4782292 de marzo 28 de 2017, mediante la cual se impuso una sanción por valor de \$827.710.

48. El 26 de mayo de 2017, el Juzgado Promiscuo Municipal de Aracataca admitió la acción de tutela incoada por el señor Juan Bautista Cantillo Ruiz y, en consecuencia, ofició a la empresa accionada para que rindiera un informe sobre los hechos y pretensiones sobre los cuales versa la mencionada acción constitucional³¹.

21. Respuesta del accionado

49. La empresa Electricaribe S.A. E.S.P. guardó silencio respecto de la demanda de tutela impetrada en su contra.

22. Decisión objeto de revisión

50. El 7 de junio de 2017, el Juzgado Promiscuo Municipal de Aracataca amparó los derechos fundamentales invocados por la tutelante. La anterior decisión se adoptó con sustento en las siguientes razones:

²⁹ Folio 1 cuaderno 1 del expediente T-6.402.531.

³⁰ Folio 2 cuaderno 1 del expediente T-6.402.531.

³¹ Folio 14 cuaderno 1 del expediente T-6.402.531.

“En este sentido, el respeto del principio de contradicción implica que tanto usuario como empresa deben estar en posición de igualdad, de forma tal que dispongan de las mismas oportunidades de alegar y probar los fundamentos de las decisiones que en desarrollo de la actuación administrativa se profieran. En el caso sub judice, la empresa toma una posición dominante, por mucho que los usuarios interpongan sus recursos estos no son tenidos en cuenta, ni siquiera le son leídos, sino que mediante un formato prefabricado le contestan como si todos los casos fueran iguales, esto es, violación al debido proceso. (...).

En este sentido, el desarrollo de la actuación de las empresas de servicios públicos es reglado y por lo mismo, es deber de estas observar estrictamente las disposiciones que contienen garantías para los usuarios de sus servicios, de forma tal que la comunidad no quede sometida a la arbitrariedad o capricho de los contratistas de la entidad prestadora del servicio público domiciliario. De esta manera se materializa el mandato constitucional contenido en el artículo 4° superior en cuanto es deber de toda persona en Colombia acatar la Constitución y las leyes.

Es de resaltar, que en estas condiciones, resulta contrario al ordenamiento constitucional que la empresa de servicios públicos, a pesar de conocer que está violando los derechos fundamentales del usuario afectado con la actuación administrativa al no garantizarle material y efectivamente ante la jurisdicción contenciosa, seguramente durará varios años y cuya protección de los derechos fundamentales, en el evento en que la acción prospere.

En consecuencia, se tutelaré el derecho fundamental al DEBIDO PROCESO, y el DERECHO DE DEFENSA, al señor JUAN BAUTISTA CANTILLO RUIZ, (...), ordenándose a ELECTRICARIBE que dentro de las CUARENTA Y OCHO (48) horas siguientes a la notificación de esta providencia deje sin efecto la actuación surtida para el cobro por valor de: OCHOCIENTOS VEINTISIETE MIL SETECIENTOS DIEZ PESOS (\$827.710)”³².

51. La mencionada providencia judicial no fue impugnada.

23. Trámite en sede de revisión de tutela

52. Mediante auto de 28 de noviembre de 2017 se requirió, por medio de la Secretaría General, a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – Dirección Territorial Norte con sede en la ciudad de Barranquilla, para que

³² Folios 19-21 cuaderno 1 del expediente T-6.402.531.

informe si los señores Jhon Jairo Sierra Batista, Yasid Aurelio Sánchez Sánchez, Nubia Esther Baquero de Ortiz, Jenny Esperanza Rivera Pérez y Juan Bautista Cantillo Ruiz formularon alguna queja con ocasión de las reclamaciones presentadas ante la empresa ELECTRICARIBE S.A. E.S.P.

53. El 14 de diciembre de 2017, la Superintendencia de Servicios Públicos, Domiciliarios, a través de oficio No. 20178203287911 dio respuesta al requerimiento aludido en el numeral anterior³³.

II. CONSIDERACIONES

1. Competencia

54. Esta Sala de Revisión de la Corte Constitucional es competente para revisar los fallos de tutela proferidos dentro del trámite de los citados expedientes acumulados, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 86, inciso 3°, y 241, numeral 9°, de la Constitución Política, en concordancia con los artículos 33, 34, 35 y 36 del Decreto Ley 2591 de 1991.

2. Identificación de los problemas jurídicos

55. Le corresponde a esta Sala de Revisión resolver los siguientes problemas jurídicos:

¿Las acciones de tutela presentadas por los usuarios de la empresa Electricaribe S.A. E.S.P. en contra de la mencionada sociedad, cumple con los requisitos generales de procedencia de la acción de tutela?

56. Dado el evento en que la respuesta al anterior interrogante fuere afirmativa, esta Corporación pasará a resolver el siguiente problema jurídico:

¿La empresa ELECTRICARIBE S.A. E.S.P. desconoció los derechos fundamentales invocados por los tutelantes, como consecuencia de los cobros por el supuesto consumo de energía eléctrica no facturada, al igual que por la no instalación de un medidor y, por la imposición de sanciones administrativas?

57. De manera previa a la resolución del problema jurídico debe la Corte Constitucional determinar si, en el asunto *sub judice*, se acreditan los requisitos de procedibilidad de la acción de tutela.

3. Procedibilidad de la acción de tutela

3.1. Requisitos de procedibilidad (reiteración jurisprudencial)

³³ Folios 23 y 24 cuaderno principal

58. La acción de tutela fue concebida como un mecanismo de protección inmediato, oportuno y adecuado para las garantías fundamentales, frente a situaciones de amenaza o vulneración, por la acción u omisión de las autoridades públicas o, de los particulares en casos excepcionales. De lo dispuesto por el artículo 86 de la Constitución Política y el Decreto Ley 2591 de 1991 se ha considerado, pacíficamente, por esta Corte, que son requisitos para la procedencia o estudio de fondo de la acción de tutela la acreditación de **i)** la legitimación en la causa, **ii)** un ejercicio oportuno (inmediatez) y **iii)** un carácter subsidiario respecto de otros recursos o medios de defensa judiciales, salvo que se trate de un supuesto de perjuicio irremediable, o cuando existiendo, dichos medios carezcan de idoneidad y eficacia para proteger los derechos fundamentales en cada caso.

3.1.1. Legitimación en la causa por activa

59. En lo que tiene que ver con la legitimidad e interés en la acción de tutela, el artículo 86 de la Carta Política de 1991 dispuso que toda persona puede reclamar ante las autoridades judiciales la protección inmediata de los derechos constitucionales fundamentales. Asimismo, el artículo 10 del Decreto Ley 2591 de 1991 establece que *“la acción de tutela podrá ser ejercida, en todo momento y lugar, por cualquier persona vulnerada o amenazada en uno de sus derechos fundamentales, quien actuará por sí misma o a través de representante”*.

60. Pues bien, a fin de determinar si los tutelantes se encuentran legitimados en la causa por activa, esta Sala de Revisión advierte que en materia de servicios públicos domiciliarios, el artículo 130 de la Ley 142 de 1994³⁴, estableció un régimen de responsabilidad solidaria entre el propietario del inmueble, el suscriptor y los usuarios del servicio respecto de sus obligaciones y derechos contenidos en el correspondiente contrato.

61. Así, pues, esta Sala verificará la calidad en la cual actúan los tutelantes, esto es, si cada uno de ellos funge como propietario del inmueble o, en calidad de suscriptor o usuario del servicio de energía eléctrica suministrado por Electricaribe S.A. E.S.P., con el fin de establecer si se encuentran legitimados en la causa por activa para actuar en las acciones de tutela incoadas en tanto resulten ser las personas vulneradas o amenazadas en sus derechos fundamentales.

Expediente T-6.402.527

62. A folios 3-7 del cuaderno 1 del expediente T-6.402.527 obra un derecho de petición elevado por el señor Jhon Jairo Sierra Bautista ante

³⁴ Artículo 130 de la Ley 142 de 1994: *“Son partes del contrato la empresa de servicios públicos, y los usuarios. // El propietario del inmueble, el suscriptor y los usuarios del servicio son solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios”*.

ELECTRICARIBE S.A. E.S.P., en calidad de usuario del servicio de energía eléctrica, en cuya virtud elevó la siguiente petición:

*“(...) por medio del presente, **obrando en mi calidad de usuario del servicio de energía eléctrica** del inmueble identificado en su sistema de gestión comercial con el NIC 5930818, con todo respeto y a través del presente escrito y actuando en mi propio nombre presento ante esta empresa Derecho de Petición en Interés Particular y Rango Constitucional y Administrativo, teniendo en cuenta lo establecido por el artículo 23 de nuestra Constitución Nacional, (...).*

- 1. La reconexión del servicio inmediatamente.*
- 2. Retirar el cobro de la verificación de reconexión por la suma de \$67.080,00.*
- 3. Retirar la factura por la suma de \$960.190,00, hasta tanto no me hagan llegar las pruebas que se demuestre que sí se presentó la irregularidad.*
- 4. Artículo 155. Del pago y de los recursos. Ninguna empresa de servicios públicos podrá exigir la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con ésta.*

Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, por lo cual hago el pago correspondiente que no es objeto de reclamación por la suma de \$41.190,00”³⁵. (Negrillas adicionales fuera del texto original).

63. Habida cuenta que dentro del presente proceso de acción de tutela, el señor Sierra Bautista actúa como usuario del servicio de energía eléctrica en la vivienda ubicada en la calle 3 No. 7-75 del corregimiento de Sampués en el municipio de Aracataca, y alega que en tal condición resulta afectado en sus derechos fundamentales, se impone concluir que el mencionado tutelante se encuentra legitimado en la causa por activa para actuar dentro del asunto de la referencia.

Expediente T-6.402.528

64. A folio 7 del cuaderno 1 del expediente T-6.402.528 obra copia de la solicitud presentada por el señor Yasid Aurelio Sánchez Sánchez ante la empresa ELECTRICARIBE S.A. E.S.P., a fin de que le fuera instalado un medidor A 220 en el bien inmueble ubicado en la calle 8 No. 5A – 8 Apto. 1.

65. Al efecto, se destaca que el tutelante, en el escrito de la acción constitucional, afirmó que es el propietario del citado bien raíz, razón por la

³⁵ Folios 3-7 cuad.

cual, se concluye que el tutelante se encuentra legitimado en la causa por activa, ya que alega que en tal condición resulta afectado en sus derechos fundamentales.

Expediente T-6.402.529

66. A folios 7-9 del cuaderno 1 reposa copia de la factura por concepto de energía eléctrica consumida dejada de facturar, dirigida a la señora Nubia Baquero, en su calidad de usuaria del mencionado servicio público domiciliario, por lo tanto, se encuentra acreditada la legitimación en la causa por activa de la tutelante aludida, en tanto aduce que en tal condición resulta afectada en sus derechos fundamentales.

Expediente T-6.402.530

67. En el escrito de la acción de tutela, la señora Jenny Esperanza Rivera Pérez manifestó que actúa en calidad de usuaria del servicio de energía eléctrica, así:

“Soy usuaria del servicio de energía y con residencia en el inmueble identificado con el NIC 3837614 en esta localidad, desde hace doce años, actualmente me encuentro a paz y salvo con la energía, según la factura del mes anterior la cual anexo a la presento, todo estaba bien con la empresa, en la nueva factura que viene este mes, aparece un monto por la suma de \$612.010,00, por facturas por pagar, que sacando el valor del consumo que es la suma de \$37.140, quedaría un momento pendiente de factura \$574.870,00, que es lo que manifiesta la empresa Electricaribe debo cancelar. Señor Juez como usted puede ver yo me encuentro al día con la energía, no tengo ni compromiso de pagos con la empresa por ningún concepto, es decir no sé dónde Electricaribe S.A. E.S.P., saca esa deuda a mi nombre” (Negrillas adicionales fuera del texto original).

68. De conformidad con el aparte antes transcrito, esta Sala de Revisión concluye que la señora Jenny Esperanza Rivera Pérez, en su calidad de usuaria del servicio de energía eléctrica, se encuentra legitimada en la causa por activa para actuar dentro del proceso de la referencia, en tanto que es en tal condición que alega la vulneración de sus derechos fundamentales.

Expediente T-6.402.531

69. A folios 7-11 del cuaderno 1 del expediente T-6.402.531 obra copia del oficio No. 4782292 de marzo 28 de 2017, en cuya virtud la Empresa Electricaribe S.A. E.S.P. le da respuesta a una reclamación presentada por el señor Juan Bautista Cantillo Ruiz, en su calidad de usuario del servicio de energía eléctrica en el bien inmueble ubicado en el Sector 1, Manzana L-6 del

municipio de Aracataca, por lo tanto, se impone concluir que el tutelante se encuentra legitimado en la causa por activa dentro del asunto de la referencia, ya que es en esa condición que alega la vulneración de sus derechos fundamentales.

3.1.2. Legitimación en la causa por pasiva

70. Como quiera que las acciones de tutela se presentaron en contra de la empresa ELECTRICARIBE S.A. E.S.P., esta Sala de Revisión considera que dicha persona jurídica se encuentra legitimada en la causa por pasiva conforme lo disponen el inciso 5 del artículo 86³⁶ de la Carta Política y el numeral 3° del artículo 42³⁷ del Decreto Ley 2591 de 1991, en tanto que es la encargada de prestar el servicio público domiciliario de energía eléctrica en el municipio de Aracataca, Magdalena, y, por ende, le corresponde asumir el conocimiento de las inconformidades planteadas en cada una de las acciones constitucionales aludidas.

3.1.3. Inmediatez

71. El requisito de inmediatez le impone al tutelante el deber de formular la acción de tutela en un término prudente y razonable, respecto del hecho o la conducta que se aduce como causante de la vulneración de derechos fundamentales³⁸. La jurisprudencia de la Corte Constitucional, de manera reiterada, ha sostenido que no existe un plazo de caducidad para incoar la referida acción constitucional, tal como se indicó en la sentencia C-543 de 1992, en cuya virtud se declaró la inconstitucionalidad de los artículos 11³⁹, 12⁴⁰ y 40⁴¹ del Decreto Ley 2591 de 1991.

72. Empero, la inexistencia de un término de caducidad de la acción de tutela no implica *per se* que dicha acción pueda presentarse en cualquier tiempo, por cuanto una de las principales características de este mecanismo de protección es la inmediatez, por consiguiente, esta Corporación ha señalado que el recurso de amparo aludido debe formularse dentro de un plazo razonable que

³⁶ Artículo 86 de la Carta Política: “(...). La ley establecerá los casos en los que la acción de tutela procede contra particulares encargados de la prestación de un servicio público o cuya conducta afecte grave y directamente el interés colectivo, o respecto de quienes el solicitante se halle en estado de subordinación o indefensión”.

³⁷ Artículo 42 del Decreto Ley 2591 de 1991: “La acción de tutela procederá contra acciones u omisiones de particulares en los siguientes casos: (...). 3. Cuando aquel contra quien se hubiere hecho la solicitud esté encargado de la prestación de servicios públicos. (...)”.

³⁸ Corte Constitucional, sentencia SU-961 de 1999.

³⁹ Decreto Ley 2591 de 1991, Artículo 11: “[l]a acción de tutela podrá ejercerse en todo tiempo salvo la dirigida contra sentencias o providencias judiciales que pongan fin a un proceso, la cual caducará a los dos meses de ejecutoriada la providencia correspondiente”.

⁴⁰ Decreto Ley 2591 de 1991, Artículo 12: “[l]a caducidad de la acción de tutela no será obstáculo para impugnar el acto o la actuación mediante otra acción, si fuere posible hacerlo de conformidad con la ley”

⁴¹ La declaratoria de inconstitucionalidad de esta norma se fundó en la unidad normativa con los artículos 11 y 12 declarados inconstitucionales. Corte Constitucional, Sentencia C-543 de 1992, M.P. José Gregorio Hernández Galindo.

permita la protección inmediata del derecho fundamental presuntamente transgredido y/o amenazado⁴².

73. Esta limitación de carácter temporal reprocha la negligencia, el descuido o la incuria en la utilización de este mecanismo, debido a que constituye un deber del tutelante evitar que transcurra un lapso excesivo, irrazonable o injustificado entre el momento de ocurrencia de la actuación u omisión que causa la amenaza o vulneración de las garantías constitucionales y la presentación de la acción de tutela⁴³.

74. A su turno, esta Corporación⁴⁴, de manera reiterada, ha identificado algunos aspectos que permiten determinar la razonabilidad del tiempo transcurrido entre el desconocimiento de la atribución fundamental y el reclamo ante el juez constitucional, entre las cuales se destacan las siguientes:

- i) Que existan razones válidas para justificar la inactividad de los accionantes. Pueden ser situaciones de fuerza mayor, caso fortuito y en general la incapacidad del accionante para ejercer la acción en un tiempo razonable⁴⁵.
- ii) Que la amenaza o la vulneración permanezca en el tiempo, a pesar de que el hecho que la originó sea antiguo⁴⁶.
- iii) Que la carga de la interposición de la acción de tutela en un plazo razonable, no resulte desproporcionada por una situación de debilidad manifiesta del accionante, por ejemplo, en casos de interdicción, minoría de edad, abandono, o incapacidad física⁴⁷.

75. A continuación, esta Sala entrará a determinar si el principio de inmediatez se cumple dentro de cada uno de las acciones de tutela que se revisan en los expedientes acumulados, así:

No. del Expediente	Última actuación en sede de empresa	Fecha de la factura de energía eléctrica, Fecha de la respuesta a la reclamación y/o fecha de la	Fecha de presentación de la acción de tutela	Lapso transcurrido entre la fecha de expedición de la sentencia impugnada y la fecha de formulación de la acción de
--------------------	-------------------------------------	--	--	---

⁴² Corte Constitucional, sentencia T-291 de 2017.
⁴³ Corte Constitucional, sentencia T-172 de 2013.
⁴⁴ T 575 de 2002 M.P. Rodrigo Escobar Gil, T-526 de 2005 M.P. Jaime Córdoba Triviño, T-890 de 2006 M.P. Nilson Pinilla Pinilla, T-243 de 2008. M.P. Manuel José Cepeda Espinosa, T-691 de 2009 M.P. Jorge Iván Palacio Palacio, T-100 de 2010 M.P. Juan Carlos Henao Pérez, T-047 de 2014 M.P. Gabriel Eduardo Mendoza Martelo y T-899 de 2014 M.P. Gloria Stella Ortiz Delgado
⁴⁵ Corte Constitucional, sentencia T-299 de 2009.
⁴⁶ Corte Constitucional, sentencia T-788 de 2013.
⁴⁷ Corte Constitucional, sentencia T-410 de 2013.

		solicitud de instalación del medidor⁴⁸		tutela
Expediente T-6.402.527	Expedición de la factura No. 34401612008982 (Folio 13 cuaderno 1)	9 de diciembre de 2016	12 de mayo de 2017	Cinco (5) meses y tres (3) días
Expediente T-6.402.528	Solicitud de instalación de un segundo medidor en la vivienda del usuario	27 de marzo de 2017	15 de mayo de 2017	Un (1) mes y 18 días
Expediente T-6.402.529	Respuesta a la reclamación presentada por el usuario (Folios 7-9 cuaderno 1)	23 de marzo de 2017	18 de mayo de 2017	Un (1) mes y 25 días
Expediente T-6.402.530	Expedición de la factura No. 34401705017254 (Folio 4 cuaderno 1)	17 de mayo de 2017	24 de mayo de 2017	Siete (7) días
Expediente T-6.402.531	Respuesta a la reclamación presentada por el usuario (Folios 7-11 cuaderno 1)	28 de marzo de 2017	25 de mayo de 2017	Seis (6) meses y 4 días

76. Visto lo anterior, esta Sala de Revisión evidencia que las acciones de tutela contenidas en los expedientes acumulados fueron presentadas dentro de un término razonable con posterioridad a la expedición de las facturas de servicios públicos o, a la respuesta a la reclamación contra una factura o, a la solicitud de instalación de un medidor, término que, jurisprudencialmente, se ha tenido como un plazo límite para formular este tipo de acciones constitucionales.

3.1.4. Subsidiariedad

77. El principio de subsidiariedad de la acción de tutela se encuentra consagrado en el inciso 3° del artículo 86 de la Constitución Política. A su turno, el numeral 1° del artículo 6° del Decreto Ley 2591 de 1991 dispuso que

⁴⁸ Dependiendo del caso.

la solicitud de amparo será improcedente “*cuando existan otros recursos o medios de defensa judiciales, salvo que aquélla se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable*”.

78. De antaño, la jurisprudencia de esta Corporación ha destacado la naturaleza subsidiaria de la acción de tutela como un mecanismo constitucional contemplado para dar una solución eficiente a situaciones de hecho creadas por actos u omisiones que implican la transgresión o la amenaza de un derecho fundamental, respecto de las cuales el ordenamiento jurídico no tiene contemplado otro mecanismo susceptible de ser invocado ante los jueces a fin de obtener la correspondiente protección del derecho⁴⁹.

79. A su turno, resulta menester destacar el pronunciamiento jurisprudencial contenido en la sentencia C-590 de 2005, según el cual, constituye un deber del tutelante:

“... desplegar todos los mecanismos judiciales ordinarios que el sistema jurídico le otorga para la defensa de sus derechos. De no ser así, esto es, de asumirse la acción de tutela como un mecanismo de protección alternativo, se correría el riesgo de vaciar las competencias de las distintas autoridades judiciales, de concentrar en la jurisdicción constitucional todas las decisiones inherentes a ellas y de propiciar un desborde institucional en el cumplimiento de las funciones de esta última”⁵⁰ (Negritillas adicionales fuera del texto original).

80. Así, pues, esta Sala de Revisión, en esta oportunidad, reafirma la importancia de la subsidiariedad de la acción de tutela, como una forma de incentivar que los ciudadanos acudan oportunamente a las vías judiciales pertinentes y agoten en ese principal escenario judicial los recursos ordinarios y/o extraordinarios a que haya lugar, a fin de lograr la defensa de sus derechos fundamentales dentro del mismo proceso judicial.

81. Ahora bien, en el asunto *sub judice* se reitera que los tutelantes, en su calidad de usuarios de la empresa ELECTRICARIBE S.A. E.S.P., pretenden que se le amparen sus derechos fundamentales al debido proceso, a la defensa, a la intimidad, a la honra, al buen nombre, a la igualdad, vida digna, petición y al acceso a los servicios públicos.

82. Así las cosas, esta Sala de Revisión procederá a analizar si en cada uno de los expedientes de tutela se cumple con el requisito de subsidiariedad aludido, para tales efectos, se destacará el procedimiento administrativo que debe surtirse con ocasión de las quejas, peticiones y/o reclamos que se formulen ante las empresas de servicios públicos domiciliarios.

⁴⁹ Corte Constitucional, sentencia T-543 de 1992.

⁵⁰ Corte Constitucional, sentencia C-590 de 2005.

3.1.4.1. *Vía gubernativa ante empresas de servicios públicos domiciliarios*

83. *Ab initio*, esta Sala de Revisión destaca que la *Ley 142 de 1994*⁵¹ 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 determinados⁵².

84. 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 empresa⁵³.

85. 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.

86. 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 respectivo⁵⁴.

87. 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)** facturación⁵⁵.

88. 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.

Decisión empresarial	Recursos de la vía gubernativa procedentes	Oportunidad
Negativa del	ReposiciónEn	5 días

⁵¹ Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones.

⁵² Artículo 128 de la Ley 142 de 1994.

⁵³ Artículo 129 de la Ley 142 de 1994.

⁵⁴ Artículo 152 de la Ley 142 de 1994.

⁵⁵ Artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

contrato	subsidio apelación (obligatorio) (facultativo)	
Suspensión	Reposición subsidio apelación (obligatorio) (facultativo)	En 5 días
Terminación	Reposición subsidio apelación (obligatorio) (facultativo)	En 5 días
Corte	Reposición subsidio apelación (obligatorio) (facultativo)	En 5 días
Facturación	Reclamación	5 meses
Acto administrativo que resuelve reclamación contra una factura	Reposición subsidio apelación (obligatorio) (facultativo)	En 5 días

89. 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 Domiciliarios⁵⁶.

90. 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 oportuno⁵⁷.

91. Aunado a ello, se advierte que en materia de servicios públicos domiciliarios opera el silencio administrativo positivo, esto es, la empresa respectiva debe responder los recursos, quejas y peticiones dentro del término de quince (15) días hábiles contabilizados a partir de la fecha de su presentación. Una vez vencido el término sin que la empresa hubiere dado respuesta, se entenderá que el recurso ha sido resuelto en forma favorable al usuario, salvo que se demuestre que aquel auspició la demora⁵⁸.

92. Ahora bien, la jurisprudencia de esta Corporación ha sido consistente en afirmar que el ejercicio no oportuno de los recursos de la vía gubernativa en contra de las decisiones empresariales en materia de servicios públicos domiciliarios torna en improcedente la acción de tutela, así:

⁵⁶ Artículo 159 de la Ley 142 de 1994.

⁵⁷ Artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

⁵⁸ Artículo 158 de la Ley 142 de 1994.

*“En el presente caso, como quedó demostrado con las certificaciones enviadas a la Corte Constitucional tanto por la Sociedad de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Barranquilla S.A. E.P.S., como por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios –Dirección Territorial Norte-, la accionante no impugnó la decisión adoptada por la demandada, pretendiendo que mediante la acción de tutela se declare la violación del derecho al debido proceso. El no ejercicio oportuno de los recursos en la vía gubernativa y en los procesos judiciales, hace improcedente la acción de tutela”*⁵⁹ (Se destaca).

93. De conformidad con lo anterior, esta Sala de Revisión advierte que a luz del artículo 86⁶⁰ 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.

94. Por su parte, la sentencia T-224 de 2006 indicó lo siguiente:

“... la empresa decidió imponer sanción pecuniaria por las irregularidades encontradas y lo hizo a través de la decisión empresarial N° 1388692 de diciembre 30 de 2004, en la que se informa que contra la misma procedían los recursos de reposición y en subsidio de apelación ante la Superintendencia. A efectos de realizar la notificación personal de esta determinación, la empresa citó a las instalaciones de la electrificadora a la propietaria y/o usuarios del inmueble a través de correo certificado y que fue recibido por el señor Ever Aroom el día 5 de enero de 2005 (folios 49, 50 y 51).

Al no acercarse ninguna de las personas involucradas a la empresa de energía para realizar la notificación personal, la empresa procedió a hacer la notificación de la decisión empresarial sancionatoria a través de edicto fijado el día 14 de enero de 2005 y desfijado el día 27 del mismo mes y año, con lo cual respetó el debido proceso, toda vez que se surtió la actuación conforme lo establece el C.C.A. y el Contrato de Condiciones Uniformes (folio 52). Pese a todas estas etapas, ni la suscriptora, ni los usuarios, entre ellos el accionante, interpusieron los recursos de vía gubernativa.

En ese orden, dado el respeto al debido proceso por parte de la electrificadora como pudo establecerse, el accionante dejó vencer

⁵⁹ Corte Constitucional, sentencia T-1144 de 2003.

⁶⁰ Artículo 86 de la Constitución Política: (...) “Esta acción sólo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que aquella se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable”.

los términos para la interposición de los recursos, buscando posteriormente a través de la acción de tutela el reconocimiento de un derecho que habría podido obtener de haber ejercido los medios de impugnación que tuvo a la mano. (...).

En el presente caso, ni el accionante ni los demás usuarios del servicio de energía en el inmueble impugnaron la decisión adoptada por la demandada, pretendiendo que mediante la acción de tutela se declare la violación del derecho al debido proceso. El no ejercicio oportuno de los recursos en la vía gubernativa y en los procesos judiciales, hace improcedente la acción de tutela, (...)
(Negrillas adicionales fuera del texto original).

95. 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”.

96. Desde la anterior perspectiva jurisprudencial, esta Sala de Revisión reitera la obligación del propietario, usuario y/o suscriptor del servicio público domiciliario de agotar los recursos de la vía gubernativa en contra de las decisiones empresariales, puesto que ello garantiza el derecho fundamental al debido proceso de cada uno de los sujetos involucrados en el correspondiente contrato de servicios públicos.

97. No obstante lo anterior, esta Corporación 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.

3.1.4.2. Control de legalidad ante la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo

98. 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 38⁶¹, 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.

99. 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.

100. En esa medida, esta Sala de Revisión advierte que 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 138⁶² del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

101. Por último, se advierte que el artículo 155⁶³ de la Ley 142 de 1994 le prohíbe a las empresas de servicios públicos exigirle a los usuarios el pago de la factura como requisito para atender la reclamación relacionada con esta, razón por la cual, para esta Sala de Revisión no existe obstáculo alguno que le impida a los usuarios agotar la vía gubernativa en materia de servicios públicos.

⁶¹ Artículo 38 de la Ley 142 de 1994: Efectos de nulidad sobre actos y contratos relacionados con servicios públicos. *“La anulación judicial de un acto administrativo relacionado con servicios públicos solo producirá efectos hacia el futuro. Si al declararse la nulidad se ordena el restablecimiento del derecho o la reparación del daño, ello se hará en dinero si es necesario, para no perjudicar la prestación del servicio al público ni los actos o contratos celebrados de buena fe”.*

⁶² Artículo 138 del CPACA: *“Toda persona que se crea lesionada en un derecho subjetivo amparado en una norma jurídica, podrá pedir que se declare la nulidad del acto administrativo particular, expreso o presunto, y se le restablezca el derecho; también podrá solicitar que se le repare el daño. La nulidad procederá por las mismas causales establecidas en el inciso segundo del artículo anterior. // Igualmente podrá pretenderse la nulidad del acto administrativo general y pedirse el restablecimiento del derecho directamente violado por este al particular demandante o la reparación del daño causado a dicho particular por el mismo, siempre y cuando la demanda se presente en tiempo, esto es, dentro de los cuatro (4) meses siguientes a su publicación. Si existe un acto intermedio, de ejecución o cumplimiento del acto general, el término anterior se contará a partir de la notificación de aquel”.*

⁶³ Artículo 155 de la Ley 142 de 1994: *“Ninguna empresa de servicios públicos podrá exigir la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con ésta. Salvo en los casos de suspensión en interés del servicio, o cuando esta pueda hacerse sin que sea falla del servicio, tampoco podrá suspender, terminar o cortar el servicio, hasta tanto haya notificado al suscriptor o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna. // Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos”.*

3.1.4.3. Caso concreto

102. Descendiendo al asunto *sub judice*, esta Corporación procederá a analizar si en cada uno de los expedientes de tutela se cumple con el requisito de subsidiariedad aludido, para lo cual, se identificará el tipo de decisión empresarial respecto de la cual el tutelante esgrime una vulneración de sus derechos fundamentales.

Expediente T-6.402.527

103. Esta Sala de Revisión recuerda que dentro del presente asunto el tutelante adujo que formuló la referida acción constitucional en contra de la empresa ELECTRICARIBE S.A. E.S.P. por la *“expedición de la factura del mes de noviembre de 2016, por Energía Consumida Dejada de Facturar por valor de \$925.440,00 más \$134.160,00 por verificación de reconexión facturados en los meses de diciembre de 2016 y abril de 2017, para un total de \$1’059.600,00”*⁶⁴.

104. Pues bien, a folios 12-15 del cuaderno 1 obra copia de las facturas de los siguientes períodos de consumo con el correspondiente valor a cancelar, así:

Factura No.	Período de facturación		Total a pagar mes // Total facturas por pagar
34401611008958	10/10/2016 09/11/2016	-	\$34.750 // \$960.100
34401612008982	09/11/2016 09/12/2016	-	\$108.270 // \$1’068.460
34401702008873	10/01/2017 07/02/2017	-	\$27.080 // \$27.080
34401703009517	07/02/2017 09/03/2017	-	\$29.440 // \$1’021.960

105. Ahora bien, esta Sala de Revisión reitera que el tutelante, en el correspondiente escrito de la acción constitucional, advirtió que había elevado derecho de petición ante la empresa ELECTRICARIBE S.A. E.S.P., a través del cual solicitó las pruebas obtenidas por dicha empresa para afirmar que estaba cobrando el consumo de energía no facturada, sin embargo, según el ciudadano aludido, tal petición no fue contestada. En consecuencia, el señor Sierra Bautista solicitó ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios la configuración del silencio administrativo positivo, sin que exista prueba acerca de lo que resolvió la mencionada superintendencia.

106. Pues bien, una vez revisado el expediente de la referencia, esta Sala de Revisión no encontró elemento probatorio alguno que acreditara la supuesta solicitud de configuración del silencio administrativo positivo, ni mucho

⁶⁴ Folio 1 del cuaderno 1 del expediente T-6.402.527.

menos que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios hubiere resuelto de fondo dicha petición.

107. A propósito de lo anterior, se advierte que el 14 de diciembre de 2017, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, mediante oficio No. 20178203287911, dio respuesta al requerimiento efectuado por esta Corporación, en el cual manifestó lo siguiente:

“Expediente T-6.402.527

Nombre del usuario: JHON JAIRO SIERRA BAUTISTA
Cédula de ciudadanía: (...)
Número de identificación del usuario: (...)

*Para el lapso comprendido entre el primero de enero de 2016 y [el 7 de diciembre de 2017, la Dirección Territorial Norte de la Superintendencia revisó en el sistema de gestión documental Orfeo y **no se encontró recibido en nuestras dependencias petición, queja o recurso (PQR) o solicitud de investigación por silencio administrativo (SAP) por el accionante contra decisión administrativa proferida por la Empresa Electrificadora del Caribe S.A. E.S.P.**”* (Se destaca).

108. Obsérvese cómo la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios corrobora aún más el incumplimiento del requisito de subsidiariedad por parte del tutelante, habida cuenta de que una vez revisó el Sistema de Gestión Documental Orfeo no encontró petición alguna elevada por el señor Jhon Jairo Sierra Batista en cuya virtud mostrase inconformidad alguna respecto de las facturas aludidas.

109. Tampoco se encuentra que haya acudido a la vía jurisdiccional.

110. Ahora bien, a fin de establecer la condición socioeconómica del señor Jhon Jairo Sierra Batista, esta Sala de Revisión verificó en la página web del Sistema de Identificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales –SISBÉN– el puntaje asignado a dicho ciudadano, el cual es de 19,06⁶⁵. Al respecto, debe advertirse que aun cuando este puntaje es indicativo de un nivel de pobreza extrema, lo cierto es que tal situación, en el caso concreto, no constituye *per se* una condición suficiente de vulnerabilidad y, en esa medida, para efectos de analizar la eficacia de los medios o recursos judiciales con que formalmente cuenta para la protección de sus derechos constitucionales fundamentales se debe analizar un contexto de múltiples situaciones confluyentes, como por ejemplo, si el tutelante hace parte de algún grupo de especial protección constitucional.

⁶⁵ <https://www.sisben.gov.co/atencion-al-ciudadano/Paginas/consulta-del-puntaje.aspx>

111. Adicionalmente, debe advertirse que de los hechos descritos en la demanda de tutela no se infiere en modo alguno la posible configuración de un perjuicio irremediable que justifique considerar siquiera la procedibilidad excepcional de la tutela con miras a otorgar un amparo transitorio.

Expediente T-6.402.528

112. Dentro del presente asunto, el tutelante formuló la referida acción constitucional en contra de la empresa ELECTRICARIBE S.A. E.S.P., debido a la supuesta negativa de la empresa en instalarle un segundo medidor en la vivienda ubicada en la calle 8 No. 5ª-8 apto. 1 del barrio El Centro del municipio de Aracataca. Señala el tutelante que hasta la fecha, la empresa accionada no ha efectuado la instalación aludida.

113. Ahora bien, una vez examinado el acervo probatorio, esta Corporación observó que a folio 7 del cuaderno 1 reposa una constancia elaborada por ELECTRICARIBE S.A. E.S.P. en la cual se indicó que el señor Yasid Aurelio Sánchez Sánchez solicitó la instalación de un medidor de 220 voltios en el bien inmueble aludido. No obstante, no obra respuesta alguna a tal solicitud por parte de la empresa accionada.

114. De igual forma, se tiene que no existe medio de acreditación alguno que dé cuenta de que el señor Sánchez Sánchez hubiere solicitado la configuración del silencio administrativo positivo, el cual resulta procedente en asuntos de servicios públicos domiciliarios, tal como lo dispone el artículo 158 de la Ley 142 de 1994.

115. Pero es más, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, mediante oficio No. 20178203287911, dio respuesta al requerimiento efectuado por esta Corporación, de la cual se desprende la siguiente información:

“Expediente T-6.402.528

Nombre del usuario: YASID AURELIO SÁNCHEZ SÁNCHEZ

Cédula de ciudadanía: (...)

Número de identificación del usuario: (...)

Para el lapso comprendido entre el primero de enero de 2016 y [el] 7 de diciembre de 2017, la Dirección Territorial Norte de la Superintendencia revisó en el sistema de gestión documental Orfeo y no se encontró recibido en nuestras dependencias PQR o SAP, por el accionante contra decisión administrativa proferida por la empresa Electrificadora del Caribe S.A. E.S.P.” (Se destaca).

116. La anterior transcripción evidencia el incumplimiento del requisito de subsidiariedad por parte del tutelante, toda vez que fue la entidad encargada de la inspección, vigilancia y control a la prestación de los servicios públicos domiciliarios, la que certificó que el señor Sánchez Sánchez no había formulado solicitud alguna relacionada con los hechos a los cuales se refiere la presente acción de tutela.

117. Una vez consultada la página web del Sistema de Identificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales –SISBÉN– se observó que el puntaje asignado a dicho ciudadano es de 29,00⁶⁶. En efecto, se advierte que si bien este puntaje es indicativo de un nivel de pobreza, lo cierto es que tal situación, en el caso concreto, no constituye *per se* una condición suficiente de vulnerabilidad y, en consecuencia, para efectos de analizar la eficacia de los medios o recursos judiciales con que formalmente cuenta para la protección de sus derechos constitucionales fundamentales resulta necesario evaluar un contexto de múltiples situaciones confluyentes, como por ejemplo, si el tutelante hace parte de algún grupo de especial protección constitucional.

118. Además, debe advertirse que de los supuestos fácticos descritos en la acción de tutela no se desprende la posible configuración de un perjuicio irremediable que amerite la procedencia excepcional de la tutela para otorgar una protección transitoria.

Expediente T-6.402.529

119. En el correspondiente libelo se indicó que unos contratistas de la empresa Electricaribe S.A. E.S.P. iniciaron un proceso administrativo en contra de la señora Nubia Esther Baquero de Ortiz por supuestas instalaciones fraudulentas, el cual tuvo su origen como consecuencia de una visita efectuada a la vivienda de dicha ciudadana sin que ella estuviera presente.

120. Pues bien, a folios 7-9 del cuaderno 1 obra el siguiente oficio elaborado por la empresa ELECTRICARIBE S.A E.S.P. del cual se desprende lo siguiente:

“La empresa Electricaribe S.A. E.S.P. en ejercicio de las facultades conferidas por la Ley 142 de 1994, el contrato de condiciones uniformes y demás normas que regulan la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica, realizó una revisión de la instalación eléctrica el día MARTES 21 DE MARZO DE 2017 en las instalaciones eléctricas del inmueble ubicado en la CL 4 No. 17E-69 del municipio de Aracataca, identificado en el sistema comercial, con el NIC 3839152, levantándose acta de revisión e instalación eléctrica No. 23660232 en la cual se dejó constancia de la anomalía técnica detectada y de

⁶⁶ <https://www.sisben.gov.co/atencion-al-ciudadano/Paginas/consulta-del-puntaje.aspx>

haber comunicado el cliente/usuario el derecho que tienen de ser asistido por un técnico particular.

La revisión técnica se realizó conforme a lo establecido en las cláusulas 43 'VERIFICACIÓN EN SITIO DE INSTALACIÓN Y DE EQUIPOS PARA MEDICIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA' y 44 'GARANTÍAS PARA LA VERIFICACIÓN EN SITIO' del contrato de condiciones uniformes de ELECTRICARIBE y las normas técnicas, concediéndoles incluso al usuario el derecho de ser asistido por un técnico particular.

Teniendo en cuenta lo anterior, ELECTRICARIBE procedió a la valoración de las siguientes pruebas y soportes, los cuales se encuentran adjuntos (sic) al presente documentos (sic), para su conocimiento:

1. Acta de revisión: Dentro del expediente, se encuentra como prueba documental el acta de revisión con orden de servicio No. 23660232 de fecha 3/21/2017 en la cual se plasmaron los resultados evidenciados en la revisión técnica desarrollada en las instalaciones técnicas del inmueble en mención, **en esta acta se consignó la anomalía consistente en ACOMETIDA FRAUDULENTA – SERVICIO DIRECTO ANTES DE EQUIPO DE MEDIDA (MI/ME), datos del cliente, datos del predio, censo de carga de los aparatos eléctricos susceptibles de conexión encontrándose 1.97 Kw.**

2. Fotografías que evidencian la anomalía técnica detectada: En desarrollo de la revisión se obtuvieron registros fotográficos que soportan el procedimiento adelantado el día de la revisión técnica y evidencian la anomalía detectada.

3. Formato de liquidación: Es la cuantificación de la energía consumida dejada de facturar, a causa de la anomalía detectada.

FUNDAMENTOS PARA DETERMINAR EL CONSUMO FACTURABLE NO MEDIDO O REGISTRADO

De conformidad con lo establecido en la presente comunicación, **se prueba por parte de Electricaribe S.A. E.S.P. la existencia de la anomalía técnica encontrada en el inmueble en mención, la cual originó la existencia de una energía consumida dejada de facturar.**

Determinación del consumo facturable no medido o registrado por acción u omisión del usuario: El consumo facturable no medido o registrado por causa de la anomalía detectada, se determinará por período de facturación (C2), que será la diferencia entre el

consumo calculado para el inmueble en condiciones normales (C1) y el consumo medido por ELECTRICARIBE y efectivamente facturado durante el tiempo que permaneció la conducta irregular, si no se logra determinar esto último, durante los últimos cinco (5) meses, (C0), será la sumatoria de los consumos facturados irregulares antes de la revisión, según la siguiente fórmula: (...).

De acuerdo a lo consignado en el formato de liquidación adjunto, se procede a cuantificar la energía consumida dejada de facturar en pesos de acuerdo a la tarifa vigente al momento de la detección de la irregularidad, así:

(C2) Energía consumida dejada de facturar = 1841 kWh

(VL) Tarifa vigente (\$/kWh) = 401.73

Importe del consumo = 1841 kWh x 401.73 \$/kWh = \$739.584,94

Adjunto encontrará la factura con la descripción detallada de los conceptos facturados en la misma. La empresa Electricaribe S.A. E.S.P., conforme a sus políticas comerciales, le ofrece algunos planes para que usted pueda financiar esta deuda; en virtud a ello le solicitamos se sirva hacer presencia en los centros de atención más cercano a su residencia o llamar la línea de atención 115.

Según lo dispuesto en el inciso 2° del artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001, el propietario, el suscriptor y usuario del servicio son solidarios en los derechos y obligaciones derivados del contrato de servicios públicos.

Finalmente, contra esta factura y sus anexos procede reclamación escrita, que será resuelta por Electricaribe S.A. E.S.P. y contra esa decisión usted podrá presentar los recursos de reposición ante Electricaribe S.A. E.S.P. y en subsidio el de apelación, el cual será decidido por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en los términos establecidos en la Ley 142 de 1994 y en el contrato de condiciones uniformes de ELECTRICARIBE S.A. E.S.P.⁶⁷ (Negritas adicionales fuera del texto original).

121. Aunado a ello, a folio 10 del cuaderno 1 obra copia de la factura de consumo de energía eléctrica por valor de \$653.740, el cual corresponde al período comprendido entre el 22 de octubre de 2016 y el 21 de marzo de 2017.

122. Dilucidado lo anterior, esta Sala de Revisión encuentra que en el presente asunto no se cumplió con el requisito de subsidiariedad, por cuanto, no se agotó la vía gubernativa, esto es, como bien se señaló en el oficio transcrito,

⁶⁷ Folios 7-9 cuaderno 1 del expediente T-6.402.529.

contra esa decisión administrativa procedía reclamación escrita, sin embargo, no se demostró que la tutelante hubiere elevado reclamación alguna ante la citada empresa de servicios públicos.

123. Al respecto, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, mediante oficio No. 20178203287911, manifestó lo siguiente:

“Expediente T-6.402.529

Nombre del usuario: NUBIA ESTHER BAQUERO DE ORTIZ

Cédula de ciudadanía: (...)

Número de identificación del usuario: (...)

Para el lapso comprendido entre el primero de enero de 2016 y [el] 7 de diciembre de 2017, la Dirección Territorial Norte de la Superintendencia revisó en el sistema de gestión documental Orfeo y no se encontró recibido en nuestras dependencias PQR o SAP, por el accionante contra decisión administrativa proferida por la empresa Electrificadora del Caribe S.A. E.S.P.” (Se destaca).

124. Adicionalmente, debe advertirse que de los hechos descritos en la acción de tutela no se desprende la posible configuración de un perjuicio irremediable que amerite un amparo transitorio.

125. Una vez consultada la página web del Sistema de Identificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales –SISBÉN– se observó que el puntaje asignado a dicho ciudadano es de 28.70⁶⁸. Al respecto, debe advertirse que si bien este puntaje es indicativo de un nivel de pobreza, lo cierto es que tal situación, en el caso concreto, no constituye *per se* una condición suficiente de vulnerabilidad y, en esa medida, para efectos de analizar la eficacia de los medios o recursos judiciales con que formalmente cuenta para la protección de sus derechos constitucionales fundamentales se debe examinar un contexto de múltiples situaciones confluyentes, como por ejemplo, si el tutelante hace parte de algún grupo de especial protección constitucional.

126. Así las cosas, para esta Sala de Revisión resulta claro que la tutelante no cumplió con el requisito de subsidiariedad, por lo tanto, se impone concluir que la acción constitucional impetrada es improcedente.

Expediente T-6.402.530

127. En el escrito de tutela se adujo que la señora Jenny Esperanza Rivera Pérez es usuaria del servicio de energía eléctrica en su inmueble de residencia identificado con el NIC 3837614. Se narra en el correspondiente libelo que la tutelante se encuentra a paz y salvo con las facturas respectivas. No obstante,

⁶⁸ <https://www.sisben.gov.co/atencion-al-ciudadano/Paginas/consulta-del-puntaje.aspx>

señaló que en la factura del período comprendido entre el 12 de abril y el 16 de mayo de 2017 *“aparece un monto por la suma de \$612.010,00, por facturas por pagar, que sacando el valor del consumo que es la suma de \$37.140,00, quedaría un monto pendiente de factura \$574.870,00, que es lo que manifiesta la empresa Electricaribe debo cancelar”*⁶⁹.

128. Revisado el expediente, a folios 3-4 del cuaderno 1 obra copia de las facturas de los siguientes períodos de consumo con el correspondiente valor a cancelar, así:

Factura No.	Período de facturación	de	Total a pagar mes // Total facturas por pagar
34401704017527	14/03/2017 12/04/2017	-	\$33.940 // \$33.940
34401705017254	12/04/2017 16/05/2017	—	\$37.140 // \$612.010

129. Al respecto debe señalarse que dentro de los medios probatorios disponibles ninguno de estos da cuenta que contra las facturas aludidas se hubiere agotado la vía gubernativa, esto es, no existe constancia alguna de la utilización de los mecanismos de defensa del usuario en sede de empresa , tal como lo exige el inciso tercero del artículo 154 de la Ley 142 de 1994, tan es así, que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en el oficio No. 20178203287911 de diciembre 13 de 2017, precisó lo siguiente:

“Expediente T-6402530

Nombre del usuario: JENNY ESPERANZA RIVERA PÉREZ
Cédula de ciudadanía: (...)
Número de identificación del usuario: (...)

Para el lapso comprendido entre el primero de enero de 2016 y [el] 7 de diciembre de 2017, la Dirección Territorial Norte de la Superintendencia revisó en el sistema de gestión documental Orfeo y no se encontró recibido en nuestras dependencias PQR o SAP, por el accionante contra decisión administrativa proferida por la empresa Electrificadora del Caribe S.A. E.S.P.” (Se destaca).

130. En este orden de ideas, esta Sala de Revisión considera que en el presente proceso no se cumplió con el requisito de subsidiariedad, habida consideración de que no se agotó la vía gubernativa, motivo por el cual, se declarará la improcedencia de la acción de tutela.

131. Una vez consultada la página web del Sistema de Identificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales –SISBÉN– se observó que el

⁶⁹ Folio 1 cuaderno 1 del expediente T-6.402.530.

puntaje asignado a dicho ciudadano es de 44.94⁷⁰. Al respecto, debe advertirse que si bien este puntaje es indicativo de un nivel de pobreza, lo cierto es que tal situación, en el caso concreto, no constituye *per se* una condición suficiente de vulnerabilidad y, en esa medida, para efectos de analizar la eficacia de los medios o recursos judiciales con que formalmente cuenta para la protección de sus derechos constitucionales fundamentales se debe examinar un contexto de múltiples situaciones confluyentes, como por ejemplo, si el tutelante hace parte de algún grupo de especial protección constitucional.

132. Adicionalmente, debe advertirse que de los hechos descritos en la acción de tutela no se desprende la posible configuración de un perjuicio irremediable que amerite un amparo transitorio.

Expediente T-6.402.531

133. En la acción de tutela de la referencia se narró que el 24 de enero de 2017, funcionarios de la empresa ELECTRICARIBE S.A. E.S.P. acudieron a la residencia del señor Juan Bautista Cantillo Ruiz, a fin de practicar una inspección en el mencionado predio. Una vez realizada la revisión aludida, le informaron al citado usuario que todo se encontraba en orden y *“que no había ningún inconveniente pues no habían encontrado hallazgo”*⁷¹.

134. Sin embargo, esa misma fecha la empresa accionada le informó al tutelante que sí era necesario efectuar el cambio del medidor respectivo, situación ante la cual se opuso, debido a que los funcionarios de dicha empresa le habían manifestado que el citado equipo se encontraba en buen estado. El señor Cantillo Ruiz accedió al reemplazo del correspondiente contador, por el cual, canceló la suma de \$40.000.

135. Luego, el tutelante fue notificado personalmente de un proceso administrativo adelantado por la empresa accionada, en tanto que, con ocasión de la referida visita técnica, se habían detectado anomalías en el citado medidor, razón por la cual, Electricaribe S.A. E.S.P. concluyó que existía una *“anomalía fraudulenta – acometida aérea intervenida”*⁷².

136. Una vez verificado el escaso acervo probatorio, a folios 7-11 del cuaderno 1, esta Sala de Revisión observa el siguiente oficio elaborado por la empresa ELECTRICARIBE S.A. E.S.P. del cual se lee lo siguiente:

“En atención a su escrito presentado en nuestro centro de atención presencial el día 21 de marzo de 2017, reclamando por el cobro de energía dejada de facturar emitido con radicación 234711733838113 de fecha 26 de enero de 2017, al respecto informamos lo siguiente:

⁷⁰ <https://www.sisben.gov.co/atencion-al-ciudadano/Paginas/consulta-del-puntaje.aspx>

⁷¹ Folio 1 cuaderno 1 del expediente T-6.402.531.

⁷² Folio 2 cuaderno 1 del expediente T-6.402.531.

La empresa ELECTRICARIBE S.A. E.S.P. en ejercicio de las facultades conferidas por la Ley 142 de 1994, el contrato de condiciones uniformes y demás normas que regulan la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica, realizó el día 24 de enero de 2017 una revisión en las instalaciones eléctricas del inmueble ubicado en el SECTOR 1 No (sic) Manzana L-6 del municipio de ARACATACA, identificado en el sistema comercial, con el NIC. 3838113.

En desarrollo de esta visita técnica y para efectos de acreditar las actuaciones adelantadas durante esta visita se levantó el acta de instalación de eléctrica No. 23471173 encontrándose la anomalía consistente en: ACOMETIDA FRAUDULENTA – ACOMETIDA AÉREA INTERVENIDA (DERIVACIÓN). Así mismo, se obtuvieron las siguientes pruebas acta de censo de carga, fotografías y/o videos y formato de liquidación que soportan el cobro por la energía consumida dejada de facturar.

(...).

Teniendo en cuenta lo anterior, ELECTRICARIBE procedió a la valoración de las pruebas y soportes recaudados, se evidenció la situación anómala detectada y la forma como esta afectó el registro de la energía consumida en el suministro; se resalta en el análisis del caso.

Consideraciones a los fundamentos del cliente.

La empresa ELECTRICARIBE S.A. E.S.P., en ejercicio de las facultades conferidas por la Ley 142 de 1994 en su artículo 150, el contrato de condiciones uniformes, y con fundamento en la sentencia SU-1010/08, por medio de la cual la Corte Constitucional hace mención de la facultad que tienen las empresa de servicios públicos para cobrar los servicios no facturados en caso de desviaciones significativas frente a consumos anteriores, **procede a emitir el cobro de la energía dejada de facturar sin que se haga necesario agotar un proceso administrativo.**

En el acta de revisión e instalación eléctrica se dejó constancia de la irregularidad detectada de haber comunicado al cliente/usuario el derecho que tiene de ser asistido por un técnico particular, y en general del procedimiento adelantado, lo anterior de acuerdo a lo establecido en la cláusula 44 –GARANTÍAS PARA LA VERIFICACIÓN EN SITIO del contrato de condiciones uniformes.

(...).

En consecuencia, *ELECTRICARIBE S.A. E.S.P.* confirma la energía consumida dejada de facturar, Factura No. 3838113205, por valor de \$827.710, Radicación No. 234711733838113, toda vez que las pruebas recaudadas demuestran una energía consumida pero no facturada como consecuencia de la anomalía encontrada. Sin embargo, no se emitirá cobro ni suspensión del servicio en relación a dicho valor hasta no estar debidamente agotada la vía gubernativa:

De conformidad con lo establecido en la cláusula 48 del mencionado contrato, la metodología para el cálculo de la energía consumida dejada de facturar es la siguiente:

(...).

Teniendo en cuenta lo anterior, en el formato de liquidación adjunto se determina la forma en que se liquida la energía en su caso particular y el método empleado, tal y como se establece en la cláusula 48 ‘METODOLOGÍA PARA EL CÁLCULO DE LA ENERGÍA CONSUMIDA DEJADA DE FACTURAR’ del contrato de condiciones uniformes de la empresa, la cual se resume de la siguiente manera:

(C2) Energía consumida dejada de facturar = 2025 kWh
(VL) Tarifa vigente (\$/kWh) = 434.03
Importe del consumo = 2025 kWh x 434.03 \$/kWh = \$878.910,75

Discriminación factura:

Consumo	\$878.910,75
Impuesto de IVA	\$4.592,00
Subsidio	\$-85.353,06
Costos de inspección – Irregularidades	\$28.700,00
Aproximación a decenas	\$-0.69
TOTAL	\$827.710

Por lo anterior, su reclamación ha sido resuelta de manera desfavorable.

Contra esta decisión procede el recurso de reposición ante la empresa y en subsidio, el de apelación para que sea resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. La presentación de los recursos deberá realizarla, por escrito y simultáneamente, ante *ELECTRICARIBE S.A. E.S.P.* dentro de

los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la presente.

No obstante de conformidad con el artículo 155 de la Ley 142 de 1994, para presentar los anteriores recursos se deberá acreditar el pago de las sumas que no son objeto de reclamo”⁷³ (Negrillas adicionales fuera del texto original).

137. Adicionalmente, a folio 12 del cuaderno 1 obra copia de la factura de consumo de energía eléctrica por valor de \$910.560, el cual corresponde al período comprendido entre el 12 de abril de 2017 y el 16 de mayo de 2017.

138. Establecido lo anterior, esta Sala de Revisión observa que en el asunto de la referencia no se cumplió con el requisito de subsidiariedad, toda vez que, no se agotó la vía gubernativa, esto es, como bien se señaló en el oficio transcrito, contra esa decisión administrativa procedía reclamación escrita, sin embargo, no se encuentra acreditado que el tutelante hubiere elevado tal reclamación ante la citada empresa.

139. En efecto, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios corroboró la omisión del tutelante, a través de oficio No. 20178203287911, en el cual señaló expresamente que el señor Cantillo Ruiz no agotó la vía gubernativa en debida forma, lo anterior, para mayor claridad y precisión, se manifestó en los siguientes términos:

“Expediente T-6402531

Nombre del usuario: JUAN BAUTISTA CANTILLO RUIZ

Cédula de ciudadanía: (...).

Número de identificación del usuario: (...).

Para el lapso comprendido entre el primero de enero de 2016 y [el] 7 de diciembre de 2017, la Dirección Territorial Norte de la Superintendencia revisó en el sistema de gestión documental Orfeo y recurso administrativo o solicitud de investigación por silencio administrativo positivo, por el accionante contra decisión administrativa proferida por la empresa Electrificadora del Caribe S.A. E.S.P.

El 22 de marzo de 2017, el señor JUAN BAUTISTA CANTILLO RUIZ presentó en sede de la Superintendencia una petición que quedó radicada bajo el número 20178200235932 y mediante la cual puso en conocimiento de este organismo una inconformidad respecto de la facturación del servicio de energía eléctrica; pero sin el agotamiento del mecanismo de defensa legalmente

⁷³ Folios 7-11 cuaderno 1 del expediente T- 6.402.531.

establecido según el capítulo VII del título VIII de la Ley 142, artículos 152 y siguientes.

*La Superintendencia mediante la comunicación número 20178200509411 del 23 de marzo de 2017, dirigida al señor JUAN BAUTISTA CANTILLO, suscrita por la doctora JENNY ELIZABETH LINDO DÍAZ, en su calidad de Directora Territorial Norte (E), dio respuesta a la petición y **aclaró el procedimiento legalmente establecido en el régimen especial de los servicios públicos para que este organismo, en segunda instancia, pueda avocar conocimiento y revisar vía recurso de apelación las decisiones empresariales de que tratan el artículo 154 de la Ley 142, esto es, actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación.***

Hasta aquí las cosas, la Superintendencia aporta la información requerida por la Honorable Corte Constitucional” (Se destaca).

140. Una vez consultada la página web del Sistema de Identificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales –SISBÉN– se observó que el puntaje asignado a dicho ciudadano es de 33.33⁷⁴. Al respecto, debe advertirse que si bien este puntaje es indicativo de un nivel de pobreza, lo cierto es que tal situación, en el caso concreto, no constituye *per se* una condición suficiente de vulnerabilidad y, en esa medida, para efectos de analizar la eficacia de los medios o recursos judiciales con que formalmente cuenta para la protección de sus derechos constitucionales fundamentales se debe examinar un contexto de múltiples situaciones confluyentes, como por ejemplo, si el tutelante hace parte de algún grupo de especial protección constitucional.

141. Adicionalmente, debe advertirse que de los hechos descritos en la acción de tutela no se desprende la posible configuración de un perjuicio irremediable que amerite un amparo transitorio.

142. Ante tal panorama, para esta Sala de Revisión no hay asomo de duda respecto del incumplimiento del requisito de subsidiariedad por parte del tutelante y, en tal sentido, declarará la improcedencia de la presente acción de tutela.

143. Al descender a los casos concretos, esta Sala de Revisión observa que los tutelantes no expusieron razones que justificaran por qué los mecanismos ordinarios disponibles, tales como los recursos de la vía gubernativa y/o medios de control ante la jurisdicción de lo contencioso administrativo, **i)** no resultaban eficaces para la protección de los derechos fundamentales que se alegaron como vulnerados, ni tampoco **ii)** adujeron qué perjuicio irremediable se configuraría durante el lapso que tardara el trámite de tales mecanismos,

⁷⁴ <https://www.sisben.gov.co/atencion-al-ciudadano/Paginas/consulta-del-puntaje.aspx>

distintos al recurso de amparo, ni muchos menos **iii)** alegaron y/o probaron situación de vulnerabilidad alguna.

144. Ante tal perspectiva fáctica, probatoria y jurisprudencial, esta Sala de Revisión concluye que las acciones de tutela formuladas resultan improcedentes para obtener la protección de los derechos fundamentales alegados en los cinco casos analizados y, por ende, los tutelantes deberán acudir a los mecanismos ordinarios para elevar las reclamaciones correspondientes, de conformidad con las reglas y procedimientos previstos en la Ley 142 de 1994. Ello no es óbice, para que, ulteriormente, si consideran que en el ejercicio de tales mecanismos ordinarios se vulneran sus derechos fundamentales, o en otras circunstancias que lo ameriten, acudan eventualmente a la acción de tutela para obtener la protección de sus derechos.

5. Síntesis de la decisión

145. En el asunto de la referencia, la Sala Primera de Revisión declarará la improcedencia de las acciones de tutela formuladas por unos ciudadanos dentro los expedientes acumulados Nos. T-6.402.527, T-6.402.528, T-6.402.529, T-6.402.530 y T-6.402.531, porque en ninguno de los casos se cumplió con el requisito de subsidiariedad.

146. En las acciones de tutela contenidas en los procesos Nos. T-6.402.527, T-6.402.528, T-6.402.529, T-6.402.530 y T-6.402.531, la Sala Primera de Revisión concluyó que no se cumplió con el requisito de subsidiariedad, habida consideración de que los propietarios, usuarios y/o suscriptores *<<dependiendo el caso>>* no agotaron los recursos de la vía gubernativa en contra de cada una de las facturas y/o decisiones empresariales emitidas por la empresa Electricaribe S.A. E.S.P., ni mucho menos acudieron ante la jurisdicción de lo contencioso administrativo para cuestionar tales actos administrativos.

147. Aunado a ello, en los correspondientes libelos de tutela no acreditaron la configuración de un perjuicio irremediable, ni mucho menos demostraron situación de vulnerabilidad alguna por parte de los tutelantes.

III. DECISIÓN

148. Con base en las consideraciones expuestas, la Sala Primera de Revisión de la Corte Constitucional, administrando justicia en nombre del pueblo y por mandato de la Constitución,

RESUELVE:

Primero.- REVOCAR las sentencias proferidas por el Juzgado Promiscuo Municipal de Aracataca, los días 24 y 30 de mayo de 2017, los días 2 y 7 de

junio de la misma anualidad dentro de los expedientes T-6.402.527, T-6.402.528, T-6.402.529, T-6.402.530 y T-6.402.531 que concedieron el amparo solicitado y, en su lugar, **DECLARAR** improcedentes las acciones de tutela interpuestas por los usuarios de ELECTRICARIBE S.A. E.S.P. en cada uno de los procesos aludidos.

Segundo.- LIBRAR, por la Secretaría General de esta Corporación, la comunicación de que trata el artículo 36 del Decreto Ley 2591 de 1991, para los efectos allí contemplados.

Cópiese, comuníquese, y cúmplase.

CARLOS BERNAL PULIDO
Magistrado

DIANA FAJARDO RIVERA
Magistrada
Con salvamento de voto

LUIS GUILLERMO GUERRERO PÉREZ
Magistrado

MARTHA VICTORIA SACHICA MÉNDEZ
Secretaria General