

REPÚBLICA DE COLOMBIA



**RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
JUZGADO PROMISCOUO DE FAMILIA**

Gachetá, Cundinamarca, once (11) de agosto de dos mil veintitrés (2023).

SENTENCIA

RADICACIÓN: 252973184001-2023-00087-00
CLASE: ACCIÓN DE TUTELA 1ª INSTANCIA
ACCIONANTE: LUZ MIREYA AGUILERA URREA
ACCIONADOS: ENEL CODENSA y SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS
PÚBLICOS DOMICILIARIOS
DERECHO FDTAL: DERECHO DE PETICIÓN, DEBIDO PROCESO Y OTRO
DECISIÓN: CONCEDE

1. ASUNTO:

Procede el Despacho a resolver la acción de Tutela incoada por LUZ MIREYA AGUILERA URREA, contra ENEL CODENSA y SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS, por la presunta vulneración al derecho fundamental de PETICIÓN de la accionante por cuanto consideró que ha realizado múltiples peticiones que no han sido contestadas de fondo y conforme a los parámetros constitucionales.

2. ANTECEDENTES Y ACTUACIÓN DE LA ACCIONANTE:

Se trata de la acción de tutela instaurada por LUZ MIREYA AGUILERA URREA, identificada con la cédula de ciudadanía número 39.530.565.

3. HECHOS Y RELATO CONTENIDO EN LA DEMANDA (síntesis):

Acción de Tutela de Primera instancia de LUZ MIREYA AGUILERA URREA contra ENEL CODENSA y SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS

3.1.- Refiere la accionante que desde el pasado 4 de julio de 2023 ha venido realizando peticiones a las accionadas ENEL CODENSA y SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS dirigidas a investigar y sancionar a la primera nombrada por el procedimiento realizado.

3.2.- Afirmó que el pasado 25 de julio de 2023 se dio respuesta por parte de ENEL estimando que no era una contestación de fondo sin que se indicara que normatividad se estaba aplicando sino simplemente negando todas las peticiones.

4. PRETENSIÓN:

4.1 Tutelar su derecho fundamental de petición y en consecuencia se le dé una respuesta de fondo conforme a los lineamientos de la Corte Constitucional.

5. ADMISIÓN Y LITIS:

Este Juzgado mediante providencia del treinta y uno (31) de julio de dos mil veintitrés (2023), admitió la acción de tutela y ordenó correr traslado a la parte accionada, siendo notificada en debida forma vía correo electrónico.

5.1. CONTESTACIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

La superintendencia accionada relacionó los hechos objeto de la acción, informándose que existe un radicado del 10 de julio de 2023 en el que se hacen solicitudes de investigación y sanción en contra de ENEL CODENSA por no haber notificado visita técnica, por no haberse entregado medidor y por realizar cobros abusivos, petición frente a la cual el 1º de agosto traslado la competencia al nombrado ENEL, misma fecha en la que se le dio respuesta a la usuaria aquí accionante; afirmó que esa superintendencia actúa como segunda instancia frente

a lo que resuelva la empresa ENEL, solicitando sea negada la tutela respecto a ellos como superintendencia y se desvincule la misma declarando hecho superado.

5.2.- RESPUESTA DE ENEL COLOMBIA S.A. E.S.P

Dando contestación a la acción de tutela, informaron que responderían conforme a lo reportado en el sistema por ellos, indicando que conforme a decisión del 24 de julio de 2023, le informaron a la accionante cual era el trámite que habrían seguido respecto al momento de hacer los cobros, los cálculos y las fórmulas aplicadas, que ahora serían de mas de \$2.700.000, la improcedencia de hacer una reclamación respecto de cinco periodos atrás, así como la improcedencia de la devolución del contador, indicando que contra esa información era improcedente interponer recurso alguno, por ser un acto de carácter informativo; expresó que debía declararse hecho superado exponiendo que en el trámite de esta acción de tutela se notificó de forma electrónica la decisión empresarial del 24 de julio de 2023, solicitando se declare la NO violación de derechos fundamentales.

6. CONSIDERACIONES:

6.1.- COMPETENCIA:

Este Despacho es competente para conocer del asunto, de acuerdo con el artículo 86 de la Constitución Política y el Decreto 2591 de 1991, toda persona tendrá acción de tutela para reclamar ante los jueces la protección inmediata de sus derechos fundamentales, cuando quiera que estos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública e incluso de particulares.

6.2.- Derecho constitucional invocado

6.2.1.- Derecho Fundamental de petición.

El artículo 23 de la constitución política de Colombia, prevé lo siguiente:

“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.”

Tanto la administración como los particulares en el cumplimiento de oportunamente las peticiones elevadas por las personas. El derecho de petición es uno de los derechos fundamentales, cuya efectividad resulta indispensable para la promoción de la prosperidad general, la garantía de los principios, consagrados en la constitución y la participación en las decisiones que los afecten.

6.2.2.- Dimensión social del acceso a la electricidad

La Corte Constitucional, en sentencia T-180 de 2021, destacó la importancia y la trascendencia de contar con el servicio público de electricidad, siendo este imprescindible para la dignidad humana para satisfacer necesidades básicas del ser humano.

6.2.3.- Derecho al debido proceso ante empresas de servicios públicos domiciliarios

De otra parte, en la sentencia T-180 de 2021, trató ese específico tema, indicando que el debido proceso administrativo debía ser aplicado durante toda la actuación administrativa dando alcance a los principios de legalidad, competencia, publicidad, y los derechos de defensa, contradicción y controversia probatoria y de impugnación, así pues, resulta obligatorio, así sea para los particulares que presten servicios públicos domiciliarios que acaten el derecho fundamental del debido proceso, conforme lo señala el artículo 152 de la Ley 142 de 1994.

Esa misma jurisprudencia, mencionó entre otras cosas que:

“Complementó lo anterior afirmando que las decisiones deben proteger “(i) **el debido proceso y el derecho de defensa, que permite a los usuarios o suscriptores contradecir efectivamente tanto las facturas a su cargo como el acto mediante el cual se suspende el servicio y también obligan a las empresas prestadoras de servicios públicos a observar estrictamente el procedimiento que les permite suspender el servicio.**” (Las negrillas están en el texto).

6.3.- Problema jurídico

Conciérne al Juez Constitucional determinar si la parte accionada ENEL CODENSA (empresa de energía) y SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS, han vulnerado los derechos fundamentales de petición, al debido proceso y al acceso al servicio público domiciliaria de electricidad.

6.4.- Caso Concreto

Para resolver el problema jurídico en concreto es necesario establecer que en el presente caso, la parte accionante, ha remitido derechos de petición a la empresa prestadora del servicio de energía ENEL CODENSA, uno de ellos, el día 4 de julio de 2023, mediante el cual se solicitó a la mencionada empresa de energía y a la superintendencia de servicios públicos domiciliarios, indagando el porque se habría realizado cobro excesivo consistente de aproximadamente \$2.700.000.oo., generado por concepto de calcular la recuperación de energía no registrada.

La empresa de servicios públicos accionada, en escrito en el que dio contestación a la presente acción de tutela, manifestó entre otras cosas que ellos como empresa, emitieron decisión el 24 de julio de 2023, en el que informaron sobre la forma y procedimiento aplicado para hacer un cobro por un valor de \$2.858.752, entre otras, decisión que se envió por medio de mensajería especializada dentro de los 5 días siguientes a la fecha de emisión de la decisión, indicándose que la procedencia de los recursos de ley son a los cinco (5) días hábiles para interponerlos, recordándole a la accionante que contra esa decisión NO procedía recurso alguno por ser meramente informativa. No obstante, al momento de pronunciarse sobre las pretensiones aducen que la petición fue atendida por decisión del 24 de julio de 2023,

notificada en el marco del trámite de esta acción de tutela, contradiciéndose respecto a lo manifestado con anterioridad dentro de esa misma contestación.

Inicialmente, este Despacho considera que la Superintendencia tendrá que ser desvinculada de la presente acción por carecer por ahora de legitimación en la causa por pasiva, pues compete a aquella, resolver los recursos de apelación que para lo de su cargo tenga que decidir de parte de la empresa de servicios públicos domiciliarios accionada, circunstancia que no ha acaecido, por cuanto ante la empresa de energía NO han dado la oportunidad para interponer los recursos de ley, pues en sus decisiones han indicado que contra lo que ellos decidan no tienen recurso alguno, y se han contradicho en la forma en la que han notificado a la usuaria de servicios públicos aquí accionante.

Pues bien, en relación con la empresa ENEL CODENSA, al haberse contradicho en la forma en la que comunicó las decisiones a la accionante, habrá que analizarse si se presentó una vulneración al debido proceso, máxime cuando se trata de un cobro que supera en más de veinte veces los causados en promedio, argumentando que eran cuotas de recuperación de consumos NO registrados, valor que resulta desproporcional a lo cobrado regularmente, y que de no cancelarse esos valores procedería a la suspensión del servicio, por lo que para esta juez de tutela, el aumento presentado como cuota de recuperación fue superior al 1000%, sin hacer algún tipo de miramiento, siendo esto un aumento significado en la facturación, yendo en contravía del contrato de prestación de servicio de energía eléctrica, siendo allí donde se concreta la violación al debido proceso, pues ante la insistencia de la usuaria sobre los cobros que le estarían llegando en demasía, se emitieron decisiones con preformas, sin hacer un estudio diligente de una persona que tendría que pagar casi tres millones de pesos de una sola factura.

Así pues, para esta juez de tutela, es claro que la empresa de servicios públicos de energía ENEL CODENSA, VULNERÓ el derecho fundamental al debido proceso, al no atender las reclamaciones de la accionante, al notificar indebidamente sus

decisiones y dejar en sus determinaciones que contra éstas no procedía recurso alguno, yendo esto en contra al debido proceso, aunado a lo anterior, tampoco le dio un espacio para que rindiera sus eventuales descargos o manifestara sus reparos, teniendo en cuenta además que el artículo 152 de la Ley 142 de 1994 otorga el derecho a los usuarios de presentar peticiones, quejas y recursos relacionados con el contrato suscrito.

Así las cosas, se TUTELARÁN las garantías fundamentales del debido proceso a la accionante LUZ MIREYA AGUILERA URREA, y en consecuencia, se ORDENARÁ a ENEL CODENSA para que en un plazo de cinco (5) días a partir de la notificación de esta decisión, ADELANTE una investigación completa y detallada para establecer si efectivamente ese cobro de “recuperación de consumos NO registrados”, se ajusta a los consumos realizados por la accionante y que generaron un cobro excesivo que supera en un 1000% los cobros regulares, decisión que deberá ser emitida dentro de los siguientes treinta (30) días de iniciada en la que deberá dársele la oportunidad a la accionante a que presente sus respectivos descargos y deberá ser debidamente notificada y ser susceptible de los correspondientes recursos, ahora, tales determinaciones deberán indicar si la accionante LUZ MIREYA AGUILERA URREA adeuda algún monto a ENEL CODENSA o si presenta un saldo a favor de aquella y deberá decidir sobre sus demás pedimentos.

En mérito de lo expuesto el **Juzgado Promiscuo de Familia de Gacheta**, Cundinamarca, administrando Justicia, en nombre de la República y por **mandato constitucional**,

7. RESUELVE:

PRIMERO. TUTELAR los derechos fundamentales del debido proceso a la accionante LUZ MIREYA AGUILERA URREA, y en consecuencia, se **ORDENA** a la empresa de servicio de energía ENEL CODENSA para que en un plazo de cinco (5) días a partir de la notificación de esta decisión, **Inicie** una investigación completa

y detallada para establecer si efectivamente ese cobro de “*recuperación de consumos NO registrados*”, se ajusta a los consumos realizados por la accionante y que generaron un cobro excesivo que supera en un 1000% los cobros regulares, decisión que deberá ser emitida dentro de los siguientes treinta (30) días de iniciada en la que deberá dársele la oportunidad a la accionante a que presente sus respectivos descargos y deberá ser debidamente notificada y ser susceptible de los correspondientes recursos, ahora, tales determinaciones deberán indicar si la accionante LUZ MIREYA AGUILERA URREA adeuda algún monto a ENEL CODENSA o si presenta un saldo a favor de aquella, además deberá contestar las demás peticiones realizadas por la accionante. E informar las resultas de la misma al juzgado.

SEGUNDO. Ordenar a la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS conforme a lo considerado ejerza control conforme al Artículo 370 de la Carta Política. Por delegación presidencial ejerce las funciones de inspección, vigilancia y control sobre las entidades y empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía y gas. En tal virtud, su competencia es amplia y se asocia al deber ineludible de indagar y verificar si un prestador del servicio bajo su supervisión está atendiendo debidamente las obligaciones, dentro del marco del debido proceso.

TERCERO. NOTIFÍQUESE mediante correo electrónico a las partes esta decisión indicándoles que cuentan con el término de tres (3) días para impugnarlo.

CUARTO. - En caso de no ser impugnado, remítase el expediente a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión, en el término previsto en el Decreto 2591 de 1991.

CÓPIESE, NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

La Juez,

(Documento con firma electrónica)
YUDY PATRICIA CASTRO MENDOZA

Firmado Por:
Yudy Patricia Castro Mendoza
Juez
Juzgado De Circuito
Promiscuo De Familia
Gacheta - Cundinamarca

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

Código de verificación: **9856b1d6b7eda8fb10177b50dcbebef0421ab4f1256e08e566f1e2518bdbbb58**

Documento generado en 11/08/2023 11:29:03 AM

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