

REPÚBLICA DE COLOMBIA



RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
JUZGADO VEINTINUEVE LABORAL DEL CIRCUITO
BOGOTÁ-CUNDINAMARCA

TUTELA No. 110013105029202000165-00

ACCIONANTE: ARNULFO LOPEZ ROMERO

c.c. No. 80.322.351

ACCIONADA: SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILARIOS
CODENSA SA ESP
SERLEFIN BPO&O SERLEFIN SA

FECHA: Bogotá, D.C., treinta (30) de junio de dos mil veinte (2020).

ANTECEDENTES

El señor **ARNULFO LOPEZ ROMERO**, mayor de edad, vecino de esta Ciudad, identificado con la C.C. No. 80.322.351, quien actúa en nombre propio, formuló Acción de Tutela en contra de la **SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILARIOS, CODENSA SA ESP, SERLEFIN BPO&O SERLEFIN SA** por considerar que dicha entidad le está vulnerando los derechos a un servicio continuo, al cobro de tarifas proporcionales al consumo, a presentar quejas y reclamos y obtener de ella una respuesta idónea, completa y conforme a derecho, a obtener información suficiente sobre los servicios adquiridos, a la resolución pronta y efectiva de los conflictos que se generen con el prestador del servicio, al derecho de petición, entre otros.

HECHOS

Manifiesta el accionante que “soy el propietario y titular de la factura de servicio eléctrico 3452099-9 con la Compañía Enel - Codensa, el cual se presta en la Carrera 99 Nº 42 G 53 sur; Piso 1 de Bogotá, con dos medidores, uno en el predio y otro en el poste (el cual asegura que en caso de error del medidor del predio, el del poste asegure la validez de la medida). El piso 1 de mi domicilio es una bodega y es destinada al comercio, contando con servicio trifásico de energía. En el año 2019 el piso 1 fue destinada como bodega hasta finales del mes de agosto, y es por ello que el consumo de energía solo se limita al que genera los bombillos. Ya a finales del mes de agosto se instaló maquinaria en el lugar, siendo utilizada unos días solamente, mientras se instalaba lo demás para el funcionamiento del lugar, pero en factura del periodo agosto-septiembre de 2019 muestra un consumo de 2559 Kw/h, el cual es excesivo en comparación al uso de energía. **Como consecuencia de lo anterior**, mi arrendatario, el Señor **HECTOR HIGUERA**, quien se identifica con la cedula 4.287.991, presento el 23 de septiembre de 2019, ante Enel – Codensa, reclamación por medio del cual se solicitó el reajuste del valor facturado por el periodo de agosto-septiembre del año 2019, por considerar ser muy alto, cobrando la suma de **\$1.583.010**. Es así como el 27 de septiembre de 2019 según **acta 5081548**, se realizó revisión a los equipos de medición, en el que se dijo: “...MEDIDOR TRIFASICO BICUERPO EN RED DE BT...REPARTIDOR BLOQUEADO POR CONEXIÓN SUELTA EN SEÑAL, SE REALIZAN PRUEBAS CON CARGAS DEL PREDIO RESISTIVA, DANDO AL _-16,43_% ERROR, BAJO PORCENTAJE DE REGISTRO, SE DEBE CAMBIAR MEDIDOR...CON RESTRICCION DE CORTE...SE CORRIGE REPETIDOR...”. De la anterior revisión se puede constatar que efectivamente el medidor ubicado en el predio presentaba una falla, pero no se dice nada sobre el medidor del poste (lo que quiere decir que Enel-Codensa omitió el deber de revisar este medidor), el cual podía verificar la medición del primero (las fotografías que se anexan en el acta son únicamente del medidor del predio). A pesar de ello, sin poder verificar y constatar la validez

de la medición, Enel-Codensa decidió reconfirmar la medida, cuando debió realizar una medida promediada, al existir duda sobre su realidad. Con lo anterior, se solicitó una nueva inspección, la cual se llevó a cabo el 22 de octubre de 2019, según **acta 5106426**, en el que se dijo: "...VERIFICAR ESTADO Y FUNCIONAMIENTO DEL MEDIDOR SE ENCUENTRA MEDIDOR BICUERPO A LA ALTURA DE BAJA TENSION NO SE PUEDE REVISAR YA QUE EL POSTE ESTA LADEADO Y EN MAL ESTADO RIESGO DE CAIDA DEL MISMO, NO SE PUEDE POSICIONAR ESCALERA NO HUBO ACCESO AL MEDIDOR SE DEBE PROGRAMAR INSPECCION PARA CARRO CANASTA Y REALIZAR EL TRASLADO DE POSTE PARA ASEGURAR LA MEDIDA..." Desde la primera inspección, Enel Codensa, pudo verificar, por intermedio de su personal, que el poste esta ladeado en peligro de caída, y a pesar de eso, negligentemente enviaron al equipo técnico sin los elementos necesarios para realizar una medición idónea, por lo que la visita fue un fracaso. A pesar de todo lo anterior, Enel-Codensa realizo lectura para el periodo octubre-noviembre, midiendo 1200Kw/h, cobrando la suma de **\$623.850**, más intereses y el saldo anterior, para un total de \$2.231.420. Erróneamente y negligentemente Enel-Codensa Cobra la suma de dinero primigenia, origen de la controversia, aun cuando aquella lectura no ha sido debidamente verificada; lo que debió hacer fue emitir dos facturas 1) por el valor que está en controversia y 2) por el valor del consumo eléctrico del periodo a facturar. Esto con el fin de evitar que la suma de intereses sea por un capital mayor al de la controversia y que esencialmente, se pueda pagar el periodo siguiente. Se solicitó una nueva visita, la cual se llevó a cabo el 14 de noviembre de 2019, según **acta 5106145**, el cual lamentablemente fue un nuevo fracaso, pues no pudieron acceder al medidor del poste, por no llevar el carro canasta. A pesar de todos los errores anteriores, el 25 de noviembre de 2019 por intermedio de la Decisión Empresarial 07845269, se dijo: "...En respuesta a su solicitud y teniendo en cuenta el análisis realizado, le informamos que no es posible acceder a su requerimiento, toda vez que los consumos liquidados son correctos... Como se observa, los ultimo meses tuvieron un incremento en el consumo frente al de los meses anteriores; este incremento, entre otros, puede obedecer a cambios en los hábitos del consumo o a un daño en las instalaciones internas.... programamos la inspección No 947190899 ejecutada el 14 de noviembre de 2019, para validas que el medidor estuviera funcionando correctamente donde se encontró medidor bicuerpo trifásico en baja tensión display externo el cual se encuentra en buen estado con lecturas encontradas de 13158.6 Kw y 59879.0 Kvar...Expuesto lo anterior, le indicamos que los consumos liquidados son reales pues corresponden plenamente a los kilovatios suministrados por nuestra compañía al inmueble...". Discrepo de aquella decisión teniendo en cuenta que no se tuvieron en cuenta las visitas realizadas el 27 de septiembre de 2019 según **acta 5081548** y del 22 de octubre de 2019, según **acta 5106426**; y nunca se realizó la inspección al medidor del poste (el cual es el real), pues el medidor del inmueble es un mero repetidor, de lo que registra aquel, el cual según **acta 5081548**, presentaba un desperfecto y por consiguiente la lectura por ninguna causa puede ser correcta. Desperfecto que según aquella acta, fue corregido, pero nunca se verifco la lectura del poste, aun para aquella época, sin saber si la medición era la misma, si era correcta o no, negligentemente se decidió confirmar la medición. Se emitió factura para el periodo de diciembre de 2019, con una lectura de 1440 Kw/h (Activa) 1402 Kw/h (reactiva), cobrando la suma de \$754.841 y \$239.108 respectivamente; un total de **\$993.949**, más intereses y saldo anterior, un total de **\$2.618.480**. Sin que aún se emitiera dos facturas, una por el consumo mensual que permita su pago normal y otro por el valor de la controversia. Con aquel recibo, se allegó oficio del mes de noviembre de 2019 en el que Enel-Codensa informa que se iniciara al cobro de una sobretasa, como consecuencia de la mora en el pago de los valores anteriores, situación que no debía suceder, más aun cuando no se encontraba en firme una decisión sobre el valor efectivo a cobrar y aquel aún se encontraba en debate. Conocida la Decisión Empresarial 07845269, el 02 de diciembre de 2019 se radico recurso de reposición en subsidio de apelación, en la que se solicitó: "...Se expida factura provisional para cancelar las sumas no reclamadas. Tercero: Se deje en aclaración la diferencia entre lo cobrado por consumo y el producto histórico. Cuarto: Reitero el reclamo de lo facturado por consumo del periodo 14 de agosto a 13 de septiembre de 2019. Cobran 2.559 KVH. Es una desviación de consumos por encima del promedio histórico. Pido se me cobre el promedio histórico. ...Una verdadera investigación de desviación de consumos lleva al laboratorio el

medidor para ser examinado. La empresa se presentó al inmueble solo hasta el 16 de septiembre/19, después de haber expedido la factura lo cual no es investigación previa, fue una inspección formalista, no determino a que se debió el incremento por encima del promedio histórico. Se limitó a confirmar la lectura del medidor..." En atención a la anterior comunicación, por intermedio de Decisión Empresarial 07898045 del 20 de diciembre de 2019, se comunicó: "...Recibimos su comunicación relacionada en el asunto en la cual presento Recurso de Reposición contra la Decisión Empresarial No. 07845269 del 25 de noviembre de 2019 y de manera atenta le informamos que con el fin de verificar la lectura, el estado y el funcionamiento del medidor (...) es necesario realizar una prueba consistente en una visita técnica al predio (...) En consecuencia (...) se hace necesario fijar un término probatorio de veinte (20) días hábiles, con el fin de realizar la prueba mencionada..." Adicional con Decisión Empresarial 07942291 del 21 de enero de 2020 Enel-Codensa informa que se fija u termino probatorio adicional del diez (10) días hábiles para realizar la prueba. Se emitió factura para el mes de enero de 2020 con una lectura de 1547 Kw/h, cobrando la suma de **\$816.876** más intereses y saldo anterior, un total de **\$2.482.290**. Y nuevamente sin que aún se emitiera dos facturas, una por el consumo mensual que permita su pago normal y otro por el valor de la controversia. El 22 de enero de 2020 según acta 5149073, se llevó a cabo nueva inspección al medidor, pero esta vez a ambos medidores, en la que se dice que se "encuentra dentro de los rangos normales". Discrepo de lo dicho en aquella acta, si bien existen fotografías de ambos medidores, del medidor del poste (azul), solo se enfocan en la registrada en el medidor del inmueble (amarillo) el cual es el repetidor, por lo cual no se verifica en debida forma que ambos medidores están sincronizados y que la medida de energía eléctrica es la misma. Las fotografías muestran una medida de 0212 en el medidor del poste (azul) y una medida de 15630,6 en el del inmueble (amarillo), en un periodo de inspección de las 8:35 am a las 11:26 am; medidas que claramente no son coincidentes. Ahora, negligente e irónicamente, Enel –Codensa pretende probar si la medición del periodo agosto-septiembre de 2019 es correcta, con una inspección realizada en enero de 2020. Prueba que no es idónea o pertinente, máxime cuando ha sucedido de todo con los medidores, pasando de un arreglo al medidor del inmueble a una imposibilidad de verificar estado del medidor del poste y eso sin contar el tiempo que ha pasado. Aun así, con la anterior inspección, Enel-Codensa con Decisión Empresarial 07970398 del 4 de febrero de 2020 resuelve el recurso de reposición, en donde básicamente confirma lo dicho en la decisión empresarial 07845269 del 25 de noviembre de 2019 y se concedió el recurso de apelación ante la Superintendencia de Servicios de Servicios Públicos Domiciliarios. Se emitió factura por el mes de febrero de 2020 con una lectura de 1000 Kw/h, cobrando la suma de **\$509.531** más intereses, tasas y demás sanciones y el saldo anterior, un total de **\$3.053.830**. Y nuevamente sin que aún se emitiera dos facturas, una por el consumo mensual que permite su pago normal y otro por el valor de la controversia. Y lo que es más flagrante y negligente, por parte de Enel-Codensa, que sin aun existir una respuesta en firme a toda la anterior controversia, sin que se obtenga una respuesta por parte de la Superservicios, el 27 de febrero de 2020 se comunica la decisión empresarial 08018874 con la que se inicia Cobro de Recuperación de Energía, en donde se dijo: En donde se me increpa una serie de responsabilidad por los daños que presento el medidor del inmueble y que según ellos es de mi responsabilidad, cuando los valores reales a facturar se pudieron verificar con el acceso al medidor real (poste) y que solo hicieron hasta el mes de enero de 2020, es decir 4 meses después de sucedido el problema. Y lo que resulta más increíble aun, es que, después de que la factura del periodo agosto-septiembre de 2019; resulta estrechamente anormal, arrojando un cobro excesivo, comparado con meses pasados; resulta que ahora ese periodo no fue debidamente facturado el consumo y que aún se le debe más a la empresa. Nótese que el cálculo se hace del 27 de septiembre de 2019 al 30 de abril de 2019 (150 días). Calculo que es más que erróneo, porque 1. Como me cobran por valores pasados a la fecha de la controversia (meses hacia atrás) y 2. Porque aunque la inspección se hizo el 27 de septiembre, no quiere decir eso, que se dejó de tomar las ediciones siguientes y prueba de ello es que se siguieron emitiendo con normalidad las facturas de esa fecha en adelante. Rematan con una serie de cálculos para decirme que además de todos los millones que me están cobrando, adicional debo pagar la suma de **\$494.963**. Es triste y enfurece ver como Enel-Codensa realiza todos estos cobros de forma tan flagrante, cuando no existe decisión en firme sobre lo facturado en el mes de agosto-septiembre de 2019 y

más aún cuando me están cobrando dos veces por lo mismo, un supuesto periodo no facturado del “27 de septiembre de 2019 al 30 de abril de 2019 (150 días)”, cuando siempre se han emitido facturas mes a mes. Y como si todo lo anterior no fuera suficiente, dicen que como medida de recuperación, se aplicara una tarifa por cada periodo a facturar (150 días – 6 meses). Tarifas que serían cobradas en los meses siguientes, con la facturación, según informan más adelante (que se puede visualizar en las facturas de febrero de 2020 en adelante, con el título “sobretasa”).

En verdad señor Juez es triste todo esto, quedo sin palabras frente a todas esas arbitrariedades. Se emitió factura por el mes de marzo de 2020 con una lectura de 845 Kw/h, cobrando la suma de **\$452.399** más intereses, tasas y demás sanciones y el saldo anterior, un total de **\$3.603.220**. Y nuevamente sin que aún se emitiera dos facturas, una por el consumo mensual que permita su pago normal y otro por el valor de la controversia. El recurso de apelación fue radicado ante la Superintendencia de Servicios el 21 de abril de 2020, bajo el número 20208100170962 por lo que para la fecha del presente escrito, aquel no ha sido resuelto. Se emitió factura por el mes de abril de 2020 con una lectura de 3.100 Kw/h, cobrando la suma de **\$1.652.992** más intereses, tasas y demás sanciones y el saldo anterior, un total de **\$3.871.040**. Y nuevamente sin que aún se emitiera dos facturas, una por el consumo mensual que permita su pago normal y otro por el valor de la controversia. Me detendré un momento sobre la factura de abril para preguntar y esperar una respuesta puntual y conforme a derecho ¿Cómo es posible que en plena pandemia-cuarentena, donde las personas y empresas no están trabajando, mi factura presenta un incremento de más de 2.000 Kw/h, comparada con periodos pasados? ¿De dónde sale semejante consumo tan garrafal si el servicio de energía eléctrica está suspendida desde el mes de febrero más o menos. Se emitió factura por el mes de mayo de 2020 con una lectura de 945 Kw/h, cobrando la suma de **\$530.266** más intereses, tasas y demás sanciones y el saldo anterior, un total de **\$4.973.020**. Y nuevamente sin que aún se emitiera dos facturas, una por el consumo mensual que permita su pago normal y otro por el valor de la controversia. A pesar de todo lo anterior, Enel - Codensa en violación a lo normado en el artículo 155 de la Ley 142 de 1994, suspendió el servicio de electricidad. Cansado de todo lo anterior, en que corren intereses y sanciones, en el que no se puede pagar con agilidad lo del consumo mensual, en el que se han pagado algunos valores y aun así la deuda no disminuye; con la dificultad de poder hablar con un asesor de Enel-Codensa y por la no respuesta de la Superservicios del recurso de apelación, a causa de la declaratoria de emergencia sanitaria por el Covid-19; después de varios intentos de comunicación por teléfono con Codensa, que resultaron frustrados por no existir, al parecer, atención al usuario; el 13 de mayo de 2020, por intermedio del Chat con Codensa, se pudo “hablar” con un asesor, así:

“...- Necesito que se me expida un recibo de solo consumo y adicional un histórico de pagos de esa cuenta, desde julio de 2019 a la actualidad (...)

- Señor Andrés en este momento me registra que su cuenta se encuentra en una cobranza externa, por lo que debe comunicarse con FINANCREDITOS SAS Calle 57 Nº 25- 68 Tel 7441281-3135292589, desde este chat es toda la información que le puedo brindar
- Puede entregarme al menos el historial de pagos
- En el momento no me permite hacer ninguna solicitud hasta que se desmarque de cobranza externa...”

Sorprendido que la factura esta en cobranza externa, cuando no debía ser así, al no existir una respuesta en firme a la factura de agosto-septiembre de 2019 por parte de la Superservicios y del error que comete Enel- Codensa de no emitir factura por el solo consumo de los periodos siguientes; el 13 de mayo de 2020 se llamó a la casa de cobranza, donde me informa que la factura había sido trasladada a la Casa de Cobranza **SERLEFIN BPO&O SERLEFIN S.A.** Ese mismo día me comunica ante **SERLEFIN BPO&O SERLEFIN S.A** al número informado por FINANCREDITOS SAS, el 7458391, donde la asesora que me atiende me informa que efectivamente la factura 3452099-9 está en cobranza con ellos y que se podía adelantar un acuerdo de pago sobre el monto de **\$4.973.020** más costos de abogado, algo más de **\$600.000**. Ante esa respuesta le informe que no debería estar sucediendo eso, ya que la factura está en trámite de apelación ante la Superservicios y al no estar en firme, no puede cobrarse por algo que no es definitivo y menos generar intereses de mora, tal y como ellos lo hacen; la asesora me informa que no puede hacer nada, pues ellos manejan la información que les brinda Enel- Codensa y ese es el valor a cobrar. Desgustado, pido que se me emita un certificado de existencia de la deuda y que sea enviado al correo lopezarlo@hotmail.com, pero al día de hoy, esa certificación no ha sido emitido. Preocupado por todo lo anterior y en vista de que es imposible comunicarme con un asesor vía telefónica, el 12 de mayo de 2020 se radico bajo el número 02647872, derecho de petición ante Enel-Codensa a los correos radicacionescodensa@enel.com

y serviciocodensa@enel.com, con copia a la Superservicios por intermedio del correo sspd@superservicios.gov.co, con el fin de:

El 21 de mayo de 2020, la Superservicios informa que la petición anterior había sido radicada ante ellos bajo el número 2020-5290681012. Inconforme y cansado de las arbitrariedades por parte de Enel-Codensa, me comunico con la Superservicios para poner en conocimiento todo lo anterior, a lo que me informan que debo radicar una queja ante ellos, por intermedio de correo electrónico. Y así se hizo, el 14 de mayo de 2020, se radico queja bajo el número 2020- 8140-651571 ante la Superservicios por intermedio del correo sspd@superservicios.gov.co con copia a Enel-Codensa a los correos radicacionescodensa@enel.com y serviciocodensa@enel.com, con la cual pretendí: A pesar de todo lo anterior, en varias oportunidades he intentado comunicarme con **SERLEFIN BPO&O SERLEFIN S.A** vía telefónica, cosa que ha resultado prácticamente imposible, pues sus asesores nunca contestan, la operadora informa que la llamada será devuelta y esto nunca sucede. Ante aquella situación en la que ni siquiera he podido pagar el “consumo” de este y periodos pasados, he intentado comunicarme con Enel – Codensa para que se me emita recibo del consumo pertinente y poder con ello realizar el pago, mientras se define el conflicto ante la Superintendencia de Servicios Domiciliarios; pero estos, me informan que los únicos que pueden emitir tal factura son **SERLEFIN BPO&O SERLEFIN S.A**, pero de nuevo ante la imposibilidad de poderme comunicar, no he podido resolver el pago del “consumo”. Tan es así que el 19 de mayo de 2020, “hable” con un asesor de Enel-Codensa, por el chat, en el que reitere mi solicitud de que se me emita el recibo con el solo consumo para poder pagarlo, pero este nuevamente me dice que solo **SERLEFIN BPO&O SERLEFIN S.A** puede emitir el recibo por el consumo. Ante aquellas aseveraciones por parte de Enel-Codensa y por la imposibilidad de comunicarme con **SERLEFIN BPO&O SERLEFIN S.A**, pues sus asesores nunca contestan y nunca regresan la llamada tal y como lo informa la operadora, desesperado, el 20 de mayo de 2020, se radico derecho de petición ante estos con el fin de: “...**Primero:** Se Termine el cobro Pre jurídico de la Factura de Servicios 3452099-9 de la compañía Enel – Codensa, ante ustedes, como consecuencia de la inexistencia del acto jurídico que defina el monto real y definitivo a deber, para el periodo de agosto y septiembre de 2019. **Segundo:** Que, del supuesto valor debido para la fecha de la presentación de la presente petición, se le descuento el valor por Interés de mora – contribución, Interés de mora (Res: 6 – Nore: 27, 29 –E), el cobro de ajuste a la decena, el valor de sobretasa y por sobre todo, el monto de honorarios de abogado, por inexistencia definitiva de la obligación a deber, como consecuencia de la no definición del recurso ante la Superintendencia de Servicios, pues todos aquellos constituirían un cobro a lo no debido y desataría las acciones civiles pertinentes.

Tercero: Una vez realizado lo anterior, se me expida Certificación o Constancia en la que se estipule:

- a) El supuesto monto a deber por facturación del mes de agosto – septiembre de 2019, y solo aquel, pues su cobro aún no se encuentra en firme y no a nacido a la vida jurídica.
- b) Desde la base anterior, se me discrimine cual es el valor del consumo periodo a periodo hasta la actualidad, ello para conocer cuál es el valor puro a deber por consumo eléctrico (es decir, por ningún motivo se debe estipular intereses por el periodo de agosto – septiembre de 2019, pues repito, esa factura aún no tiene una respuesta definitiva)
- c) Una vez conocido cual es el monto a deber por consumo eléctrico de los periodos septiembre de 2019 hasta la fecha en que ustedes emitan una respuesta, se me discrimine cuales han sido los pagos realizados, periodo a periodo, y se me impute a que título han sido destinados.
- d) Con lo anterior, y en concordancia a la pretensión segunda, se realice las deducciones a los pagos realizados, que se hubieran imputado a alguna de las anteriores penalidades, y su diferencia sea destinada al pago del consumo, si es que existiera alguno que se debiera.
- e) Realizado todo lo anterior, y conforme a las aseveraciones realizadas por Enel- Codensa, se me expida recibo de pago para el consumo de los periodos a deber, hasta la actualidad, con la finalidad de que sea cancelado y no estar en mora solo respecto al consumo eléctrico de los periodos no discutidos ante la Superintendencia de Servicios, que serían los únicos valores reales y efectivos a cancelar.

Cuarto: Conforme y realizado todo lo anterior, se devuelva el expediente – Factura, de cobro pre jurídico a Enel – Codensa para que estos sean los encargados de seguir emitiendo la factura por consumo eléctrico, so pena de adelantar demanda por responsabilidad civil extracontractual en contra de ustedes, como responsables solidarios, por realizar un cobro a lo no debido en violación directa lo estipulado en la ley y de las facultades expresas de la Superintendencia de Servicios.

Quinto: Que la anterior devolución a Enel – Codensa del expediente – Factura, de cobro pre jurídico, se realice con nota de advertencia de todo lo que se ha expresado a lo largo de esta petición, con el fin de impedir que otra casa de cobranza inicie de nuevo este trámite ...”

Que, el 22 de mayo de 2020, la Superservicios emitió oficio 2020814390113781E, en el que informo que se requirió a Enel-Codensa para: “...**solicitamos que se restablezca el servicio y se abstenga de adelantar cualquier tipo de acción, todo en cumplimiento del artículo 155 de la ley 142 de 1994**, así mismo requerimos que CODENSA SA ESP, en el término de un día, nos informe sobre las acciones adelantadas, en relación con el estado en la prestación del servicio...” (Negrita fuera del texto original, resalto)

Se emitió factura por el mes de junio de 2020 con una lectura de 12 Kw/h, cobrando la suma de **\$6.688** más intereses, tasas y demás sanciones y el saldo anterior, un total de **\$5.142.100**. Y nuevamente aunque se ha pedido por todos los medios posibles **NO** se emitiera dos facturas, una por el consumo mensual que permita su pago normal y otro por el valor de la controversia.

Pero es más que evidente que Enel – Codensa o su casa de cobranza tiene el más mínimo intereses que pague el consumo, su único plan es generar más y más intereses. El 2 de junio de 2020 Enel-Codensa, por intermedio de correo electrónico allegó la Decisión Empresarial 08181988, con la cual dan respuesta a la petición radicada ante ellos el 11-12 de mayo de 2020; en la que indicó:

“...Ahora bien, frente a la reconexión del servicio, le indicamos que no es posible realizarla, debido a que el último pago realizado en la cuenta se realizó el pasado 12 de marzo de 2020, y aún se encuentran pendientes valores en la cuenta, razón por la cual se emitió la orden de suspensión No. 306337827. ...frente a la copia de los expedientes le informamos que los mismos son enviados como datos adjuntos a la presente comunicación.

Por otro lado, frente a su solicitud de una factura con el mes que se debe, le indicamos que, los comprobantes de pago puede solicitarlos a través de nuestras líneas telefónicas o por medio de nuestro chat virtual, el cual se encuentra en la página de Enel Codensa, así mismo le recordamos que la cuenta a la fecha presente un saldo pendiente por valor de **\$5.142.100...**”

Frente a esta respuesta debo decir lo siguiente:

a. Es culpa exclusiva de Enel-Codensa que no se hayan realizado los pagos correspondientes a consumo de los meses pasados, pues por todos los medios se ha pedido la expedición del recibo para su pago, incluso por su Chat, pero ha sido imposible obtenerlo; conforme a todo lo anteriormente expuesto y no es permisible que le impute esa culpa al consumidor.

b. Conexo a lo anterior, por culpa de Enel-Codensa no se ha pagado los consumos, y es por ello que se realizó la suspensión del servicio, por tal es más que claro que estos deben asumir el valor de la reconexión y no se debe imputar al cliente.

c. Como es claro lo anterior, es más que evidente que el valor a deber no es \$5.142.100, sino que la factura debe ser re liquidada, con las deducciones pertinentes, para saber con exactitud cuánto se debe.

Es preocupante ver como en el mes de marzo se pagó algo más de un millón de pesos y de la nada para el mes de abril el consumo de electricidad aumento frenéticamente, sin que se entienda el motivo, pues como ya dije, en plena cuarentena no se trabajó, pues estaba prohibido; y entonces ¿si no se trabajó, si no hubo consumo por maquinaria, de donde sale ese consumo tan exagerado, el más alto de toda la historia?

El 4 de junio de 2020 **SERLEFIN BPO&O SERLEFIN S.A** por intermedio de correo electrónico allegó respuesta a la petición radicada ante ellos, así:

Como se puede ver, **SERLEFIN BPO&O SERLEFIN S.A** lo único que hizo fue tirarle la pelota a Ene-Codensa para que resuelva todo este problema.

a. No se emitió la factura por consumo mes a mes, tal como dijo Ene-Codensa en su Chat que era su obligación. **b.** No se emitió el certificado de existencia de la deuda con las especificaciones pedidas. **c.** No se realizó el cálculo de las deducciones pertinentes por los valores ya pagados. **SERLEFIN BPO&O SERLEFIN S.A** no hizo nada de lo pedido, solo se lavó las manos con decir que era responsabilidad de Enel-Codensa y esta última le bota la responsabilidad a ellos por ser la casa de cobranza, pero mientras tanto síganme generando intereses y perjuicios.

Por último, **ES ROTUNDAMENTE FALSO** que **SERLEFIN BPO&O SERLEFIN S.A**, ha intentado comunicarse conmigo para intentar mediar este problema; pues como ya lo dije, soy yo quien los llama y sus asesores nunca contestan, solo la operadora para decir “nuestros agentes están ocupados por favor indique su número de cuenta y un numero de contacto para podernos comunicarnos con usted” y desde entonces no he recibido ni la primera llamada.

Es más que evidente la Negligencia de estas empresas que solo buscan cobrar sin importar nada, sin importar mis derechos y la oportunidad de poder pagar consumos eléctricos tal y como debe ser.

El 11 de junio de 2020 la Superservicios, por intermedio de correo electrónico, allega oficio del 06 de junio con la cual dan respuesta a la queja radicada el 14 de mayo de 2020, así: la Superservicios remata su comunicación indicando cual es el procedimiento para interponer quejas por incremento en el valor facturado, y nada más; es decir ¿Dónde está la facultad de vigilancia e inspección a Codensa, donde está la investigación en contra de esta por la queja que se interpuso?, claramente Enel-Codensa ha violentado todos mis derechos como consumidor y a la Superservicios prácticamente no le importa.

FRENTE A LA MANIFESTACIÓN REALIZADA POR ENEL-CODENSA A LA SUPERSERVICIOS, DEBO REITERAR QUE LA CULPA DE NO HABERSE REALIZADO EL PAGO DE LOS PERIODOS NO DEBATIDOS, ES SOLO Y EXCLUSIVA DE ENEL-CODENSA, PUES NUNCA SE ME HA EMITIDO LA FACTURA POR EL VALOR DEL CONSUMO PARA PODERLO PAGAR, FACTURA QUE DEBE SER DIFERENTE Y POR SEPARADO AL VALOR QUE ESTÁ EN CONTROVERSIA, PARA NO PAGAR MONTOS QUE NO DEBEN PAGARSE.

Ante todo lo anterior es evidente que **Enel – Codensa** esta violentado mis derechos como consumidor, directamente y por intermedio de **SERLEFIN BPO&O SERLEFIN S.A**, ya que: 1) No se ha definido el cobro real del periodo de agosto – septiembre de 2019 y por tal es incongruente que se cobren intereses por un valor que no es claro o definitivo, 2) Aquel trámite se encuentra ante la Superintendencia de Servicios Domiciliarios, entidad encargada de resolver estos asuntos y por tal, el hacer todas las actuaciones descritas anteriormente desconocen el poder que ostenta esta superintendencia, 3) A pesar de que existe una prohibición expresa en la ley sobre la suspensión del servicio de luz, esta lo realizo, lo cual genera perjuicios, tanto en multas, mora y gastos de reconexión; más aún cuando no es por culpa nuestra si no dé Enel-Codensa y su casa de cobranza por no emitir los recibos de consumo para su pago, 4) y lo que es más grave aun, sin que esta controversia se haya resuelto, y lo que es más grave aun, sin que esta controversia se haya resuelto, la factura se encuentra en cobro pre jurídico, lo cual ha generado más intereses, más sanciones y el cobro de honorarios, cosa que no debe suceder, ni siquiera existir a la vida jurídica por la simple inexistencia real y concreta de la obligación a deber”.

TRAMITE PROCESAL

Admitida la acción constitucional, se dispuso correr el traslado a la accionada, con el fin de que ejerciera su derecho a la defensa, solicitándole, informara sobre la presunta vulneración de los derechos fundamentales enunciados en los hechos de la tutela, a lo cual **SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILARIOS, CODENSA SA ESP, SERLEFIN BPO&O SERLEFIN SA** contesto en los términos que se resumen a continuación.

ENEL CODENSA SA ESP

Refiere la accionada en su contestación, tras un breve resumen de los hechos narrados en la tutela, que todas y cada una de las peticiones del accionante han sido resueltas, que la acción de tutela no es mecanismo idóneo para materializar la inconformidad del tutelante, y que cuenta con los recursos de ley. Finalmente, concreta su oposición en la petición de declaratoria de improcedencia, así:

“La principal característica de la acción de tutela según el artículo 86 de la constitución política de Colombia y el decreto 2591 de 1991² es la subsidiariedad de esta frente a la defensa de derechos.

Así, a acción de tutela sólo será procedente cuando no exista otro mecanismo jurídico que le permita proteger los derechos que se consideran vulnerados.

Y en el caso hoy bajo estudio, existen otros mecanismos judiciales de defensa, especialmente para buscar la decisión respecto de la controversia de pago del servicio público de energía, único interés del accionante.

Al respecto la Corte Constitucional ha manifestado:

“El sentido de la norma es el de subrayar el carácter supletorio del mecanismo, es decir, que la acción de tutela como mecanismo de protección inmediata de los derechos constitucionales fundamentales debe ser entendida como un instrumento integrado al ordenamiento jurídico, de manera que su efectiva aplicación

sólo tiene lugar cuando dentro de los diversos medios que aquél ofrece para la realización de los derechos, no existe alguno que resulte idóneo para proteger instantánea y objetivamente el que aparece vulnerado o es objeto de amenaza por virtud de una conducta positiva o negativa de una autoridad pública o de particulares en los casos señalados por la ley, a través de una valoración que siempre se hace en concreto, tomando en consideración las circunstancias del caso y la situación de la persona, eventualmente afectada con la acción u omisión. No puede existir concurrencia de medios judiciales, pues siempre prevalece la acción ordinaria; de ahí que se afirme que la tutela no es un medio adicional o complementario, pues su carácter y esencia es ser único medio de protección que, al afectado en sus derechos fundamentales, brinda el ordenamiento jurídico.³(Subrayado fuera del texto)

Entonces de acuerdo a lo anterior, en el momento en que exista otro mecanismo, ordinario mediante el cual se pueda buscar la protección de derechos, la acción de tutela no será procedente de acuerdo con el artículo 86 transcrita al pie de página en el presente documento.

FALTA DE VULNERACIÓN A DERECHOS FUNDAMENTALES

De lo anterior se desprende, entre otras cosas, que los hechos que dieron origen a la supuesta vulneración de los derechos fundamentales por parte de CODENSA al ciudadano no ocurrieron, por cuanto hemos dado respuesta a cada una de sus solicitudes, otro tema resulta de sus inconformidades que con nuestras decisiones para las cuales debe acudir y como en efecto lo ha hecho en otras ocasiones a las instituciones regulatorias establecidas y allí dirimir dichas controversias, mediante la utilización de los recursos y actuaciones previamente establecidas en la Ley.

INEXISTENCIA DE PERJUICIO IRREMEDIABLE

De lo expuesto por el accionante y de conformidad con lo consagrado en el numeral 1º del artículo 6 del Decreto 2591 de 1991, aparece clara la no acreditación de un perjuicio irremediable, lo que en el presente caso enerva la procedencia de la acción de tutela como mecanismo transitorio. En ese sentido, la H. Corte Constitucional en sentencia T-712 de 2004 Rodrigo Uprimy Yepes estableció: "No basta, entonces, que el accionante manifieste ante el juez de tutela que la empresa prestadora de servicios públicos está amenazando o ha vulnerado sus derechos fundamentales, pues debe demostrar que la misma pretensión no puede ser formulada a través de los medios judiciales comunes, o que siendo esto posible el mecanismo es ineficaz para lograr el amparo debido a la inminencia de un perjuicio irremediable".

Por lo anteriormente expuesto, me permito citar lo expuesto por el Juez Primero Penal del Circuito de Garzón en fallo de segunda instancia proferido el pasado 28 de agosto de 2014 dentro de la acción de tutela No 2014 -00346-01. Al respecto dicho despacho estableció lo siguiente:

"(...) Para que proceda la tutela como mecanismo de defensa transitorio, además de los elementos configurativos del perjuicio irremediable la Corte ha exigido que tal perjuicio se encuentre probado en el proceso, puesto que el juez de tutela no está en capacidad de estructurar, concebir, imaginar, o proyectar, por sí mismo, el contexto fáctico en el que ha tenido ocurrencia el presunto daño irreparable. Es por eso que la mencionada Corporación ha sostenido enfáticamente que no basta con afirmar que un derecho se encuentra sometido a un perjuicio irremediable, es necesario, además, que el afectado "explique en qué consiste dicho perjuicio, señale las condiciones que lo enfrentan al mismo y aporte mínimos elementos de juicio que le permitan al juez de tutela verificar la existencia del elemento en cuestión""

De lo anterior resulta evidente que, en casos como el que nos ocupa, el accionante tiene una carga adicional que consiste en demostrar de manera clara y precisa la existencia de un perjuicio irremediable que amerite acudir a un mecanismo subsidiario y residual como lo es la acción de tutela.

Por lo anterior señor Juez, tenemos que la tutela hoy estudiada debe declararse **IMPROCEDENTE**, pues no logra el accionante, ni siquiera sumariamente, demostrar la existencia de un perjuicio de carácter grave, inminente e irremediable. Declarar **IMPROCEDENTE** la presente acción de tutela por los motivos anteriormente expuestos y que, de presentarse alguna solicitud por parte del ciudadano accionante, que no haya sido atendida, pues como se indicó una vez liberado el sistema se realizará el correspondiente ajuste, en consecuencia, dichas solicitudes están siendo atendidas y debe considerarse como cumplido".

SERLEFIN SA

A su vez la accionada arriba referida, se opone a esta acción, en los siguientes términos: "**DERECHOS FUNDAMENTALES DE ACCESO A SERVICIOS PÚBLICOS Y DE PETICIÓN:** Debemos indicar al Despacho que no se están vulnerando los derechos fundamentales invocados por la accionante, toda vez que SERLEFIN SA, dio respuesta oportuna a las solicitudes interpuestas por el señor Arnulfo. Por lo anterior, solicitamos al Honorable Despacho, tener en cuenta respeto de nuestra compañía la

jurisprudencia que trata el tema de la IMPROCEDENCIA DE LA ACCIÓN DE TUTELA POR CARENCIA DEL OBJETO A TUTELAR dado lo antes expuesto al Despacho. Al respecto, la jurisprudencia de la Corte Constitucional, ha sostenido que en aquellos eventos en los cuales hay inexistencia en el objeto a tutelar, o carencia del mismo, la acción de tutela pierde eficacia e inmediatez y, por ende, su justificación constitucional, por lo que el amparo deberá negarse (Sentencia T-130/14).

Finalmente, con fundamento en la Constitución Política, Decreto 2591 de 1991 y demás normas concordantes y bajo el apoyo jurisprudencial Constitucional aplicable al presente caso se solicita al señor Juez declarar improcedente la acción constitucional respecto de nuestra compañía, toda vez que nunca ha habido amenaza ni vulneración alguna al derecho fundamental del señor ARNULFO LÓPEZ ROMERO de parte de SERLEFIN S.A. 2. PETICIÓN Con fundamento en los argumentos anteriormente expuestos, comedidamente solicitamos al señor Juez, DECLARAR la improcedencia de la acción constitucional en referencia, dado que por cuenta de Serlefin no se ha configurado ninguna amenaza ni vulneración de los Derechos Fundamentales del accionante que nos ocupa”.

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILAIROS.

Indica la Superintendencia de servicios públicos domiciliarios, lo siguiente: “

“Dentro de la descripción de los hechos relacionados en el escrito de la acción de tutela de la referencia, se observa que la parte accionante manifiesta que se vulneraron sus derechos, toda vez que no está de acuerdo con los valores que, por la prestación del servicio de energía, le ha facturado la prestadora accionada. Aunado a lo anterior, es de resaltar Señor Juez que, en el cuerpo del mecanismo constitucional que su despacho judicial notificó a esta Superintendencia, no obra dentro de los hechos o las pretensiones, ningún argumento en el cual se evidencie cuál es la conducta de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para afirmar que se le vulneraron sus derechos. No obstante, es de aclarar a su despacho judicial que, esta entidad actúa en segunda instancia frente a los reclamos de los usuarios tal como se encuentra establecido en la Ley 142 de 1994 en sus artículos 154 y 159, por tal razón, es menester que la empresa prestadora del servicio público, sobre el cual se reclama, es quien, en primera instancia, debe resolver de fondo las reclamaciones. Sin embargo, y teniendo en cuenta que el accionante dentro de su demanda le solicita al Señor Juez que le ordene a esta entidad resolver el recurso de apelación, se procede a indagar dentro de nuestro Sistema de Gestión Documental y se determina que la prestadora accionada, remitió, el 21 de abril de 2020, el expediente para que se resuelva el recurso de apelación interpuesto por el señor HÉCTOR JULIO HIGUERA SIZA y concedido por la accionada, en su calidad de prestador del servicio de energía. Dentro del expediente virtual allegado por la accionada, radicado con el número 20208100170962 del 21 de abril de 2020, se evidencia que quien actuó como peticionario y recurrente fue el señor HÉCTOR JULIO HIGUERA SIZA y NO el accionante ARNULFO LÓPEZ ROMERO.

No obstante Señor Juez, que el accionante NO ha elevado recursos ante esta entidad, frente a su inconformidad con la facturación del servicio público domiciliario de energía, se le informa al Señor Juez, sobre el trámite dado al citado recurso de apelación, teniendo en cuenta que se trata del mismo inmueble, al cual se refiere el accionante en la demanda. Por lo anterior y en aras de dar a conocer al Señor Juez cuál es el procedimiento administrativo, aplicable dentro de las reclamaciones por facturación de los servicios públicos domiciliarios, como el de energía, procederemos a demostrar la presunción de legalidad en la emisión del acto administrativo con el cual se resolvió el recurso de apelación, no obstante, que NO es la Acción de Tutela, el mecanismo para hacerlo, sino dentro de las acciones de control previstas ante la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo. 3. Recurso de Apelación - 20208100170962 del 21 de abril de 2020 Se reitera, que el recurso de apelación, fue interpuesto por persona diferente al accionante, en contra de una decisión administrativa emitida por la accionada ENEL CODENA S.A. ESP., frente a su inconformidad con los valores facturados por el servicio de energía, para los períodos comprendidos entre el 14 de agosto y el 13 de septiembre de 2019, tal y como se observa en el escrito de interposición de los recursos de reposición y en subsidio de apelación, el cual obra a folio 14 y ss dentro del expediente allegado por la demandada: 20201320536081 Página 4 de 10 Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co Antes de informar cuál fue la decisión y argumentos que se tuvieron en cuenta, para tomarla, es importante reiterar que, esta entidad como medio de control y vigilancia de las empresas de servicios públicos domiciliarios actúa en segunda instancia frente a los reclamos de los usuarios (artículo 154 ley 142 de 1994), por tal razón, este recurso de apelación, únicamente resuelve la reclamación presentada el 2 de diciembre de 2019, ante la prestadora demandada. La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) en ejercicio de las funciones previstas en el artículo 79 de la Ley 142 de 1994, modificadas por el artículo 13 de la Ley 689 de 2001, de control y

vigilancia frente a las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, le corresponde resolver los recursos de apelación que interpongan los usuarios conforme a lo establecido en el artículo 159 de la Ley 142 de 1994 (modificado por el artículo 20 de la Ley 689 de 2001). En consecuencia, NO existe un recurso de apelación interpuesto y concedido, diferente al que resolvió sobre la reclamación presentada el 2 de diciembre de 2019 y frente a la inconformidad presentada con la facturación del período comprendido entre el 14 de agosto y el 13 de septiembre de 2019. Así mismo, la Ley 142 de 1994, establece los mecanismos que hacen posible la defensa de los derechos de los usuarios y suscriptores, entre ellos el de poder acceder a las empresas prestadoras de los servicios públicos mediante derecho de petición. No obstante, la defensa permitida encuentra una limitante, en cuanto el artículo 154 de la Ley en cita, que establece: "En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos..." (Subraya fuera del texto original). Se reitera que el tema de controversia en el presente caso radica en la inconformidad del peticionario respecto del consumo facturado en el período comprendido entre el 14 de agosto al 13 de septiembre de 2019, por lo tanto, se procederá a establecer si se presentó una desviación significativa. Conforme con el tema en análisis es pertinente establecer que el numeral 9.1 del artículo 9 de la Ley 142 de 1994, en el que se establece que es derecho de los usuarios obtener de las empresas la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, fenómeno al que la ley denomina con propiedad, el derecho de los usuarios a responder por sus consumos reales, es decir, aquellos recibidos directamente o de los cuales se han beneficiado real y efectivamente. Por otro lado, el artículo 146 ídem estipula que tanto la empresa como el usuario tienen derecho a que los consumos se midan, y a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho posibles. Teniendo en cuenta las obligaciones y derechos que tiene el usuario, la Ley impone la obligación al prestador que al preparar las facturas las empresas están en la obligación de investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores, y mientras se establece la causa de las mismas, la factura se expedirá con base en los períodos anteriores, o suscriptores en circunstancias semejantes, o mediante aforo individual, así lo dispone el artículo 149 de la Ley 142 de 1994; así mismo señala que una vez adelantado el este proceso y al 20201320536081 Página 5 de 10 Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co aclararse la causa de la desviación, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario. Es menester indicar que para el caso que nos ocupa el artículo 37 de la Resolución CREG 108 de 1997 señala en su Parágrafo 1º que se entenderá por desviación significativa, en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos que, comparados con los promedios de los últimos tres períodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis períodos si la facturación es mensual, sean mayores a los porcentajes que fijen las empresas en las condiciones uniformes del contrato; así mismo y de acuerdo al Contrato de Condiciones Uniformes de CODENSA S.A. ESP - CODENSA S.A. ESP - FRANCESCO BERTOLI en su cláusula 19.4.4.3 dispone los rangos o porcentajes para que se configure una desviación significativa, y de acuerdo a ello y a las facturas o histórico de consumos aportados, este Despacho procede a realizar el siguiente análisis, así: Del anterior análisis se deduce que, bajo la fórmula expuesta por la empresa demandada, dentro de su Contrato de Condiciones Uniformes, el consumo del periodo analizado, presentó un porcentaje de incremento superior al señalado en este, al encontrarse que el consumo facturado, sobrepasa el límite máximo allí establecido, por lo que se configura una desviación significativa, en consecuencia, la empresa estaba obligada a realizar la revisión previa. Período de facturación en análisis Consumo Facturado kwh Límite Máximo de consumo según fórmula (kwh) 14/08/2019 – 13/09/2019 2559 25,27 Cabe precisar que es obligación de la empresa el investigar las causas de la desviación significativa de consumo antes de la expedición de la respectiva factura para el (los) periodo (s) analizado, así mismo verificar el buen estado y normal funcionamiento del equipo de medida, de lo cual debe dejarse constancia en el acta de visita, por lo tanto, al determinarse que en el presente caso se presentó desviación significativa, la empresa de servicios públicos estaba obligada a cumplir con el artículo 149 de la ley 142 de 1994, el cual establece como deber de las empresas de servicio públicos domiciliarios, investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores, investigación que consiste en la realización de visitas al predio para determinar las causas que causaron el consumo anormal, cuando no sea posible determinar la causa de la desviación significativa en la visita técnica realizada en terreno, se debe retirar el medidor para su respectivo experticia técnica, para de ésta manera agotar todas las posibles causas que originaron el consumo anormal. Verificado el expediente, no se aporta soporte de revisión previa realizada por la accionada al predio, antes de emitir facturación, frente a un consumo que se denomina "desviación significativa", por lo tanto, no determina la causa del aumento de consumo, es decir, que la empresa no cumplió con la obligación establecida en el artículo 149 de la ley 142 de 1994, en donde se prevé que es deber de la empresa verificar los aumentos de consumos y que mientras se establece la causa, debe proceder de acuerdo con lo previsto en el artículo 146 ídem. Cabe precisar que la empresa aporta actas Nº 5081548, 5106426, 5106145 y 5149073, ejecutada el 27 de septiembre, 22 de octubre, 14 de noviembre de 2019 y 22 de enero de 2020, las cuales pretende hacerlas ver como la revisión previa, sin embargo, todas

se hicieron con posterioridad, inclusive a la reclamación, por tanto, no corresponden a la revisión previa de que trata el artículo 149 de la ley 142 de 1994. 20201320536081 Página 6 de 10 Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co Por lo anterior, deberá tenerse como probado que en esta oportunidad la empresa no dio cabal aplicación a lo establecido en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, circunstancia que le genera la obligación de proceder con el respectivo reajuste a la facturación reclamada, con base en el consumo promedio histórico que registraba el usuario para septiembre de 2019, es decir, 6,67 kwh. Con fundamento en los anteriores argumentos, esta superintendencia mediante acto administrativo 20208140163125 del 23 de junio de 2020, modificó la decisión de la demandada y le ordenó reliquidar el consumo liquidado para la factura reclamada, es decir, falló a favor de la accionante, en su calidad de usuaria, así:

...“RESUELVE: ARTÍCULO PRIMERO: MODIFICAR la decisión administrativa No. 07845269 del 25 de noviembre de 2019, proferida por la empresa CODENSA S.A. ESP - CODENSA S.A. ESP - FRANCESCO BERTOLI, en consecuencia, se le ordena a la prestadora respecto de la cuenta No. 3452099-9, que proceda a reliquidar el consumo facturado para el periodo comprendido entre el 14 de agosto al 13 de septiembre de 2019, a 6,67 kwh; en consecuencia deberá hacer los ajustes y devoluciones a que haya lugar, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de la presente decisión.” Señor Juez, la anterior decisión tuvo como fundamentos fáctico y jurídico, las pruebas aportadas al expediente, por la demandada y el recurrente, en sus calidades de prestador y usuario, con las cuales se demostró que la demandante, NO tuvo la razón y por ello esta entidad le ordenó a la prestadora reliquidar los consumos facturados, para el período reclamado. En consecuencia, Señor Juez, esta superintendencia trámite el ÚNICO recurso de apelación pendiente por resolver y mediante el acto administrativo 20208140163125 del 23 de junio de 2020, que se emitió al resolver el citado trámite, esta entidad cumple con lo pretendido por el accionante, en su petición octava, en la cual pidió lo siguiente: Con respecto a la pretensión novena, esta entidad efectúa su función de verificar si la facturación reclamada, es decir, del 14 de agosto al 13 de septiembre de 2019, fue o no correctamente emitida, pues es sobre esa facturación que el reclamante instauró derecho de petición y recurso de reposición y en subsidio el de apelación. Por ende, NO es procedente realizar inspección y vigilancia a la demandada, frente al consumo facturado en abril de 2020, toda vez que, sobre esa facturación, esta entidad NO ha recibido expediente, dentro del cual se haya interpuesto el recurso de apelación, de manera subsidiaria al de reposición y la demandada lo haya concedido. Señor Juez como usted lo puede evidenciar, esta superintendencia no vulneró ningún derecho fundamental al demandante, máxime si tenemos en cuenta que, en su escrito, la accionante demanda es a la prestadora por que NO está de acuerdo con la facturación emitida, por el consumo de energía en el predio por el cual reclama. A esta entidad, únicamente le demanda resolver el recurso de apelación pendiente, el cual se decide con la Resolución ya citada, 20208140163125 del 23 de junio de 2020. 20201320536081 Página 7 de 10 Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co De manera respetuosa, Señor Juez, se considera que es pertinente que se le aclare al accionante, que a través de la acción de tutela no va a lograr la nulidad de un acto administrativo, lo que es evidente persigue el accionante, al observar el escrito de la demanda, de más de 200 páginas, incluidos sus anexos, tema que debe conocer muy bien el accionante, toda vez que hace parte de un bufet de abogados, de acuerdo con la impresión en la papelería en la que allega el escrito de la demanda. IV. SOCIALIZACIÓN REGIMEN DE SERVICIOS PÚBLICOS La Constitución Política de Colombia de 1991, en su artículo 365 determina que los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado y en ese sentido es su deber asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional. Así mismo, dicha norma dispuso que los servicios públicos se someten al régimen jurídico que fije la ley. En desarrollo de esta disposición constitucional, el legislador expidió la Ley 142 de 1994, que atribuyó las funciones de control, inspección y vigilancia a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. En suma, respecto de la competencia atribuida a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios como superior jerárquico funcional frente a los prestadores, se concreta en resolver también los recursos de apelación y de queja interpuestos por los usuarios respecto de los actos proferidos por las vigiladas, cuando dichos actos han sido puestos en su conocimiento a través de la interposición de los recursos legales. El régimen de los servicios públicos contiene todo un sistema integrado de control social y defensa del usuario frente a las prestadoras de los servicios públicos domiciliarios, del cual pueden hacer parte todos los suscriptores actuales, potenciales y usuarios de los servicios públicos. En otras palabras, los mecanismos de protección del usuario de los servicios públicos domiciliarios están diseñados en la ley 142 de 1994. En este punto, cabe precisar que las competencias y responsabilidades de esta Superintendencia, recaen de manera exclusiva en la vigilancia y control de los prestadores de servicios públicos domiciliarios, esto es, quienes están inmersos dentro del ámbito de aplicación descrito por el artículo 1 de la Ley 142 de 1994: “(...) a las actividades que realicen las personas prestadoras de servicios públicos de que trata el artículo 15 de la presente ley, y a las actividades complementarias definidas en el Capítulo II del presente título y a otros servicios previstos en normas especiales de esta Ley.” Es así, que la Superintendencia de Servicios

Públicos Domiciliarios es la encargada de vigilar y controlar las actividades que adelantan las personas prestadoras, más no realizar la prestación del servicio y todo lo que ello implica. • **Acción de Tutela en Servicios Públicos Domiciliarios.** En lo que respecta a las controversias originadas entre las empresas de servicios públicos domiciliarios y sus usuarios, la Corte Constitucional ha sostenido que la tutela resulta por regla general improcedente, como quiera que para discutir inconformidades en la facturación de los consumos de los servicios públicos domiciliarios, los afectados cuentan con mecanismos idóneos de defensa de sus derechos, ya que pueden interponer el recurso reposición ante la empresa prestadora del servicio y el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Es más, conforme al artículo 33 de la ley 142 de 1994, la legalidad de las actuaciones de las empresas se alega ante la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo, previo agotamiento de la vía administrativa o actualmente el proceso de reclamación en materia de servicios públicos domiciliarios. No obstante, se ha sostenido que la acción de tutela procede excepcionalmente cuando la discusión de quién es el responsable del pago de los servicios públicos vulnere o ponga en peligro los derechos fundamentales del accionante, por la inminencia o la configuración de un perjuicio irremediable. En aquellos hipotéticos eventos es preciso que se demuestre que los medios de defensa disponibles no resultan ser eficaces en el caso específico. En palabras sencillas, debe sustentarse a través de los distintos medios probatorios por qué acudir a los otros mecanismos 20201320536081 Página 8 de 10 Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co de defensa significaría una afectación de derechos fundamentales, que ameriten que el problema deba ser tratado prioritariamente en sede de la jurisdicción constitucional y no contenciosa administrativa. En conclusión, la acción de tutela en los casos que se discuta facturación emitida por las prestadoras de servicios públicos domiciliarios, es un mecanismo residual de defensa que procederá como mecanismo transitorio o definitivo de protección de derechos fundamentales sólo en los excepcionales eventos en que se encuentre probada la configuración de un perjuicio irremediable. Aunado a lo anterior, no se demuestra dentro del expediente las exigencias desarrolladas por las altas cortes, en referencia con la creación del perjuicio irremediable, que faculte de forma extraordinaria, para conocer vía acción de tutela contra actos administrativos, siendo que el escenario propio para su debate es la Jurisdicción Contencioso Administrativa. • **Existencia de Otros Medios de Defensa.** De acuerdo con la reiterada y uniforme jurisprudencia¹, en armonía con lo dispuesto por los artículos 86 de la Carta Política y 6º del Decreto 2591 de 1992, la acción de tutela es un mecanismo judicial, para la protección inmediata de los derechos fundamentales, de carácter subsidiario es decir que ésta procede siempre que en el ordenamiento jurídico no exista otra acción idónea y eficaz para la tutela judicial de estos derechos. La Corte Constitucional ha reiterado que no siempre el juez de tutela es el primer llamado a proteger los derechos constitucionales, toda vez que su competencia es subsidiaria y residual, es decir procede siempre que no exista otro medio de defensa judicial de comprobada eficacia, para que cese inmediatamente la vulneración.² Así mismo, en el caso que nos ocupa, y ante la inconformidad con los actos administrativos de facturación o que no acogen sus pretensiones, la parte accionante cuenta con la posibilidad de demandarlo ante la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo. Puntualizando, se puede indicar que, de acuerdo con el principio de subsidiariedad de la acción de tutela, esta resulta improcedente cuando es utilizada como mecanismo alternativo de los medios judiciales ordinarios de defensa previstos por la ley. Sin embargo, en los casos en que existan medios judiciales de protección ordinarios al alcance del actor, la acción de tutela será procedente si el juez constitucional logra determinar que: (i) los mecanismos y recursos ordinarios de defensa no son suficientemente idóneos y eficaces para garantizar la protección de los derechos presuntamente vulnerados o amenazados; (ii) se requiere el amparo constitucional como mecanismo transitorio, pues, de lo contrario, el actor se vería frente a la ocurrencia inminente de un perjuicio irremediable frente a sus derechos fundamentales; y, (iii) el titular de los derechos fundamentales amenazados o vulnerados es sujeto de especial protección constitucional. La jurisprudencia constitucional, al respecto, ha indicado que el perjuicio ha de ser inminente, esto es, que amenaza o está por suceder prontamente; las medidas que se requieren para conjurar el perjuicio irremediable han de ser urgentes; no basta cualquier perjuicio, se requiere que este sea grave, lo que equivale a una gran intensidad del daño o menoscabo material o moral en el haber jurídico de la persona; la urgencia y la gravedad determinan que la acción de tutela sea impostergable, ya que tiene que ser adecuada para restablecer el orden social justo en toda su integridad.³ En el presente caso según y se desprende del escrito de tutela, se advierte que la misma no está llamada a prosperar teniendo en cuenta que se establece con certeza que este Despacho no violó ningún derecho y menos fundamental, por lo que se solicita se declare la improcedencia de la Acción de Tutela por cuanto el accionante cuenta con otro mecanismo de defensa judicial para el amparo de los derechos supuestamente vulnerados, a través de la 1 Consultar las sentencias T-354 de 2010, T-059 de 2009, T-595 de 2007, T-304 de 2007, T-580 de 2006, T-222 de 2006, T-972 de 2005, T-712 de 2004 y C-543 de 1992, entre otras. 2 Sentencia T-753 de 2006, Corte Constitucional (M.P. Clara Inés Vargas Hernández) y Sentencia T- 177 de 2011 (M.P. Gabriel Eduardo Mendoza Martelo). 3 Cfr. las sentencias T-136, T-331 y T-660 de 2010; T-147, T-809 y T-860 de 2009; T-409 y T-629 de 2008; T-262 y T-889 de 2007; T-978 y T-1017 de 2006; T-954 y T-1146 de 2005;

providencias en las que la Corte declaró la improcedencia de la acción de tutela por la no ocurrencia del perjuicio irremediable. 20201320536081 Página 9 de 10 Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co nulidad y Restablecimiento del Derecho ante la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo, en contra de los actos administrativos que resolvieron sus peticiones y recurso de apelación, incluso en contra de la facturación emitida (4 meses a partir de su notificación) siendo este el mecanismo eficaz e idóneo para revisar la legalidad de los actos administrativos cuya nulidad se pretende y no la acción de tutela por cuanto esta no es un mecanismo paralelo a los procesos ordinarios o especiales previsto por el legislador, como así lo ha sostenido la H. Corte Suprema de Justicia, entre otras, en la sentencia de 2 de Agosto de 1996 expediente 3207 en la que expresó: “También pugna contra el concepto mismo de la acción en referencia, el que pueda empleársela a sustituir a los órganos Jurisdiccionales que son llamados por la ley para el conocimiento de determinada causa y siguiendo los procedimientos comunes que por ende “constituye otros medios de defensa personal que a la luz del artículo 86 de la constitución, excluyen por regla general la acción de tutela”, es decir que esta nunca puede llegar a convertirse en un instrumento idóneo para interferir la actividad de los jueces “naturales” competentes según la naturaleza de la cuestión en disputa, puesto a disposición de los interesados para modificar a su discreción el normal desenvolvimiento de las instituciones procesales y habilitado de igual modo para formar perturbaciones que lejos de respetar la constitución siempre terminan dejando a un lado las elementales garantías de seguridad jurídica que para beneficio de todos los asociados ella misma encargo sancionar con amplitud (....)” (Subrayado y resaltado fuera de texto). En consecuencia, cuando se cuenta con medios judiciales con los cuales la persona afectada puede lograr la protección de sus derechos fundamentales, la tutela resulta improcedente y sólo en aquellos eventos en los que no se disponga de dichos medios, la referida acción entra a reemplazar la falta de otros mecanismos judiciales. De acuerdo con lo anterior, queda plateado el marco jurídico aplicable al caso, por lo que esta entidad no ha vulnerado los derechos fundamentales del accionante. • Falta de Legitimación por Pasiva. Respecto de la demanda en contra de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, es necesario precisar que la legitimación pasiva en la acción de tutela hace referencia a la aptitud legal de la persona contra quien se dirige la acción, de ser efectivamente la llamada a responder por la vulneración o amenaza del derecho fundamental, en la medida que refleja la calidad subjetiva de la parte demandada “en relación con el interés sustancial que se discute en el proceso” actos de facturación que NO son emitidos por esta entidad y que NO tuvo la oportunidad de revisarlos todos, porque solo hubo un recurso de apelación concedido por la prestadora demandada y fue frente al consumo facturado entre el 14 de agosto y el 13 de septiembre de 2019; además la demanda es la directamente responsable por la emisión de la facturación y el cobro de los servicios públicos domiciliarios prestados. En este sentido, el artículo 5º del Decreto 2591 de 1991 establece que la acción de tutela procede contra las acciones u omisiones de las autoridades públicas que vulneren o amenacen cualquiera de los derechos fundamentales, y a su vez el artículo 13 de la misma norma señala que éste deberá dirigirse contra la autoridad pública que presuntamente violó o amenazó el derecho. Pues bien, teniendo en cuenta que en el caso que nos ocupa, la vulneración o amenaza de los derechos fundamentales que se consideran violados no es ocasionada por la falta de control o vigilancia de la Superintendencia, ya que esta entidad, ha dado oportuno trámite a los procesos iniciados por la accionante ante esta Superintendencia, se le solicita a la Honorable Señor(a) Juez(a), excluir a esta superintendencia de la presente acción de tutela, por no existir una coincidencia de derecho entre el titular de la obligación pretendida y el sujeto frente a quien dicha conducta se reclama, pues como se anotó, acorde con el principio procesal básico de legitimidad en la causa por pasiva, las obligaciones jurídicas pretendidas por el accionante son exigibles a quien expresamente se encuentra llamado por la ley y el contrato a responder por ellas. Por lo argumentado en párrafos anteriores, se desprende que esta entidad no ha vulnerado ningún derecho fundamental al señor ARNULFO LÓPEZ ROMERO. V. PETICIÓN Conforme con lo expuesto en el anterior acápite, solicitamos Señor Juez denegar cualquier pretensión de la parte accionante en contra de esta entidad porque no se evidencia vulneración 20201320536081 Página 10 de 10 Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co de derechos fundamentales y por ende decretar la improcedencia de la Acción de Tutela en favor de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios”.

Concluidos los antecedentes, para resolver se hacen las siguientes,

CONSIDERACIONES:

La Constitución Política de Colombia en su art. 86 consagra la acción de tutela como un mecanismo sui generis para que todo ciudadano acuda cuando considere que se le han vulnerado derechos constitucionales fundamentales o que estos estén siendo amenazados o vulnerados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública o por particulares en los casos

determinados por la ley. Se trata entonces de un procedimiento preferente, sumario, específico y directo que solo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, pero excepcionalmente se autorizará como mecanismo transitorio si existe de por medio un perjuicio irremediable.

Al respecto ha señalado la Corte Constitucional, en caso similar al presente, mediante Tutela Sentencia T-054/10 ACCION DE TUTELA CONTRA ACTOS ADMINISTRATIVOS DERIVADOS DE PRESTACION DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS-Procedencia en caso de perjuicio irremediable:

"En el presente caso, es evidente la existencia de un perjuicio irremediable que determina la procedencia de este mecanismo constitucional, en tanto que la persona que presenta la reclamación por el alto consumo del servicio de agua en su residencia, es un anciano de 76 años, sujeto de especial protección constitucional, cuya vivienda se encuentra ubicada en el estrato I de la población y quien alega en los siguientes términos no contar con los medios económicos para sufragar el cobro que le hace la empresa, so pena de afectar su mínimo vital: "triste realidad que debo soportar. Si no tengo para vivir una vida digna acorde con mis necesidades de viejo, tengo 76 años, vivo con mi familia, por lo que implicaría dejar de comer para atender un asunto INJUSTO, atentatorio de los más mínimos principios de dignidad humana".

Así, ante la existencia de un perjuicio irremediable, no se puede predicar la idoneidad o efectividad del proceso contencioso administrativo para enmendar la vulneración a un derecho fundamental, por lo que la tutela se convierte en el mecanismo adecuado para garantizar la protección del derecho de petición y debido proceso que alega vulnerados el actor.

4. Alcance y contenido del derecho constitucional de petición y las reglas que la jurisprudencia ha trazado para la efectividad de la garantía fundamental

...Por la situación de inferioridad en la que se encuentran los individuos frente al Estado, el derecho de petición fue reconocido por la Constitución de 1991 como un derecho fundamental de aplicación inmediata, cuyo objetivo se circunscribe a crear un espacio para que los ciudadanos tengan la oportunidad de acercarse al Estado o a los particulares, a través de las entidades que tienen a su cargo la prestación de servicios públicos, con el fin de recibir la información completa de lo que requieren.

...4.3. El Caso Concreto

En el presente caso el accionante interpuso acción de tutela contra la Empresa de Aguas de Girardot, Ricaurte y la Región S.A. ESP, Acuagyr por considerar vulnerado su derecho fundamental de petición, al debido proceso, a la igualdad, a la vida digna, a la seguridad social y a la garantía del derecho adquirido, en razón a que la entidad accionada no ha resuelto la reclamación presentada el 24 de enero de 2008 por el cobro exagerado en sus facturas correspondiente a los meses de diciembre de 2008 y enero de 2009 y ha desconocido que el consumo excedido se atribuye al mal funcionamiento del contador provisional que instaló la empresa durante ese periodo.

En su respuesta a la acción de tutela, la entidad accionada sostiene que mediante escrito de fecha 11 de febrero de 2009, se informó al peticionario la confirmación del consumo liquidado en las facturas reclamadas como resultado de las investigaciones técnicas realizadas en el inmueble y además se le explicó que para recurrir debía acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto del recurso. Dado que no cumplió con dicho requisito, los recursos de reposición y apelación fueron rechazados de plano por la entidad y por la misma razón, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios vinculada al presente trámite en sede de revisión, rechazó el recurso de queja.

A partir de las pruebas obrantes en el expediente y de la jurisprudencia expuesta, entra la Sala a determinar si la conducta desplegada por la empresa Acuagyr S.A., ESP para dar respuesta a la reclamación presentada por el actor con miras a obtener explicación a los consumos anormales y a las fallas presentadas en el medidor instalado por la empresa, es vulneratoria del derecho fundamental de petición alegado por el actor.

...

La Sala observa que la explicación dada por la empresa al usuario en los anteriores términos, no es clara, precisa y congruente con su reclamación por el alto cobro de la factura, si se tiene en cuenta que el hecho de que las lecturas del medidor provisional llevadas a cabo los días 2 y 14 de enero de 2009, hayan arrojado un consumo de 0757 y 0904 respectivamente, no explica la razón por la que en la factura No.307123 (fl.12 del cuaderno #1), el consumo haya sido de 442M3, puesto que dicho consumo corresponde a un periodo anterior al de las visitas técnicas (02/12/2008 al 30/12/2008) y cuya lectura se efectuó el 30 de diciembre de 2008.

Esa explicación tampoco satisface la consulta del usuario acerca de la razón por la que durante el periodo de diciembre de 2008 el consumo fue de 442 M3, teniendo un promedio de 105 M3, si se tiene en cuenta que en la misma factura objeto de reclamación, se anotó que los consumos históricos durante los 6 meses anteriores fueron de la siguiente manera: julio: 75; agosto: 87; septiembre: 79; octubre: 97; noviembre: 177 y diciembre: 114, con un promedio de 97 en julio, 97 en agosto, 86 en septiembre, 86 en octubre, 97 en noviembre y 105 en diciembre^[29].

- En la misma comunicación, se le indicó al usuario que en respuesta a la nueva reclamación por alto consumo efectuada el 19 de enero de 2009, se realizó el 21 de enero una nueva visita técnica, en la que se encontró que el medidor provisional Acuasoft No. 07-001177, presenta una lectura de 0995 y que revisadas las instalaciones internas se registran fugas de agua, razón por la que se le indicó que "Quiere decir lo anterior, que al existir fugas de carácter perceptible, es obligación del usuario y/o suscriptor, realizar de manera oportuna las reparaciones pertinentes, debiendo asumir el consumo medido."

La Sala observa que estas afirmaciones tampoco satisfacen la petición formulada por el demandante respecto al alto consumo durante el periodo de diciembre de 2008, si se tiene en cuenta que en esta visita, al igual que en las anteriores, no se evidencia que las verificaciones se hayan dirigido a establecer el alto consumo por el periodo reclamado, ni tampoco se especifica claramente que las fugas encontradas sean la razón del alto consumo reclamado.

- En relación con la solicitud de cambio de medidor debido a las fallas de funcionamiento del medidor provisional que se instaló en reemplazo del que retiraron para probar su funcionamiento, la empresa informó lo siguiente:

"Por otro lado según el informe de calibración emitido por el laboratorio SERVIMETERS S.A de la ciudad de Bogotá, el medidor perteneciente a la conexión identificada con el código 7118 se encuentra por fuera de los errores máximos permisibles dados por la norma NTC 1063-1 de 1994, lo que determina que el medidor no mide correctamente los consumos del predio, situación que le fue notificada al señor MANUEL PINEDA"

...De lo anteriormente expuesto, la Sala encuentra que dichas conclusiones antes que satisfacer en debida forma el derecho de petición formulado por el actor, por el contrario dejan varias dudas sin resolver relacionadas entre otras, con la fecha en que fue instalado el medidor provisional; la razón para haberse retirado el anterior; el periodo que se registró con ese medidor; el medidor con el que se tomó la lectura del periodo reclamado del mes de diciembre de 2008; qué períodos se midieron con el medidor analizado por la empresa Servimeters que arrojó como resultado que el medidor no media correctamente los consumos del predio; qué determinaciones adoptó la empresa en relación con los consumos medidos con el medidor dañado; si se determinó que el medidor provisional también se encontraba dañado, que acciones adelantó para los consumos medidos con tal medidor.

Así las cosas, para la Sala es claro que la entidad debía dar una respuesta de fondo a la petición, lo que significaría atenderla de manera oportuna, clara y congruente con lo solicitado, dando una explicación consistente y razonable al alto consumo en el periodo alegado, y no lo hizo. Las confusas explicaciones realizadas con base en las cuatro visitas técnicas efectuadas al predio, no hacen referencia expresa al periodo reclamado, ni tampoco indican satisfactoriamente la razón por la cual en dicho periodo se aumentó significativamente el consumo del agua frente al promedio histórico del predio y adicionalmente desconocen los cambios que en el consumo pudieron representar los medidores que se encontraron dañados.

Por lo anterior, conforme a las reglas jurisprudenciales a que se hizo referencia en forma precedente, encontrando que el contenido de la comunicación de fecha 11 de febrero de 2009, suscrita por el jefe de Servicio de Atención al Cliente de Acuagyr S.A. ESP no satisface el derecho de petición, en tanto que no resuelve el fondo de la petición y las explicaciones resultan incongruentes frente al contenido de la reclamación presentada por el usuario, la Sala concederá la tutela del amparo del derecho de petición del señor Manuel Obdulio Pineda Franco.

Así, la Sala de Revisión dispondrá como se hizo también en la sentencia T-901 de 2007^[30], la práctica de una visita técnica a la vivienda del señor Manuel Obdulio Pineda Franco para que con base en los resultados de la misma y en la información que reposa en el expediente administrativo adelantado ante la empresa Acuagyr S.A. ESP, expida una respuesta que contenga una explicación precisa a la desviación significativa del consumo del predio del peticionario durante los períodos de diciembre de 2008 y enero de 2009, en que estuvo instalado el medidor provisional, teniendo en cuenta para ello la incidencia que en el consumo tuvieron los daños presentados en los contadores durante dichos períodos.

...

Por lo anteriormente expuesto, esta Sala amparará el derecho fundamental al debido proceso vulnerado al actor, dejando sin efectos la decisión de fecha 10 de marzo de 2009, mediante la cual la empresa Aguas de

Girardot, Ricaurte y la Región S.A., ESP rechazó de plano los recursos de reposición y de apelación y la Resolución No.SSPD-20098150069075 del 28 de abril de 2009, proferida por la Dirección Territorial Centro de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, mediante la cual rechazó el recurso de queja interpuesto por el actor.

5. Razón de la decisión.

La Sala encuentra procedente la tutela en el caso concreto, toda vez que se demostró la vulneración de los derechos de petición y debido proceso del actor con la conducta de la entidad accionada de no contestar la petición en forma oportuna, clara y congruente al no dar una explicación consistente y razonable por el alto consumo en el periodo alegado y, al negar de plano los recursos interpuestos, cuando el actor sí cumplió con el requisito establecido en el artículo 155 de la ley 142 de 1994, es decir, acreditó el pago de las sumas que no fueron objeto del recurso.

Como consecuencia de lo anterior, se dejará sin efectos la decisión proferida el 10 de marzo de 2009 por el Jefe de Servicio Atención al Cliente de la empresa Aguas de Girardot, Ricaurte y la Región S.A., ESP que rechazó de plano los recursos de reposición y de apelación y la Resolución No.SSPD-20098150069075 del 28 de abril de 2009, proferida por la Dirección Territorial Centro de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, mediante la cual rechazó el recurso de queja interpuestos por el actor.

Igualmente, se ordenará a la empresa accionada practicar en el término de cuarenta y ocho (48) horas contadas a partir de la notificación de esta providencia una visita técnica a la vivienda del actor, para que con base en los resultados de la misma y en la información que reposa en el expediente administrativo adelantado ante la empresa Acuagyr S.A. ESP, expida dentro del término de setenta y dos (72) horas siguientes a la visita técnica, una respuesta que contenga una explicación precisa a la desviación significativa del consumo del predio del peticionario durante los períodos de diciembre de 2008 y enero de 2009, teniendo en cuenta para ello la incidencia que en el consumo tuvo los daños presentados en los contadores que la empresa ha instalado durante dichos períodos”.

En ese orden de ideas y revisado el fundamento fáctico de la acción, se observa que el señor ARNULFO LOPEZ ROMERO, identificado con c.c. No. 80.322.351, pretende por vía de tutela la verificación de consumos de energía y correspondiente a ello la cuenta de un periodo específico, sumado a ello, se ordene el pago de las facturas que no estaban sujetas a reclamación y finalmente reconexión del servicio, sin cobro, por considerar fue responsabilidad de ENEL la suspensión, finalmente la suspensión del cobro perjudicó.

Conforme a lo anterior, es preciso señalar, que la acción de tutela, salvo excepciones concretas, no es el mecanismo idóneo para dirimir conflictos económicos y máxime si para los mismos existen otros mecanismos, que para el caso en concreto son los recursos ante la propia entidad – ENEL – y de apelación ante la Superintendencia de servicios públicos domiciliarios. Sin embargo, en el presente asunto, se verifica según el dicho del accionante, en lo cual coincide las accionadas, este recurrió a dichos instrumentos jurídicos, sin que hasta la fecha de radicación de tutela fueran efectivos, con lo cual se vulneró su derecho a el cobro efectivo de la tarifa proporcional al consumo, verificación del mismo ante el incremento desmedido y acceso al servicio público de energía. Sin que cuente con una herramienta adicional a las que la propia accionada le brindo para hacer efectiva su reclamación. Conforme a ello, el despacho analizara de fondo las peticiones aquí elevadas.

Sea lo primero señalar respecto de la petición encaminada a que la Superintendencia de Servicios Públicos domiciliarios, resolviera el recurso de apelación, se tendrá por hecho superado, toda vez que en el trámite de esta acción dicha entidad resolvió el referido recurso, dando la razón al accionante, en el sentido que CODENSA SA ESP debe efectuar el procedimiento idóneo para establecer el aumento del presunto consumo, que a la postre desencadenó en el cobro de la factura, que por su alto costo el accionante recurrió, sin obtener respuesta positiva alguna de Enel Codensa; Respecto de ello, se cominara a la accionada principal, para que de cumplimiento estricto a lo resuelto por la Superintendencia de servicios públicos domiciliarios, en Resolución No. SSPD-2020814163125 de 23/06/20.

Ahora bien, acótense que ante la falta o falencia del procedimiento correspondiente para determinar el consumo real del periodo correspondiente del **14 de agosto a 13 de septiembre**

de 2019, en que incurrió CODENSA SA ESP, quien reitero su decisión en mantener el cobro de la factura por este periodo, sin atender positivamente al reclamo del accionante, durante el tiempo transcurrido en dichas reclamaciones, tampoco se permitió al accionante el pago de los demás periodos facturados, por no encontrarse en controversia, lo que concluyo en una acumulación en la única factura que mes a mes se iba emitiendo y que posteriormente fue entregada a cobro prejurídico a una entidad externa, con las correspondientes sanciones por intereses y la gestión de dicha entidad, a saber Serlefin, sin que ha ello hubiere lugar, pues el accionante reitero en varias oportunidades su petición de emisión de facturas por los valores no discutidos, para proceder al pago respectivo, que ante la falta del mismo le fue suspendido el servicio de energía eléctrica, reconexión que ahora pretende la accionada facturar a cargo del accionante.

Al respecto se señalara, que en pro de garantizar el pago oportuno en favor de ENEL , por los valores no discutidos, respecto de los cuales estuvo de acuerdo el quejoso, debió emitirse la factura correspondiente, mes a mes y por el periodo correspondiente, lo cual se dispondrá en la emisión de los los recibos individuales de pago correspondientes a los periodos de **14 de septiembre a 13 de octubre /19, 14 de octubre a 13 de noviembre /19, 14 de noviembre a 13 de diciembre /19, 14 de diciembre a 13 de enero de 2020, 14 de enero a 13 de febrero de 2020, 14 de febrero a 13 marzo, 14 de marzo a 13 de abril, 14 de abril a 13 de mayo, 14 de mayo a 14 de junio de 2020**, dichas facturas no deben incluir interese moratorio, ni costos por cobros prejurídicos, es decir deben suscribirse exclusivamente al consumo y costos que de manera habitual incluya la empresa de energía, pues si dicha mora se presentó, ello ocurrió por causa imputable a ENEL quien omitió hacer entrega de la factura independiente cada mes, pretendiendo que el accionante cancelara el valor total de lo presuntamente adeudado, aunque un periodo estaba en reclamación, de igual manera deberá ENEL informar a la empresa Serlefin lo aquí resuelto, para lo de su competencia. Aunado a lo anterior, si como consecuencia de no pago de las facturas de los periodos antes referidos, le fue suspendido el servicio de energía eléctrica al accionante, se ordenará su reconexión en el término máximo de 10 días, sin lugar a cobro de reconexión, pues como ya se indicó dichas causas serían imputables a la accionada principal.

A las referidas facturas le serán imputables los pagos efectuados por el accionante con fecha posterior al periodo en reclamación (14 de agosto a 13 de septiembre de 2019); ahora bien, si el accionante tuviere alguna diferencia o inconformidad por los valores liquidados en las facturas que no fueron objeto de reclamación, deberá efectuar el trámite correspondiente ante la entidad, es decir elevar la queja y hacer el procedimiento respectivo, al igual que lo deberá hacer frente a la decisión empresarial 08018874, pues la tutela no es el mecanismo para regular o revisar dichos costos y frente a ellos deberá agotar la vía administrativa ante la empresa prestadora del servicio y de ser el caso, la Superintendencia de servicios públicos domiciliarios.

En mérito de lo expuesto, el JUZGADO VEINTINUEVE LABORAL DEL CIRCUITO DE BOGOTA, D.C., administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

R E S U E L V E:

PRIMERO: TUTELAR los derechos a un servicio continuo, al cobro de tarifas proporcionales al consumo, invocados por el señor **ARNULFO LOPEZ ROMERO**, mayor de edad, vecino de esta Ciudad, identificado con la C.C. No. 80.322.351, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de la sentencia.

SEGUNDO: ORDENAR a la Empresa **CODENSA SA ESP**, que dentro del término de diez (10) días a la notificación de la presente decisión, proceda a emitir recibos individuales de pago correspondientes a los periodos de **14 de septiembre a 13 de octubre /19, 14 de octubre a 13 de noviembre /19, 14 de noviembre a 13 de diciembre /19, 14 de diciembre a 13 de enero de 2020, 14 de enero a 13 de febrero de 2020, 14 de febrero a 13 marzo, 14 de marzo a 13 de abril, 14 de abril a 13 de mayo, 14 de mayo a 14 de junio de 2020**, dichas facturas no deben

incluir interese moratorio, ni costos por cobros pre jurídicos, es decir deben suscribirse exclusivamente al consumo y costos que de manera habitual incluya la empresa CODENSA.

A las referidas facturas le serán imputables los pagos efectuados por el accionante con fecha posterior al periodo en reclamación (14 de agosto a 13 de septiembre de 2019).

TERCERO: ORDENAR a la Empresa **CODENSA SA ESP**, la reconexión del servicio de energía eléctrica en el término máximo de 10 días, si esta hubiere sido suspendida por efecto del no pago, sin lugar a cobro de reconexión.

CUARTO: No amparar derecho alguno en contra de la Superintendencia de servicios públicos domiciliarios, se conminará a la accionada principal, CODENSA para que dé cumplimiento estricto a lo resuelto por la Superintendencia de servicios públicos domiciliarios, en Resolución No. SSPD-2020814163125 de 23/06/20.

QUINTO: ORDENAR a **CODENSA SA ESP**, comunicar a la empresa SERLEFIN, lo aquí resuelto, para lo de su cargo.

SEXTO: NOTIFÍQUESE a las partes de la presente determinación. Contra la presente providencia procede el recurso de IMPUGNACIÓN, el cual debe ser interpuesto dentro de los tres (3) días siguientes a la notificación.

SEPTIMO: NOTIFICAR a las partes esta decisión por el medio más expedito y eficaz, envíese el expediente a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,

La Juez,

NANCY MIREYA QUINTERO ENCISO