



Consejo Superior de la Judicatura  
Consejo Seccional de la Judicatura del Atlántico  
JUZGADO TERCERO CIVIL DEL CIRCUITO DE BARRANQUILLA

IMPUGNACIÓN TUTELA

RADICACIÓN: 08001-4189-013-2022-01094-01

ACCIONANTE: LILIANA YAMILE PÉREZ URECHE. C.C. 32.716.561

ACCIONADO: TRIPLE AAA.

DERECHO: DEBIDO PROCESO

Barranquilla, dieciséis (16) de febrero de dos mil veintitrés (2023).

I. ASUNTO A TRATAR

Procede el despacho a decidir acerca de la impugnación a que fue sometido el fallo de tutela de fecha 16 de enero de 2023, proferido por EL JUZGADO TRECE DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIA MÚLTIPLE (TRANSITORIO). BARRANQUILLA., dentro de la acción de tutela instaurada por la señora LILIANA YAMILE PÉREZ URECHE. C.C. 32.716.561, actuando en nombre propio, por la presunta vulneración de sus derechos fundamentales del debido proceso y petición, por parte de la TRIPLE AAA, y en el cual se decidió negar el amparo de los derechos inculcados.

II. ANTECEDENTES

Los accionantes dentro del escrito de tutela manifiestan lo siguiente:

1. La ciudadana presenta dificultades con la empresa Triple A, se originó desde el año 2018 y jamás ha sido por pago tardío y menos aún por falta de pago. Esa entidad me viene violando desde esa fecha varios derechos fundamentales llevando a cabo Abuso de su Posición dominante, aprovechando la vulnerabilidad en la que nos encontramos los usuarios de esos servicios y más aún cuando tengo un hijo que presenta problemas de alergias al polvo, al sucio y otros; con lo que su vulnerabilidad aumenta (afectación a mi núcleo familiar y a la suscrita). A principio del año 2018, el consumo promedio respecto al servicio suministrado por la Triple. A, venía por un promedio mensual derivado del incidente el medidor, el cual se encontraba en perfecto estado. No obstante; la Triple A, estaba inconforme con el consumo que registraba mi medidor, por cuanto a otros ocupantes de los inmuebles del edificio donde se encuentra el inmueble que ocupo les registraba un consumo superior. Por lo anterior la Triple A, emprendió contra mí una guerra sin tregua. Por lo que en cada mes ya no le cobraba lo que registraba el medidor, sino; un consumo promedio omitiendo el consumo registrado, para lo cual argumentaba que el medidor no se encontraba en buen estado. Circunstancia que era falsa. Se negó a pagar esos consumos pretendidos por la empresa Triple a, por lo que en cada mes radicó peticiones, al cual la accionada lee resolvió negativamente a las pretensiones y luego cuando presentaba los recursos de reposición y apelación terminaba concediéndome la razón y archivando el acto administrativo. Por lo que no le daba trámite al recurso de apelación.
2. Manifestó la accionante, esta situación se repetía mensualmente: a- Llegaba la factura sin tener en cuenta el registro del medidor, con un valor muy superior a mi consumo. b- Presentaba Derecho de Petición. c- La empresa lee contestaba negativamente las pretensiones. d- Presentaba recurso de reposición y apelación. e- La empresa concedía las

pretensiones y archivaba el acto administrativo. Luego La Triple A, sin ninguna clase de autorización retiró el medidor que registraba los consumos argumentando que sería de manera provisional para enviar el medidor a los laboratorios de la Triple A, y una vez se hiciera la revisión, se volvería a colocar. Instalando de forma provisional también un medidor para que llevara a cabo la función del retirado. El tiempo ha pasado y hasta la fecha esa entidad no ha traído el medidor anterior. Al poco tiempo de haber sido instalado el nuevo medidor, reitero había sido provisionalmente, éste presentaba mal funcionamiento. No obstante; la Triple A, pretendía que con base en ese medidor se le cobrara otro valor por consumo. Siendo éste valor la suma de \$107.000.00. Obsérvese se pasó de \$64.000, en promedio por un valor de \$107.000.00 de un solo tajo, sin que hubiera justificación legal para ello. Luego de tanta guerra terminé aceptando ese valor. Este valor se registraba siempre. Por cuanto la Triple A, aún no me ha reintegrado el medidor. También sin justificación. (No dieron más explicación). No conforme con lo anterior La Triple A, desde finales del año 2021, pretende cobrarle por consumo ya no un valor de \$107.000, sino por un valor de \$160.000, también sin ninguna clase de explicación. Manteniendo su posición de no entregar el medidor retirado.

3. Es por ello que en la actualidad debe en cada período: a- Una vez llegue la factura por un valor superior al correspondiente. b- Presentar Derecho de Petición, donde solicita se expida factura por el valor que reconozco adeudar; esto es, por la suma de \$107. 000.00, es de resaltar que esa factura la entidad accionada no la envía de forma inmediata como lo ordena la ley, sino que espera a ver si la suscrita interpone recurso de reposición y apelación, luego procede a archivar la actuación y cuando me expide la factura por mí solicitada, lo cual sea dicho de paso. La Triple A, debe enviarla de forma inmediata a la solicitud para proceder a su pago inmediato. La ley de servicios públicos así lo establece (Solicitud de factura de lo que reconozco adeudar). c- La empresa me contestaba negativamente a mis pretensiones. d- Yo presentaba recurso de reposición y apelación. e- La empresa concedía las pretensiones y archivaba el acto administrativo. Desde finales del año 2021 y hasta la fecha, la Triple A, haciendo uso de su posición dominante, sin traer el medidor que sin ninguna clase de autorización me retiró, bajo el argumento de que solo sería provisionalmente para su revisión, ha pretendido cobrarme en cada período un valor aproximado de \$160.000, por lo que mensualmente presenta peticiones solicitando factura por el valor que reconoce adeudar, es decir; por \$107.000.00 sometiendo dicha factura a reclamo. Luego la Triple a, le niega mis peticiones. Cuando presento los recursos de reposición y apelación, la accionada accede a mis peticiones. Archivando la actuación y es en ese momento cuando me expide la factura por mi solicitada para el inmediato pago.
4. Dice que, hasta el mes de agosto fue así, (Aquí llegó el consumo del mes de julio, en servicios públicos cobran mes vencido), la Triple A, expidió la última factura en fecha 24 de agosto del año 2022, cuyo pago realizó en fecha septiembre 02 del año 2022. Es de resaltar que las facturas de la Triple A, llegan a finales de cada mes. Respecto a los consumos de los meses de septiembre, octubre y noviembre realizó las mismas peticiones. (Solicitud de facturas por el valor que conoce adeudar y reclamación). No obstante; de forma diferente a las anteriores peticiones, pasó el tiempo y la Triple A, no le daba respuesta a las peticiones y tampoco me expidió las facturas por mí solicitadas. Hasta que en fecha 17 de noviembre del año 2022, La Triple A, en escrito de fecha 15 de noviembre del año 2022, dio respuesta a la petición de fecha 24 de octubre del año 2022, donde como siempre respondió en forma negativamente a mis peticiones. Por lo dentro del término legal presente los recursos de reposición y apelación, lo cual llevé a cabo en fecha 23 de noviembre del año 2022 (Habían transcurrido 4 días hábiles). Lo que me parecía extraño era que la Triple A, no me había

enviado respuesta a mis peticiones de los meses de agosto y septiembre. (Tampoco me había enviado la factura del mes de octubre). Luego la Triple A en fecha 7 de diciembre del año 2022, mediante resolución de fecha 6 de diciembre del año 2022, Póliza No.275880 Radicación No.36253054, hace unas afirmaciones que se encuentran por fuera de la realidad. Entre los apartes de la resolución en mención esa entidad manifiesta entre otras circunstancias que: "...Revisada nuestra base de datos se pudo observar que en fechas 16-08-2022, 22-09-2022 y 24-10-2022 Cliente LILIANA YAMILE PEREZ URECHE manifiesta inconformidad con los consumos facturados para los periodos Julio, agosto y septiembre de 2022. Las reclamaciones fueron radicadas bajo los consecutivos No 35035580 - 26619437 y 31274541, contestada mediante oficios de fechas 05-09-2022, 11-10-2022 y 15-11-2022 confirmando el cobro e indicando los recursos que contra ella procedían, sin que se presentara escrito en tal sentido" Siendo estas afirmaciones falsas.

5. Continúa diciendo que, es de recalcar que, si bien es cierto que contra la decisión radicada bajo el número 36253054 de fecha 6 de diciembre del año 2022, notificada a la suscrita en fecha 7 de diciembre del año 2022, proceden los recursos de reposición y apelación, también lo es, que se hacía necesario llevar a cabo algunas precisiones, tal como le expliqué a la entidad accionada en fecha 9 de diciembre del año 2022. Como sigue: No es cierto que esa entidad me haya resuelto mis peticiones de fechas 16-08-2022 y 22-09-2022. Hasta la fecha no ha dado respuesta a esas peticiones, por cuanto a la fecha se configura lo que se denomina SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO. En cuanto a mi petición de fecha 24 de octubre del año 2022, La Triple A, me la resolvió en fecha 17 de noviembre del año 2022. No es cierto que la suscrita no haya presentado los recursos de ley; por el contrario, en fecha 23 de noviembre del año 2022 presenté contra la decisión radicada bajo el número 35035580, lo cual llevé a cabo dentro del término legal (presentando los recursos al cuarto día). La Triple A, en resolución señalada continuó diciendo: "... En cuanto a sus pretensiones: En cuanto a la emisión de la factura de octubre de 2022, por los valores que indica deber, para el pago de las sumas no objeto de reclamo, debe solicitar un cupón de pago en la oficina comercial de su preferencia, es de aclarar que este pago debe realizarse de manera inmediata una vez se genere el cupón de pago, ya que tiene vencimiento de 24 horas, en caso de no ser cancelado dentro de los términos indicados, lo cancelado será abonado a la deuda a fecha del presente oficio..." Con la anterior afirmación se puede denotar en forma clara; como la entidad accionada sin ninguna clase de justificación se niega a enviar a la suscrita la factura con el valor que reconozco adeudar, como me faculta la ley y como hasta la fecha esa institución me las había enviado. Luego ahora de un momento a otro y reitero sin fundamento que soporte esa acción de niega a enviarme las facturas por mí solicitadas. Ejerciendo con esa conducta Abuso Posición Dominante y de paso conculcando varios de mis derechos fundamentales.
6. Así mismo coloco de relieve que la Triple A, ha llevado a cabo dentro de la Póliza de la referencia notificaciones de resoluciones que adolecen de nulidad, por lo que se deberán llevar a cabo nuevamente las notificaciones contenidas en los oficios de fecha 05.09.2022 y 11.10.2022; teniendo en cuenta que éstas no fueron notificadas, por lo que se presentaron las siguientes situaciones: 1. Quebrantando normas legales; por cuanto no existe concordancia entre la norma base del acto y el contenido del mismo. 2- Se llevaron a cabo en forma irregular.3- Se desconocieron los derechos de audiencia y defensa. Así las cosas; se deberá llevar a cabo nuevamente la notificación de las resoluciones contenidas en los oficios de fechas 05.09.2022 y 11.10.2022, expedidas por la entidad accionada, cuyo contenido aún desconozco. Solo tengo una leve noción de los mismos por lo manifestado por esa institución en la resolución de la que me estoy pronunciando. De igual forma hago resaltar que el contenido de la resolución de 06 diciembre del año 2022, de la Triple A, Póliza No. 275880 Radicación No.36253054, es confusa por cuanto en su parte inicial manifiesta que

contra ese acto no procede recurso y al final dice lo contrario. Por lo que podemos determinar de forma contundente que en esa resolución existe falta de congruencia. En fecha 09 de diciembre le hice un pronunciamiento a la entidad accionada, haciéndole ver todas las irregularidades en las que estaba incurriendo, para que de ese modo reconsiderara su posición y procediera a notificarme las resoluciones referentes a los oficios 05.09.2022 y 11.10.2022. A través de ese pronunciamiento también le reiteré a la Triple A, se me expidiera la factura del mes de noviembre del año 2022, factura que hasta la fecha no me ha enviado.

7. Sin embargo; contrario a lo que yo esperaba. La Triple A, vulnerando de forma clara varios de mis derechos fundamentales: Procedió en fecha sábado 10 de diciembre del año 2022 a ordenar suspensión del servicio de agua potable. Cuya suspensión se llevó a cabo en forma total de forma irregular. A saber: a- Nunca se notificó de tal suspensión. b- La suscrita no ha realizado los pagos de las facturas que se encuentran pendientes por mora de la Triple A, para enviarme las facturas de esos períodos con el valor que reconozco adeudar. La cuales he solicitado en forma reiterativa. Es de anotar que hasta la fecha La Triple A, le había enviado las facturas por mí solicitadas. c- En el momento de la suspensión no se encontraba nadie en el inmueble, pero los contratistas procedieron de todas maneras con la suspensión (me informaron que a estos contratistas que además son nuevos, les pagan comisión por cada suspensión que llevan a cabo). d- No dejaron constancia, ni ninguna clase de acta de la suspensión. Al punto que sólo se enteró de tal suspensión cuando llamó a la Triple A. Así las cosas; el núcleo familia y la suscrita, está sufriendo grandes perjuicios, por no tener agua desde el día sábado. Cuya suspensión se llevó a cabo de forma arbitraria. Debo resaltar que mi hijo tiene problemas de salud, por cuanto sufre de alergias al polvo, al sucio. Sin agua ha sido imposible asear el apartamento.

### III. PRETENSIONES

Basándose en los fundamentos fácticos expuestos, el accionante pretende que se le amparen los derechos deprecados y en consecuencia “...SE ORDENE A LA TRIPLE A: Se Sirva ordenar a quien corresponda: CONEXIÓN INMEDIATA DEL SERVICIO DE AGUA. Lo anterior por las razones ya expuestas. Que se le ordene a La Triple la expedición inmediata de las facturas pendientes de pago las cuales he solicitado; como son: septiembre, octubre y noviembre por el valor de \$107.000.00 cada una, para proceder a su inmediato pago. Se proceda a las notificaciones pendientes para que de ese modo cesen las violaciones enunciadas. Se lleve a cabo entrega del medidor retirado provisionalmente por la Triple A en el año 2019. No se lleve a cabo cobro de Reconexión, por cuanto la suspensión se llevó a cabo de forma ilegal...”

### IV. TRÁMITE PROCESAL

La presente acción de tutela se avocó el día 13 de diciembre de 2022, por EL JUZGADO TRECE DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIA MÚLTIPLE (TRANSITORIO). BARRANQUILLA., ordenándose la notificación de la accionada, y la vinculación de LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS, a fin de que se pronunciaran sobre los hechos expuestos en el escrito de tutela, debido al interés jurídico que posee dentro del trámite.

TRIPLE A S.A. E.S.P., a través de MARÍA ANTONIA BROCHERO BURGOS, en su calidad de representante legal suplente para asuntos judiciales, en su informe indicó que: “...el informe solicitado exponiendo que la póliza 275880 cuenta actualmente con una deuda por valor de \$1.201.892, correspondiente a saldos de facturas de mayo, junio, julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2021. En tal sentido manifiesta que, si bien la accionante manifiesta que la empresa no atendió sus peticiones respecto a los períodos de agosto, septiembre, octubre y noviembre de 2022, es del

*caso aclarar que para el Radicado No. 31274541 de fecha 22-09-2022, por el cual reclama el consumo promedio facturado de agosto 2022, la empresa atendió su inconformidad mediante oficio de fecha 11 de Octubre de 2022, por el cual se confirma el consumo y se otorgan los recursos de ley, decisión que fue notificada el 11-10-2022, al correo electrónico suministrado por la actora: liureche2@hotmail.com, siendo visualizado el mismo 11-10-2022 a las 14:062 y que contra esta decisión la peticionaria no presentó recursos de ley. Que el 23 de septiembre del mismo año se atendió solicitud de factura provisional por valor de \$107000, siendo enviado el cupón de pago al correo suministrado; respecto del Radicado No. 35035580 de fecha 24-10-2022 por el cual reclama por el consumo promedio facturado en el periodo de septiembre 2022, se atiende su inconformidad mediante oficio DGC-PMN 3026-2022 de 15 de noviembre de 2022 por el cual se confirma el consumo y se otorgan los recursos de ley, decisión notificada electrónicamente, el 17-11-2022, al correo electrónico suministrado siendo visualizado éste 17-11-2022 a las 11:003, al no encontrarse conforme con la decisión, la actora presenta los recursos de ley el día 23 de noviembre del mismo año, radicado 36508660, recursos que fueron atendidos mediante ACTO EMPRESARIAL DGC-WNT-3482-2022 del 14 de diciembre de 2022, notificada en el correo electrónico de la actora el mismo día. El 15-12-2022 se atendió solicitud de factura provisional por valor de \$107000, siendo entregado cupón de pago a la peticionaria5. Sobre la petición Radicada No. 36253054 de fecha 17-11-2022, en la cual reclama la actora por el consumo promedio facturado en los periodos de octubre y noviembre 2022, se atiende su inconformidad mediante oficio DGC-MAC-3880-2022 de fecha 06 de diciembre de 2022 por el cual se confirma el consumo y se otorgan los recursos de ley, decisión notificada al correo de la peticionaria el 07 de diciembre de 2022, siendo visualizada el mismo día de su notificación, según consta en la imagen uno del folio 7 del escrito de contestación. Que el 18 de noviembre de 2022, fue atendida la solicitud de la actora sobre la factura provisional por valor de \$107000, enviada al correo electrónico suministrado y que además el cupón de pago de noviembre del mismo año fue entregado de manera presencial en sus oficinas de atención al cliente el 13 de diciembre de 2022, según prueba que aporta. Con todo lo anterior, puntualiza entonces que la empresa ha atendido cada una de las peticiones presentadas por la accionante, notificándola en debida forma a través del correo electrónico suministrado, razón por la cual no es procedente la afirmación relacionada con la supuesta vulneración a su derecho fundamental de petición.*

*Respecto a la vulneración de los derechos al debido proceso y a la salud manifiesta la accionada que las facturas adeudas a la fecha de suspensión del servicio, 10 de diciembre de 2022, corresponden a los periodos de mayo, junio, julio y agosto de 2022, que no se encontraban en reclamo, puesto que la empresa ya había dado respuesta a las reclamaciones como se indicó en los párrafos anteriores, y de igual forma le fueron remitidos a la actora los cupones de pago de los valores que esta reconocía deber; por tanto, manifiesta que se encuentra el caso de un evidente incumplimiento en el pago por parte de la actora, por lo cual estaba facultada la empresa prestadora del servicio para realizar gestiones de cobro y suspensión del servicio, conforme a lo establecido en la cláusula tercera del contrato de condiciones uniformes de la prestación de los servicios públicos domiciliarios. Ahora, respecto al aviso de suspensión del servicio, la accionada expone que en la factura mensual se le advierte al usuario que la falta de pago de la factura puede acarrear la suspensión del servicio. Que la accionante no ha probado en ninguna forma que exista un perjuicio irremediable, como tampoco obra prueba en el expediente de violación alguna de los derechos fundamentales alegados en su memorial de tutela, que demuestren la mentada violación.*

*Solicita entonces que se declare improcedente la presente acción Constitucional por cuanto la accionada no ha violado ni amenazado derecho fundamental alguno, y sus conductas han sido legítimas y razonables...”*

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS, a través de TERESITA PALACIO JIMENEZ, en su calidad de apoderada judicial en su informe indico que: “...después de consultado el sistema de gestión documental de la entidad no se encontró documento alguno donde se observe que tenga conocimiento de la reclamación reportada por la accionante, sumado a que la misma no aporta ningún documento que permita inferir que ha presentado petición, queja o recurso ante esa Superintendencia.

*Que la entidad no ha trasgredido ningún derecho fundamental de la actora y que por tanto se encuentra claramente demostrada la falta de legitimación por pasiva y por tanto es del caso que se le desvincule de la presente acción...”*

Posterior a ello, el 16 de enero de 2023, se profirió fallo de tutela decidiendo no amparar los derechos inculcados de la presente acción, la cual fue impugnada y por reparto correspondió su conocimiento a esta agencia judicial.

#### V. SENTENCIA DE PRIMERA INSTANCIA.

Mediante fallo proferido el día, 16 de enero de 2023, por EL JUZGADO TRECE DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIA MÚLTIPLE (TRANSITORIO). BARRANQUILLA., se decidió no amparar los derechos de la presente acción de tutela, en ocasión a que: *“...no resulta viable reprochar en sede constitucional el actuar de la accionada, ya que, se reitera, la suspensión del servicio se ejecuta dentro del marco legal, y atendiendo los presupuestos jurisprudenciales antes expuestos, la accionante no acredita que el no pago se haya presentado por causas involuntarias e insuperables, ni que la afectación médica<sup>10</sup> de su hijo sea de tal magnitud que lo convierta en sujeto de especial protección constitucional, presupuesto necesario para que se pueda amparar su derecho a la salud en conexidad con el derecho al agua potable y con los demás derechos citados en precedencia, teniendo en cuenta además, que uno de los requisitos que establece la jurisprudencia como necesario para que la empresa prestadora del servicio público no proceda con la suspensión del servicio es que la misma tenga conocimiento de la situación de fragilidad manifiesta de alguna de las personas que habiten la vivienda a la cual se le va a suspender el suministro, presupuesto que según las pruebas obrantes tampoco se cumplió por parte de la actora, razón por la que se denegará el amparo pretendido acerca de tales derechos...”*

#### VI. IMPUGNACIÓN.

La parte accionante impugnó el fallo referido indicando: *“...En la actualidad la Triple A, me sigue vulnerando mis derechos fundamentales; frente a las peticiones que mes a mes realizo de duplicado para realizar el pago que reconozco adeudar, durante todo el año pasado y parte de ese año, la triple A se mantuvo en esa violación. Desde el mes de diciembre del año 2022 y enero del año 2023 debí solicitar la factura en mención unas 6 veces aproximadamente y solo hasta el día 16 de enero del año 2023 antes que se profiriera el presente fallo, fue procedió a expedirme la factura solicitada. La triple A ha demostrado a todas luces que con la póliza que le corresponde al inmueble que ocupo hace como a bien tiene...”*

#### VII. PROBLEMA JURÍDICO

De acuerdo con los antecedentes resumidos anteriormente, corresponde a esta agencia judicial determinar:

¿Es procedente la acción de tutela impetrada por la TRIPLE A E.S.P., por la presunta vulneración de los derechos fundamentales del debido proceso y petición en el contexto de un trámite administrativo?

¿Se encuentran reunidos los presupuestos jurídicos- facticos para revocar la sentencia proferida por el a-quo?

#### VII. COMPETENCIA

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 32 del Decreto 2591 de 1991, por ser superior funcional del a-quo, este juzgado resulta competente para conocer de la impugnación al fallo de tutela en referencia.

### VIII. NORMATIVO Y JURISPRUDENCIAL

El marco constitucional está conformado por los artículos 23, 86 de la Constitución Política, Decreto 2591 de 1991, Ley 1755 de 2015, Ley 1437 de 2011; sentencias T-306 de 2003, T-273 de 1995, T-242 de 1993, T-487 de 2017, T-077-18, T-259 de 2004, C-792 de 2006, C-875 de 2011, T-753 de 2006, T-406 de 2005, T-405-2018, T-747 de 2008, entre otras.

### VII. CONSIDERACIONES

La acción de tutela es un mecanismo concebido por la Constitución de 1991 para la protección inmediata de los derechos fundamentales de todas las personas, cuando estos resultaren amenazados o vulnerados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de un particular, con las características previstas en el inciso final del artículo 86 de la Constitución Política la cual constituye una garantía y un mecanismo constitucional de protección, directa, inmediata y efectiva, de los derechos fundamentales.

Para la procedencia de este mecanismo tutelar, es necesario que el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial para hacer valer sus derechos, salvo que se ejerza como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

La acción de tutela procede a título subsidiario cuando la protección judicial del derecho fundamental no puede plantearse, de manera idónea y eficaz, a través, de un medio judicial ordinario y, en este sentido los medios judiciales ordinarios tienen preferencia sobre la acción de tutela. No obstante, la acción de tutela procede como mecanismo transitorio, así exista un medio judicial ordinario, cuando ello sea necesario para evitar un perjuicio irremediable. La existencia de dichos medios, será apreciada en concreto, en cuanto a su eficacia atendiendo las circunstancias en que se encuentra la solicitante.

#### EL PRESUPUESTO DE SUBSIDIARIEDAD.

De acuerdo con la jurisprudencia de la Honorable Corte Constitucional, en armonía con lo dispuesto por los artículos 86 de la Carta Política y 6º del Decreto 2591 de 1991, la acción de tutela es un mecanismo judicial, para la protección inmediata de los derechos fundamentales, de carácter subsidiario. Ésta procede siempre que en el ordenamiento jurídico no exista otra acción idónea y eficaz para la tutela judicial de estos derechos.

En reiterados pronunciamientos de la Corte, se ha manifestado 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. Sobre el particular, en la sentencia T-753 de 2006 la Corte precisó:

*“Frente a la necesidad de preservar el principio de subsidiariedad de la acción de tutela, se ha sostenido que aquella es improcedente si quien ha tenido a su disposición las vías judiciales ordinarias de defensa, no las utiliza ni oportuna ni adecuadamente, acudiendo en su lugar a la*

*acción constitucional. Ello por cuanto que, a la luz de la jurisprudencia pertinente, los recursos judiciales ordinarios son verdaderas herramientas de protección de los derechos fundamentales, por lo que deben usarse oportunamente para garantizar su vigencia, so pena de convertir en improcedente el mecanismo subsidiario que ofrece el artículo 86 superior.”*

Entendida de otra manera, la acción de tutela se convertiría en un escenario de debate y decisión de litigios, y no de protección de los derechos fundamentales. Al respecto, en la sentencia T-406 de 2005, la Corte indicó:

*“Según esta exigencia, entonces, si existen otros medios de defensa judicial, se debe recurrir a ellos pues de lo contrario la acción de tutela dejaría de ser un mecanismo de defensa de los derechos fundamentales y se convertiría en un recurso expedito para vaciar la competencia ordinaria de los jueces y tribunales. De igual manera, de perderse de vista el carácter subsidiario de la tutela, el juez constitucional, en este ámbito, no circunscribiría su obrar a la protección de los derechos fundamentales, sino que se convertiría en una instancia de decisión de conflictos legales. Nótese cómo de desconocerse el carácter subsidiario de la acción de tutela se distorsionaría la índole que le asignó el constituyente y se deslegitimaría la función del juez de amparo.”*

Puntualizando, se puede indicar que, de acuerdo con el principio de subsidiariedad de la acción de tutela, ésta resulta improcedente cuando es utilizada como mecanismo alternativo de los medios judiciales ordinarios de defensa previstos por la ley.

No obstante, aun existiendo otros mecanismos de defensa judicial, la jurisprudencia constitucional ha admitido que la acción de tutela está llamada a prosperar, cuando se acredita que los mismos no son lo suficientemente idóneos para otorgar un amparo integral, o no son lo adecuadamente expeditos para evitar la ocurrencia de un perjuicio irremediable.

Así lo sostuvo la Corte en la Sentencia SU-961 de 1999<sup>1</sup> y reiterado recientemente en la sentencia T405-2018, al considerar que:

*“En cada caso, el juez está en la obligación de determinar si las acciones disponibles le otorgan una protección eficaz y completa a quien la interpone. Si no es así, si los mecanismos ordinarios carecen de tales características, el juez puede otorgar el amparo de dos maneras distintas, dependiendo de la situación de que se trate.”*

La primera posibilidad es que las acciones comunes no sean susceptibles de resolver el problema de forma idónea, circunstancia en la cual es procedente conceder la tutela de manera directa, como mecanismo de protección definitiva de los derechos fundamentales y la segunda es que, por el contrario, “las acciones ordinarias sean lo suficientemente amplias para proveer un remedio integral, pero que no sean lo suficientemente expeditas para evitar el acontecimiento de un perjuicio irremediable. En este caso será procedente la acción de tutela como mecanismo transitorio, mientras se resuelve el caso a través de la vía ordinaria”<sup>2</sup>.

En cuanto al primer supuesto, se entiende que el mecanismo ordinario previsto por el ordenamiento jurídico para resolver un asunto no es idóneo, cuando, por ejemplo, no permite

<sup>1</sup> Corte constitucional, Magistrado ponente: Vladimiro Naranjo Mesa.

<sup>2</sup> Sentencias T-179 de 2003, T-500 de 2002, T-135 de 2002, T-1062 de 2001, T-482 de 2001, SU-1052 de 2000, T-815 de 2000, T-418 de 2000, T-156 de 2000, T-716 de 1999, SU-086 de 1999, T-554 de 1998, T-384 de 1998 y T-287 de 1995, Corte Constitucional.

resolver el conflicto en su dimensión constitucional o no ofrece una solución integral frente al derecho comprometido. En este sentido, se ha sostenido que:

*“El requisito de la idoneidad ha sido interpretado por la Corte a la luz del principio según el cual el juez de tutela debe dar prioridad a la realización de los derechos sobre las consideraciones de índole formal.”<sup>3</sup>*

La aptitud del medio de defensa ordinario debe ser analizada en cada caso concreto, teniendo en cuenta, las características procesales del mecanismo, las circunstancias del peticionario y el derecho fundamental involucrado.<sup>4</sup>

En relación con el segundo evento, la jurisprudencia constitucional ha establecido que la acción de tutela procede como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable, cuando se presenta una situación de amenaza de vulneración de un derecho fundamental susceptible de concretarse y que pueda generar un daño irreversible.<sup>5</sup>

Este amparo es eminentemente temporal, como lo reconoce el artículo 8 del Decreto 2591 de 1991, en los siguientes términos:

*“En el caso del inciso anterior, el juez señalará expresamente en la sentencia que su orden permanecerá vigente sólo durante el término que la autoridad judicial competente utilice para decidir de fondo sobre la acción instaurada por el afectado”.*

Para determinar la configuración de un perjuicio irremediable, en criterio de la corte, deben concurrir los siguientes elementos: (i) el perjuicio ha de ser inminente, esto es, que está por suceder; (ii) las medidas que se requieren para conjurarlo han de ser urgentes, tanto por brindar una solución adecuada frente a la proximidad del daño, como por armonizar con las particularidades del caso; (iii) el perjuicio debe ser grave, es decir, susceptible de generar un detrimento trascendente en el haber jurídico de una persona; y la (iv) respuesta requerida por vía judicial debe ser impostergable, o lo que es lo mismo, fundada en criterios de oportunidad y eficiencia a fin de evitar la consumación de un daño antijurídico irreparable.<sup>6</sup>

En desarrollo de lo expuesto, en la Sentencia T-747 de 2008, se consideró que cuando el accionante pretende la protección transitoria de sus derechos fundamentales a través de la acción de tutela, tiene la carga de **“presentar y sustentar los factores a partir de los cuales se configura el perjuicio irremediable, ya que la simple afirmación de su acaecimiento hipotético es insuficiente para justificar la procedencia la acción de tutela”**. (Negrita y subrayado por fuera del texto original).

Finalmente, en atención a la naturaleza eminentemente subsidiaria de la acción de tutela, la misma no está llamada a prosperar cuando a través de ella se pretenden sustituir los medios ordinarios de defensa judicial.<sup>7</sup>

Al respecto, la Corte ha señalado que: *“no es propio de la acción de tutela el ser un medio o procedimiento llamado a remplazar los procesos ordinarios o especiales, ni el de ordenamiento sustitutivo*

<sup>3</sup> Sentencias T-106 de 1993 y T-100 de 1994, Corte Constitucional.

<sup>4</sup> Sentencia T-705 de 2012, M.P. Jorge Ignacio Pretelt Chaljub.

<sup>5</sup> Sentencia T-225 de 1993, M.P. Vladimiro Naranjo Mesa.

<sup>6</sup> Sentencias T-225 de 1993 y T-808 de 2010.

<sup>7</sup> Sentencias T-203 de 1993, T-483 de 1993 y T-016 de 1995.

*en cuanto a la fijación de los diversos ámbitos de competencia de los jueces, ni el de instancia adicional a las existentes, ya que el propósito específico de su consagración, expresamente definido en el artículo 86 de la Carta, no es otro que el de brindar a la persona protección efectiva, actual y supletoria en orden a la garantía de sus derechos constitucionales fundamentales”.<sup>8</sup>*

## PROCEDENCIA EXCEPCIONAL DE LA ACCIÓN DE TUTELA EN CONTROVERSIAS RELACIONADAS CON SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS.

En repetidas oportunidades la Corte Constitucional se ha pronunciado sobre la procedencia de la acción de tutela para ventilar las controversias que se suscitan entre las empresas de servicios públicos domiciliarios y sus usuarios, en el sentido de que esta acción constitucional en principio es improcedente para tal efecto, salvo cuando medie la vulneración de un derecho de carácter fundamental y el usuario se encuentre ante un inminente perjuicio irremediable.

En efecto, si como lo ha señalado la Corte “las empresas y entidades prestadoras de servicios públicos domiciliarios, independientemente de su condición de estatal o privada, gozan de un conglomerado de derechos, poderes y prerrogativas de autoridad pública que las habilitan para cumplir funciones administrativas que van desde la resolución de peticiones, quejas y reclamos hasta la decisión del recurso de reposición”, en el ejercicio de sus funciones dichas entidades están sujetas a los mismos controles que el ordenamiento jurídico prevé para las actuaciones de las autoridades públicas, esto es, en general, a los principios constitucionales y legales que rigen la función administrativa, y en especial, el respeto por los derechos fundamentales de las personas.

En este orden de ideas, podemos concluir que aunque las prerrogativas reconocidas por la Ley a las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios son garantías para el adecuado funcionamiento de los servicios que prestan, su ejercicio no puede ser arbitrario y, por tanto, el mismo ordenamiento estableció una serie de mecanismos, tanto administrativos como judiciales, para que, cuando estas entidades desconozcan en su actuación las normas jurídicas que las rigen, sea posible su corrección ante la misma entidad, ante aquella que las vigila y controla - Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - o ante las instancias jurisdiccionales respectivas.

Por consiguiente, la regla general es que la constitucionalidad y legalidad de las actuaciones de las empresas de servicios públicos domiciliarios están sometidas al escrutinio del juez ordinario mediante el ejercicio de las acciones correspondientes. Ahora bien, generalmente este medio judicial puede considerarse adecuado y eficaz para la protección de los derechos fundamentales de los usuarios en caso de que éstos sean violados por las empresas de servicios públicos domiciliarios, pues, dado el carácter normativo de la Constitución Política, es deber del juez ordinario aplicar primordialmente los derechos fundamentales, procurar la prevalencia de lo sustancial frente a lo formal y, en general, dar preferencia a las disposiciones constitucionales frente a las restantes normas jurídicas que las infrinjan.

De esta manera, existiendo otro medio de defensa judicial idóneo, la tutela en principio es improcedente para controvertir los actos de las empresas de servicios públicos domiciliarios, inclusive aquellos que imponen sanciones, salvo cuando las circunstancias concretas del caso y los derechos fundamentales involucrados en el mismo tornan ineficaces las acciones judiciales ordinarias o implican la inminencia de un perjuicio irremediable para el actor.

<sup>8</sup> Sentencia C-543 de 1992, M.P. José Gregorio Hernández Galindo.

## DERECHO AL DEBIDO PROCESO

La jurisprudencia constitucional ha definido el derecho al debido proceso como el conjunto de garantías previstas en el ordenamiento jurídico, a través de las cuales se busca la protección del individuo incurso en una actuación judicial o administrativa, para que durante su trámite se respeten sus derechos y se logre la aplicación correcta de la justicia.

Hacen parte de las garantías del debido proceso: (i) El derecho a la jurisdicción, que a su vez conlleva los derechos al libre e igualitario acceso a los jueces y autoridades administrativas, a obtener decisiones motivadas, a impugnar las decisiones ante autoridades de jerarquía superior, y al cumplimiento de lo decidido en el fallo; (ii) el derecho al juez natural, identificado como el funcionario con capacidad o aptitud legal para ejercer jurisdicción en determinado proceso o actuación, de acuerdo con la naturaleza de los hechos, la calidad de las personas y la división del trabajo establecida por la Constitución y la ley; (iii) El derecho a la defensa, entendido como el empleo de todos los medios legítimos y adecuados para ser oído y obtener una decisión favorable.

De este derecho hacen parte, el derecho al tiempo y a los medios adecuados para la preparación de la defensa; los derechos a la asistencia de un abogado cuando sea necesario, a la igualdad ante la ley procesal, a la buena fe y a la lealtad de todas las demás personas que intervienen en el proceso; (iv) el derecho a un proceso público, desarrollado dentro de un tiempo razonable, lo cual exige que el proceso o la actuación no se vea sometido a dilaciones injustificadas o inexplicables; (v) el derecho a la independencia del juez, que solo es efectivo cuando los servidores públicos a los cuales confía la Constitución la tarea de administrar justicia, ejercen funciones separadas de aquellas atribuidas al ejecutivo y al legislativo y (vi) el derecho a la independencia e imparcialidad del juez o funcionario, quienes siempre deberán decidir con fundamento en los hechos, conforme a los imperativos del orden jurídico, sin designios anticipados ni prevenciones, presiones o influencias ilícitas.

## CASO OBJETO DE ESTUDIO

Descendiendo al caso *sub examine*, se tiene que la señora LILIANA YAMILE PÉREZ URECHE identificada con cédula de ciudadanía 32716560, actuando en nombre propio, presentó solicitud de tutela contra TRIPLE A, a fin de que sean protegidos sus derechos fundamentales al Debido Proceso, Salud y Petición.

Lo anterior, en ocasión a que expone que la TRIPLE AAA, la accionante manifiesta que la empresa no atendió sus peticiones respecto a los períodos de agosto, septiembre, octubre y noviembre de 2022, es del caso aclarar que para el Radicado No. 31274541 de fecha 22-09-2022, por el cual reclama el consumo promedio facturado de agosto 2022.

Ahora bien, teniendo en cuenta la naturaleza subsidiaria y residual de la acción de tutela, este despacho estudiará si el caso en concreto supera el requisito de subsidiariedad.

A su turno, se entiende que se está frente a este tipo de contrato desde que la empresa define las condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio y el propietario, o quien utiliza determinado inmueble, solicita la recepción de un servicio, si el solicitante y el inmueble se encuentran en las condiciones previstas por la empresa.

En lo atinente al cobro de la prestación del servicio, el capítulo VI del título VII de la Ley 142 de 1994 regula el tema de las facturas y, en su artículo 147, consagró que dichos instrumentos deben ponerse en conocimiento de los suscriptores o usuarios para determinar el valor de los bienes y servicios provistos en desarrollo del contrato de servicios públicos.

Ahora bien, la aludida ley de servicios públicos domiciliarios contempla la posibilidad de que, con ocasión del mencionado contrato, el usuario y/o suscriptor formule a la correspondiente empresa peticiones, quejas y recursos relativos al negocio jurídico respectivo.

Al respecto, debe explicarse que existen ciertas decisiones empresariales respecto de las cuales se pueden presentar inconformidades por parte de los usuarios, así: i) actos de negativa del contrato, ii) suspensión, iii) terminación, iv) corte y v) facturación.

Pues bien, la Ley 142 de 1994, en su artículo 154, estableció que el recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Así, pues, los usuarios de servicios públicos domiciliarios tienen a su disposición los recursos de reposición y apelación para controvertir los referidos actos administrativos.

En este sentido se tiene, que, dentro de la órbita del juez constitucional, no se incluye las discrepancias surgidas en ocasión de contratos de servicios públicos, no se vulneran derechos fundamentales, los cuales, claramente son competencia del juez ordinario.

En el caso de marras, considera esta célula judicial que se trata de un asunto evidentemente de contenido patrimonial o económico, que escapa a las competencias constitucionales, la accionante presentó escrito solicitando las facturas con las sumas de dineros excluida del recurso, respecto a los períodos de agosto, septiembre, octubre y noviembre de 2022. Y cuestiona que la empresa TRIPLE AAA S.A. E.S.P., suspendió el servicio por la mora presentada. Así mismo no se le dio el trámite de recurso de apelación, se advierte que en el trámite de los recursos el solicitante no cumplió con la carga prevista en el artículo 130 de la ley 142 de 194, que indica, que este debe pagar las sumas de dinero de las facturas que no son objeto de controversia.

Por su parte, en lo que se relaciona a la procedencia de esta acción tutelar, como mecanismo transitorio para evitar la consecución de un perjuicio irremediable, en este caso, tenemos que la actora no acreditó la existencia de un perjuicio irremediable que afecte o lesione de forma grave derechos fundamentales, no basta su enunciación para acceder a la tutela como mecanismo transitorio, por lo que no se estima plausible el amparo de los derechos depuestos.

## VI. RESUMEN O CONCLUSIÓN

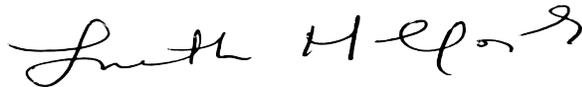
Habida cuenta de las circunstancias fácticas y jurídicas que dieron lugar al ejercicio de la presente acción, tomando en cuenta la jurisprudencia previamente enunciada, y las consideraciones particulares de la situación puesta en conocimiento de esta agencia judicial, se confirmará el fallo de tutela de primera instancia, por considerar que no se supera el requisito de subsidiariedad y residualidad que reviste la acción constitucional.

Por lo expuesto, el Juzgado Tercero Civil del Circuito de Barranquilla, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley,

**RESUELVE**

1. CONFIRMAR la sentencia de fecha 16 de enero de 2023, proferido por EL JUZGADO TRECE DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIA MÚLTIPLE (TRANSITORIO). BARRANQUILLA, dentro de la acción de tutela instaurada por la señora LILIANA YAMILE PÉREZ URECHE CC 32716560, actuando en nombre propio, contra SOCIEDAD DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BARRANQUILLA S.A. E.S.P, de conformidad con lo expuesto en la parte considerativa de esta decisión.
2. NOTIFÍQUESE esta providencia por el medio más expedito, es decir, por medio del correo electrónico ccto03ba@cendoj.ramajudicial.gov.co.
3. Envíese a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.



LINETH MARGARITA CORZO COBA  
JUEZA