



**RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO  
TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DEL TOLIMA  
MAG. PONENTE: DR. BELISARIO BELTRÁN BASTIDAS**

Ibagué, tres (03) de julio de dos mil veinte (2020)

**Expediente:** 73001-23-33-005-2020-00128-001  
**Acción:** Acción De Tutela  
**Accionante:** NOHEMÍ LEÓN DE CEDEÑO  
**Accionado:** Defensoría del Pueblo, Personería de Ibagué,  
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y  
Alcanos de Colombia S.A E.S.P  
**Tema:** **Debido Proceso, Defensa e Igualdad**

**CUESTIÓN PREVIA**

Teniendo en cuenta que la Corporación el día 10 de junio del año en curso, profirió fallo relacionado con el mismo tema que se debate en el sub judice (cobros de facturación del servicio público de gas domiciliario) y las mismas entidades accionadas, la Sala procede a tener en cuenta los mismos lineamientos y argumentos que allí fueron expuestos para dictar la presente SENTENCIA.

**ANTECEDENTES**

La señora NOHEMÍ LEÓN DE CEDEÑO, actuando en causa propia, formuló acción de tutela contra ALCANOS DE COLOMBIA S.A. ESP, alegando la vulneración de sus derechos fundamentales, por el presunto cobro excesivo en su recibo del servicio de gas del mes de mayo.

**HECHOS**

Como sustento fáctico manifiesta la parte actora que, debido a la cuarentena la Empresa de Alcanos de Colombia S.A. no ha efectuado las lecturas reales del consumo, evidenciando un aumento excesivo en la factura del mes de mayo.

Señala que la Empresa de Servicios Públicos no atiende las reclamaciones a los cobros exagerados en las factura, además que con su actuar, ha desconocido lo dispuesto en el artículo 146 de la ley 142 de 1994, donde se establecen los

---

1 Previamente se había asignado como número provisional de radicado BBB-016

**Expediente:** 73001-23-33-005-2020-00128-00  
**Acción:** Acción De Tutela  
**Accionante:** NOHEMÍ LEÓN DE CEDEÑO  
**Accionado:** Defensoría del Pueblo, Personería de Ibagué, Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y Alcancos de Colombia S.A E.S.P

parámetros que se deben tener en cuenta, para la determinación del consumo facturable, su medición y el precio en el contrato, vulnerando con ello sus derechos fundamentales.

Con fundamento en los anteriores hechos, invoca las siguientes:

### **PRETENSIONES**

***“Primero:** Se tutelen mis derechos fundamentales como lo establece la ley 142 de 1994 de Servicios Domiciliarios en el artículo 146.*

***Segundo:** Para tal efecto le solicito de manera respetuosa que imparta las órdenes que considere convenientes para que cese la vulneración a mis derechos fundamentales”.*

### **TRÁMITE PROCESAL**

Mediante auto del diecinueve (19) de junio de dos mil veinte (2020), se admitió la presente acción y se dispuso vincular de manera oficiosa a la DEFENSORÍA DEL PUEBLO, LA PERSONERÍA DE IBAGUÉ y la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS, las cuales fueron notificadas de manera electrónica, concediéndoles el término improrrogable de dos (2) días, para que informaran al Despacho respecto de los hechos a los cuales se hace alusión en el escrito de tutela, y para que presentaran todos los documentos y medios probatorios que pretendiera hacer valer dentro del trámite procesal.

### **CONTESTACIÓN DE LAS ENTIDADES ACCIONADAS**

#### **PERSONERÍA MUNICIPAL DE IBAGUÉ**

En escrito remitido vía correo electrónico, el Apoderado Judicial de la Personería Municipal de Ibagué contestó la acción constitucional, argumentando que dentro de su objetivo misional tiene la facultad de ejercer labores de vigilancia sobre las entidades del orden municipal, y en tal sentido, han desarrollado acciones en procura de la prevalencia del principio de transparencia y reivindicación de los derechos fundamentales de los ciudadanos en materia de servicios públicos y ayudas básicas en el marco de la declaratoria del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica por causa de la Pandemia por COVID-19; por lo que sus manifestaciones frente al caso en estudio, se concretarán en dichos aspectos.

Expresa que su representada no es la entidad llamada a dar respuesta de fondo a las solicitudes presentadas por la parte actora, pero que en cumplimiento de las funciones como garantes de los derechos fundamentales, se encuentran

**Expediente:** 73001-23-33-005-2020-00128-00  
**Acción:** Acción De Tutela  
**Accionante:** NOHEMÍ LEÓN DE CEDEÑO  
**Accionado:** Defensoría del Pueblo, Personería de Ibagué, Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y Alcanos de Colombia S.A E.S.P

prestos a apoyar en la reivindicación de los derechos de quienes se encuentren en situación de indefensión, los cuales pueden estar en condiciones de vulnerabilidad.

De otra parte, precisa que si la parte actora puede demostrar que se encuentra ubicada en una condición particular de especial protección, por presentar condiciones de vulnerabilidad, y adicionalmente cumplir con el agotamiento de los procedimientos establecidos, las decisiones deben ser contundentes y enfocarse en el proceder distante de los principios del artículo 209 de la Constitución Política de Colombia, de quien resulte responsable de la vulneración a los derechos fundamentales.

Finalmente, solicita la desvinculación de la Personería Municipal del presente trámite procesal, al no ser la responsable de atender las peticiones elevadas por la parte actora, sino que por el contrario, propende por la protección de los derechos de las personas que habitan en el territorio nacional.

### **SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS**

Mediante escrito remitido vía correo electrónico, se pronuncia la entidad accionada por conducto de su apoderada judicial, manifestando que los hechos narrados por la parte accionante no le constan, toda vez que, al verificar el Sistema de Gestión Documental de la Entidad ORFEO, no encontró antecedentes, documentos o trámite alguno adelantado por parte de la usuaria, ni por la empresa prestadora del servicio público domiciliario, relacionado para avocar conocimiento de Recurso de Apelación, Recurso de Queja o Solicitud de Investigación por Silencio Administrativo Positivo contra decisión o, por la cual la Empresa de Servicios Públicos Alcanos de Colombia S.A. E.S.P. le haya resuelto trámite relacionado con la inconformidad con la Facturación del servicio público de la parte accionante, resultando ajeno a esa Entidad el caso presentado.

Aunado a lo anterior, resalta que las funciones de la Superintendencia se limitan a ejercer en segunda instancia la inspección, vigilancia y control de los prestadores del servicio, conforme lo consagra la Ley 142 de 1994, de tal forma que éstos ajusten dicha actividad a las normas vigentes a las cuales se encuentran sujetos en la prestación del servicio.

En consideración, manifiesta que la entidad no es responsable, ni solidaria en las decisiones y actuaciones de las empresas de servicios públicos domiciliarios, ni le es permitido, de acuerdo a las funciones encomendadas por la Ley 142 de 1994, cuestionar o revisar los actos de los vigilados referentes a temas diferentes a la prestación del servicio público domiciliario y tampoco,

**Expediente:** 73001-23-33-005-2020-00128-00  
**Acción:** Acción De Tutela  
**Accionante:** NOHEMÍ LEÓN DE CEDEÑO  
**Accionado:** Defensoría del Pueblo, Personería de Ibagué, Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y Alcanos de Colombia S.A E.S.P

les puede exigir que los actos, contratos o decisiones de un prestador de servicios públicos domiciliarios se sometan a su aprobación previa, ya que de hacerlo incurriría en una extralimitación de funciones, como lo establece el parágrafo 1 del artículo 79 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 13 de la Ley 689 de 2001.

Resalta que la competencia atribuida a la Entidad de Vigilancia y Control, respecto de las quejas particulares de los usuarios de servicios públicos domiciliarios, se limita a los casos que sean puestos bajo su conocimiento, ya sea por vía gubernativa o por denuncia expresa del usuario que considere que el prestador se encuentra incurso en una violación al régimen que lo sujeta, en razón a que la superintendencia no es superior jerárquico de la empresa prestadora Alcanos de Colombia S.A. E.S.P. y por tanto, no es quien autoriza el cobro por promedio que ésta ha realizado, según lo indica la parte accionante, pues la empresa prestadora es autónoma en las decisiones o medidas que decidan implementar para el cobro del servicio público.

Alude, que en el evento que un usuario requiera que un acto de facturación sea revisado y resuelto de manera definitiva por la Superintendencia, en calidad de superior funcional y no jerárquico de la empresa prestadora, es necesario que agote la instancia de reclamación ante el prestador e interpongan los recursos de ley, como lo establece los artículos 153, 155, 158 y 159 de la ley 142 de 1994.

Por lo anterior, solicita se desvincule a la entidad de la presente acción, toda vez que acorde con el principio procesal básico de legitimidad en la causa por pasiva, las obligaciones jurídicas pretendidas por la parte actora son exigibles a quien expresamente se encuentra llamado por la ley a responder por ellas, como es Alcanos de Colombia S.A. E.S.P., y en consecuencia, se declare improcedente respecto de la Superintendencia.

### **DEFENSORÍA DEL PUEBLO**

Durante el término de traslado, el Defensor del Pueblo remitió vía correo electrónico contestación de la acción de tutela, argumentado que la acción constitucional impetrada, debe dirigirse contra la autoridad o el particular que se encuentra vulnerando los derechos fundamentales que la parte accionante invoca, por lo que solicita la VINCULACIÓN de las Entidades que en algún termino tengan competencia con la vulneración de derechos relacionados.

Así mismo, señala que dentro del escrito de tutela, no se anexa prueba siquiera sumaria o mención, de haber requerido previamente la

**Expediente:** 73001-23-33-005-2020-00128-00  
**Acción:** Acción De Tutela  
**Accionante:** NOHEMÍ LEÓN DE CEDEÑO  
**Accionado:** Defensoría del Pueblo, Personería de Ibagué, Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y Alcanos de Colombia S.A E.S.P

intervención de la Defensoría del Pueblo, en la búsqueda de la superación de sus derechos presuntamente vulnerados, en concordancia con el artículo 5 del decreto 2591 de 1991, por lo que se hace necesaria su desvinculación, al configurarse falta de legitimación en la causa por pasiva.

De otra parte, manifiesta que la acción de tutela es improcedente, en razón a que de los hechos y consideraciones efectuadas por la parte actora, no se relaciona prueba alguna de haber previamente realizado o diligenciado reclamación alguna por los conceptos contenidos en las facturas en las que sostiene se vulneran sus derechos fundamentales, siendo dicha reclamación el medio procedente para iniciar las actuaciones administrativas tendientes a verificar si en el presente caso ha existido un cobro que no se ajusta a lo efectivamente consumido en los inmuebles que se relacionan en los escritos petitorios.

Igualmente, resalta que la parte actora más allá de reseñar su inconformidad por la aludida facturación, no indica si el servicio de gas natural domiciliario, ha sido materialmente suspendido, pues dicha circunstancia daría paso a una protección constitucional ante los efectos de la Pandemia Covid-19.

Agrega que, pese a que resulta lógico que el incremento en el valor del servicio de gas natural domiciliario, afecta la economía de la parte actora y de la comunidad en general, más allá de dichas manifestaciones no se evidencia prueba siquiera sumaria que permita establecer que los derechos fundamentales de su núcleo familiar, se encuentren en desprotección constitucional.

Sostiene que, si bien a la Defensoría no le asiste competencia ni responsabilidad alguna en los hechos expuestos por la parte actora, tampoco pasa por alto que, en el estado actual de la emergencia sanitaria y las restricciones propias de la misma, las problemáticas del orden social, familiar y de subsistencia que han debido soportar las familias colombianas, en especial, los sectores menos favorecidos y para el caso en concreto, las situaciones que han denunciado públicamente, en los últimos meses los suscriptores de la empresa de gas natural domiciliario ALCANOS S.A. E,S,P., debido al alza desmesurada de su facturación y la deficiente atención prestada a los requerimientos y reclamos ciudadanos; por lo que considera pertinente que se CONMINE o se EXHORTE como lo ha venido realizando el Tribunal en casos análogos, a la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios ALCANOS S.A. E.S.P., para que evalúe las

**Expediente:** 73001-23-33-005-2020-00128-00  
**Acción:** Acción De Tutela  
**Accionante:** NOHEMÍ LEÓN DE CEDEÑO  
**Accionado:** Defensoría del Pueblo, Personería de Ibagué, Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y Alcanos de Colombia S.A E.S.P

condiciones en las cuales se tomó la medición de los meses referenciados por la parte actora, y en caso de ser procedente se efectúen los ajustes al consumo real del citado inmueble.

## **CONSIDERACIONES**

### **COMPETENCIA**

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 86 de la Constitución Política de Colombia y el artículo 37 del Decreto 2591 de 1991 modificado por el Decreto 1983 de 2017, al ser una acción constitucional dirigida en contra de una actuación del Defensor del Pueblo, esta corporación es competente en primera instancia, por ser el respectivo superior funcional de la autoridad jurisdiccional accionada.

### **PROBLEMA JURÍDICO**

Corresponde a esta Corporación, establecer si la acción de tutela es el mecanismo procedente para la protección de los derechos fundamentales invocados por la parte actora como presuntamente vulnerados por las entidades accionadas, al presentarse altos cobros de facturación del servicio público de gas natural, o si por el contrario, se debe declarar su improcedencia, al no haber sido agotada la actuación administrativa establecida en materia de servicios públicos domiciliarios.

### **NATURALEZA DE LA ACCIÓN DE TUTELA**

Mediante el Decreto 2591 de 1991, se reglamentó la Acción de Tutela, consagrada en el Art. 86 de nuestra Carta Constitucional.

El Art. 86 de nuestra Carta Magna, establece, que quien se sienta amenazado o vulnerado por algún acto u omisión de la autoridad pública, aún de los particulares, en los casos expresamente previstos en la Constitución o la Ley, pueden invocar y hacer efectivos sus derechos a través de las acciones y recursos establecidos por el ordenamiento jurídico, incluyendo, la acción de tutela en aquellos casos en que no se cuente con ningún otro mecanismo de defensa judicial, o cuando existiendo éste, se interponga como transitorio para evitar un perjuicio irremediable, dándole de ésta manera la condición de procedimiento preferente y sumario.

El Art. 6 del Decreto 2591 de 1991, por el cual se reglamenta la acción de tutela, señala las causales de improcedencia de ésta, así:

---

2 Ver el Decreto 1983 de 2017, artículo 2.2.3.1.2.1, numeral 3.

**Expediente:** 73001-23-33-005-2020-00128-00  
**Acción:** Acción De Tutela  
**Accionante:** NOHEMÍ LEÓN DE CEDEÑO  
**Accionado:** Defensoría del Pueblo, Personería de Ibagué, Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y Alcanos de Colombia S.A E.S.P

***“Art. 6. Causales de improcedencia de la acción de tutela. La acción de tutela no procederá:***

*Cuando existan otros recursos o medios de defensa judiciales, salvo que aquella se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable. La existencia de dichos medios serán apreciados en concreto, en cuanto a su eficacia, atendiendo las circunstancias en que se encuentra el solicitante”.*

En otros términos, la acción de tutela, ha sido concebida únicamente para dar solución eficiente a situaciones de hecho creadas por actos u omisiones que implican la trasgresión o la amenaza de un derecho fundamental, respecto de las cuales el sistema jurídico no tiene previsto otro mecanismo susceptible de ser invocado ante los jueces, a objeto de lograr la protección del derecho, es decir, tiene cabida dentro del ordenamiento constitucional para dar respuesta eficiente y oportuna a circunstancias, en que por carencia de previsiones normativas específicas, el afectado queda sujeto de no ser por la tutela, a una clara indefensión frente a los actos y omisiones de quien lesiona un derecho fundamental, de ahí que la acción no es procedente cuando exista un medio judicial apto para la defensa del derecho transgredido o amenazado.

En tal sentido, la Corte Constitucional en sentencia C-543 de 1992, Dijo:

*“(…) Dos de las características esenciales de ésta figura en el ordenamiento jurídico son la subsidiaridad y la inmediatez: La primera por cuanto sólo resulta procedente instaurar la acción en subsidio o a falta de instrumento constitucional diferente, susceptible de ser alegado ante los jueces, esto es cuando el afectado no disponga de otro medio judicial para su defensa, a no ser que se busque evitar un perjuicio irremediable; la segunda puesto que la acción de tutela ha sido instituida como remedio de aplicación urgente que se hace preciso administrar en guarda de la efectividad concreta y actual del derecho objeto de violación o amenaza. Luego no es propio de la acción de tutela el sentido de medio o procedimiento llamado a reemplazar los procesos ordinarios o especiales, ni el de ordenamiento sustitutivo en cuanto a la fijación de los diferentes ámbitos de competencia de los jueces, ni el de instancia adicional a la existente, ya que el propósito específico de su consagración, expresamente definido en el Art. 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>3</sup>*

---

<sup>3</sup> CORTE CONSTITUCIONAL, ST 543-92. MP. JOSE GREGORIO HERNÁNDEZ GALINDO. Actores: Luis Eduardo Mariño Ochoa y Álvaro Palacios Sánchez. Demanda de Inconstitucionalidad contra los artículos 11, 12 y 25 del Decreto 2591 de 1991.

**Expediente:** 73001-23-33-005-2020-00128-00  
**Acción:** Acción De Tutela  
**Accionante:** NOHEMÍ LEÓN DE CEDEÑO  
**Accionado:** Defensoría del Pueblo, Personería de Ibagué, Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y Alcanos de Colombia S.A E.S.P

De otro lado, el Órgano de Cierre de esta Jurisdicción, ha precisado al respecto:

*“(…) Igualmente debe la Sala reiterar que la acción de tutela no puede ser considerada como un mecanismo alternativo para lograr la protección de los derechos, pues como se ha dicho en múltiples ocasiones es un mecanismo residual y subsidiario, es decir que sólo procede cuando no existan otros recursos o medios de defensa judicial que permitan hacer valer las pretensiones de los afectados, salvo que se utilice como mecanismo transitorio.”<sup>4</sup>*

### **Carácter subsidiario y residual de la Acción de Tutela**

Sobre su carácter subsidiario y residual, el artículo 86 de la Constitución Política, dispone que la acción de tutela sólo procede *“cuando el afectado no disponga de ningún otro medio de defensa judicial, salvo que aquella se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable”*.

En este mismo sentido, el numeral 1° del artículo 6° del Decreto 2591 de 1991, establece que la acción de tutela resulta improcedente cuando quiera que el accionante tenga a su alcance otros recursos o medios de defensa judicial, para la protección de sus derechos.

En palabras de la Corte Constitucional:

*“(…) en lo que tiene que ver con el principio de subsidiariedad, mediante su fijación como requisito de procedibilidad se evita que la jurisdicción constitucional vacíe las competencias administrativas o judiciales confiadas a otras autoridades. En ese sentido, es preciso recordar que la totalidad del ordenamiento jurídico colombiano se encuentra comprometido con la exigencia de garantizar la prevalencia reconocida a los derechos fundamentales por la Carta (artículo 5°). En consecuencia, la totalidad de las actuaciones desarrolladas por las distintas ramas del poder público no sólo se encuentran sometidas a lo dispuesto en el texto constitucional, sino que, adicionalmente, los instrumentos judiciales y administrativos que ante aquellas pueden ser promovidos por los Ciudadanos se encuentran orientados, en últimas, a asegurar el imposterizable mandato de protección de los derechos fundamentales.*

*De acuerdo con tal consideración, se concluye que la acción de tutela no es el único medio judicial del cual dispone la Ciudadanía para hacer valer sus derechos fundamentales pues, en oposición, el conjunto de acciones y recursos ofrecidos por el ordenamiento jurídico son instrumentos aptos para*

---

<sup>4</sup> CONSEJO DE ESTADO, Sala de lo Contencioso Administrativo, Sección Cuarta, C.P. Martha Teresa Briceño de Valencia, Bogotá, 19 de Marzo de 2.009. Rad. 25000-23-15-000-2008-01048-01. Actor: Luis Humberto Otálora Mesa. Demandado: Consejo Superior de la Judicatura.

**Expediente:** 73001-23-33-005-2020-00128-00  
**Acción:** Acción De Tutela  
**Accionante:** NOHEMÍ LEÓN DE CEDEÑO  
**Accionado:** Defensoría del Pueblo, Personería de Ibagué, Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y Alcanos de Colombia S.A E.S.P

*dicha labor. Sólo de esta manera puede comprenderse la naturaleza residual de la acción consagrada en el artículo 86 constitucional, en virtud de la cual aquella sólo resulta procedente en aquellos eventos en los cuales la persona no cuenta con un instrumento judicial o administrativo de defensa o, en segundo término, cuando ante una específica amenaza de vulneración de derechos fundamentales los mecanismos ordinarios de amparo no resultan idóneos para conjurar el aludido riesgo que se cierne sobre tales garantías.<sup>5</sup>*

Así, la tutela, por ser eminentemente residual y subsidiaria, aparece, cuando los demás mecanismos son insuficientes para proteger los derechos fundamentales que se consideran amenazados o vulnerados. Esta acción de rango constitucional no puede, de modo alguno, suplir las demás acciones establecidas para hacer efectivos los derechos, sin importar su rango.

En este sentido se ha pronunciado la Corte Constitucional:

*"(...) De conformidad con lo dispuesto en el artículo 86 de la Carta Política, quien se sienta amenazado o vulnerado por algún acto u omisión de la autoridad pública o aún de los particulares en los casos expresamente previstos en la Constitución y la ley, puede invocar y hacer efectivos sus derechos a través de las acciones y recursos establecidos por el ordenamiento jurídico, incluyendo la acción de tutela en aquellos casos en que no se cuente con ningún otro mecanismo de defensa judicial, o cuando existiendo éste, se interponga como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.*

*"(...) la acción de tutela no puede convertirse en un instrumento adicional o supletorio al cual se pueda acudir cuando se dejaron de ejercer los medios ordinarios de defensa dentro de la oportunidad legal, o cuando se ejercieron en forma extemporánea, o para tratar de obtener un pronunciamiento más rápido sin el agotamiento de las instancias ordinarias de la respectiva jurisdicción. Su naturaleza, de conformidad con los artículos 86 de la Carta Política y 6º numeral 1º del Decreto 2591 de 1991, es la de ser un medio de defensa judicial subsidiario y residual que sólo opera cuando no existe otro instrumento de protección judicial, o cuando a pesar de existir, se invoca como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable, de manera que no puede utilizarse para remplazar los procesos judiciales o administrativos, pues su finalidad no es otra que brindar a las personas una protección efectiva, real y eficaz, para la garantía de sus derechos constitucionales fundamentales. En consecuencia, riñe con la idea de admitirla a procesos administrativos o judiciales en curso o ya terminados, en cuanto unos y otros tienen mecanismos judiciales ordinarios para la protección de derechos de naturaleza constitucional o legal, que por lo tanto la hacen improcedente".<sup>6</sup>*

---

<sup>5</sup> Corte Constitucional. Sentencia T-129 de 2009 M.P. Humberto Antonio Sierra Porto

<sup>6</sup> Ver sentencia T-116 de 2003 M.P Clara Inés Vargas Hernández

**Expediente:** 73001-23-33-005-2020-00128-00  
**Acción:** Acción De Tutela  
**Accionante:** NOHEMÍ LEÓN DE CEDEÑO  
**Accionado:** Defensoría del Pueblo, Personería de Ibagué, Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y Alcanos de Colombia S.A E.S.P

Ahora bien, dicha Alta Corporación, ha indicado que la simple existencia de un instrumento alternativo para desatar la controversia propuesta no basta para descartar de manera inmediata la pretensión de amparo pues, en todo caso, es preciso realizar un ejercicio de valoración en concreto de la aptitud de aquel para proteger el derecho fundamental amenazado, veamos:

*“(...) la delimitación que se sigue de la aplicación de estas restricciones no supone la adopción de insuperables barreras de índole meramente procedimental dado que en determinados eventos el juez de tutela habrá de resolver controversias precisas para las cuales el Legislador ha ideado cauces procesales diferentes a la acción destacada en el artículo 86, por cuenta de la constatación de un perjuicio irremediable (...)”.*

La H. Corte Constitucional ha definido el perjuicio irremediable como: “(...) es el daño causado a un bien jurídico como consecuencia de acciones u omisiones manifiestamente ilegítimas y contrarias a derecho que, una vez producido, es irreversible y por tanto no puede ser retornado a su estado anterior.”

Y en línea jurisprudencial ha decantado:

*“(...) En primer lugar, el perjuicio debe ser inminente o próximo a suceder. Este exige un considerable grado de certeza y suficientes elementos fácticos que así lo demuestren, tomando en cuenta, además, la causa del daño. En segundo lugar, el perjuicio ha de ser grave, es decir, que suponga un detrimento sobre un bien altamente significativo para la persona (moral o material), pero que sea susceptible de determinación jurídica. En tercer lugar, deben requerirse medidas urgentes para superar el daño, entendidas éstas desde una doble perspectiva: como una respuesta adecuada frente a la inminencia del perjuicio, y como respuesta que armonice con las particularidades del caso. Por último, las medidas de protección deben ser impostergables, esto es, que respondan a criterios de oportunidad y eficiencia a fin de evitar la consumación de un daño antijurídico irreparable.*

*En consecuencia, no todo perjuicio puede ser considerado como irremediable, sino solo aquel que por sus características de inminencia y gravedad, requiera de medidas de protección urgentes e impostergables...<sup>7</sup>*

En otros términos, la acción de tutela, ha sido concebida únicamente para dar solución eficiente a situaciones de hecho creadas por actos u omisiones que implican la trasgresión o la amenaza de un derecho fundamental, respecto de las cuales el sistema jurídico no tiene previsto otro mecanismo susceptible de ser invocado ante los jueces, a objeto de lograr la protección

---

<sup>7</sup> Corte Constitucional, sentencia 076 de 2009.

**Expediente:** 73001-23-33-005-2020-00128-00  
**Acción:** Acción De Tutela  
**Accionante:** NOHEMÍ LEÓN DE CEDEÑO  
**Accionado:** Defensoría del Pueblo, Personería de Ibagué, Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y Alcanos de Colombia S.A E.S.P

del derecho, es decir, tiene cabida dentro del ordenamiento constitucional para dar respuesta eficiente y oportuna a circunstancias, en que por carencia de previsiones normativas específicas, el afectado queda sujeto de no ser por la tutela, a una clara indefensión frente a los actos y omisiones de quien lesiona un derecho fundamental, de ahí que la acción no es procedente cuando exista un medio judicial apto para la defensa del derecho transgredido o amenazado.

### **1. Principio de Subsidiaridad de la acción de tutela.**

El principio de subsidiaridad de la acción de tutela se encuentra consagrado en el parágrafo 4º del artículo 86 de la Constitución Política de Colombia, dicha norma a su tenor indica:

*“Está acción solo procederá cuando el afectado no disponga otro medio de defensa judicial, salvo que aquella se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.”*

En consecuencia si el accionante, cuenta con un mecanismo de defensa idóneo y eficiente para la protección de sus derechos, debe recurrir a este como primera medida, antes de intentar acceder a la vía de tutela.

Dicha medida se sustenta en el hecho que el constituyente buscó que esta acción no desplazara o remplazara los mecanismos ordinarios y específicos de defensa previsto por el ordenamiento jurídico.

Por lo tanto, cuando una persona acude a la administración de justicia buscando la protección de sus derechos, no puede desconocer las acciones contempladas en la ley para cada caso específico.

La tutela no puede ser concebida como un mecanismo que remplaza acciones de carácter ordinario o que permita que se tomen decisiones paralelas a las del funcionario que está conociendo como juez natural de un determinado asunto.

Así lo indicó, la Honorable Corte Constitucional en sentencia T-406 del 2005, Magistrado Ponente Dr. Jaime Córdoba Triviño:

*“(...) 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.”*

**Expediente:** 73001-23-33-005-2020-00128-00  
**Acción:** Acción De Tutela  
**Accionante:** NOHEMÍ LEÓN DE CEDEÑO  
**Accionado:** Defensoría del Pueblo, Personería de Ibagué, Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y Alcanos de Colombia S.A E.S.P

No obstante lo anterior, es importante señalar que aun cuando existen mecanismos ordinarios de protección de los derechos presuntamente afectados, la tutela procede si el accionante acredita:

- i. Que el mecanismo existente no cumple con el carácter de idoneidad.
- ii. Que aun siendo idóneo, la acción de tutela se use como mecanismo transitorio para evitar la ocurrencia de un perjuicio irremediable.

El primer presupuesto se configura cuando el medio judicial previsto no resulta eficiente o idóneo para resolver el conflicto en una dimensión constitucional.

## **2. Inexistencia de perjuicio irremediable.**

El segundo presupuesto se presenta cuando la tutela es el mecanismo transitorio para evitar la ocurrencia de un perjuicio irremediable, el cual debe cumplir las características de ser:

*“(i) **por ser inminente**, es decir, que se trate de una amenaza que está por suceder prontamente;*

*“(ii) **por ser grave**, esto es, que el daño o menoscabo material o moral en el haber jurídico de la persona sea de gran intensidad;*

*“(iii) porque las **medidas** que se requieren para conjurar el perjuicio irremediable sean **urgentes**; y*

*“(iv) por que la acción de tutela sea impostergradable a fin de garantizar que sea adecuada **para restablecer el orden social justo en toda su integridad.**”<sup>8</sup>*

## **2. Existencia de mecanismo ordinario idóneo.**

Sobre el particular, sea menester advertir que la H. Corte Constitucional, ha analizado la procedencia de la acción de tutela, para obtener el cumplimiento de fallos judiciales, en los siguientes términos:

*“La regla general es que las controversias jurídicas sean resueltas mediante los mecanismos contemplados en el ordenamiento jurídico para tal fin, como lo son los procesos jurisdiccionales y/o administrativos, pero estos mecanismos muchas veces pueden resultar ineficaces para la protección de los derechos del interesado. Lo anterior, obliga al juez de*

---

<sup>8</sup> sentencia T-896 de 2007, M.P. Manuel José Cepeda Espinosa

**Expediente:** 73001-23-33-005-2020-00128-00  
**Acción:** Acción De Tutela  
**Accionante:** NOHEMÍ LEÓN DE CEDEÑO  
**Accionado:** Defensoría del Pueblo, Personería de Ibagué, Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y Alcanos de Colombia S.A E.S.P

*tutela a determinar en cada caso, cuándo a pesar de contarse con otro mecanismo de defensa diferente a la tutela, ésta se vuelve la vía expedita para la protección de los derechos.*

*En este punto, la Sentencia T- 145 de 2008, en la que el accionante solicitó el reconocimiento de la pensión de invalidez ante el ISS, el cual negó la prestación porque el peticionario no cumplía con las semanas requeridas, y, después de hacer uso de los recursos de ley para que las accionadas certificaran el tiempo laborado y asumieran su responsabilidad pensional, sin obtener ningún resultado, y, al creer el actor hallarse dentro de los supuestos fijados por la jurisprudencia constitucional para el reconocimiento de la pensión solicitada a través de tutela, pues su estado de invalidez le impedía desempeñar una actividad laboral que le procure sustento, la Corte reitera la jurisprudencia constitucional, en el sentido que:*

*“la acción de tutela resulta en principio improcedente para obtener el reconocimiento de pensiones, pues por un lado, la efectividad del derecho reclamado depende del cumplimiento de requisitos y condiciones señaladas en la ley, y, por otro, si llega a existir controversia en esa materia, el interesado cuenta con medios ordinarios de defensa judicial consagrados al efecto”.*

*No obstante, también se manifiesta en esta providencia, que:*

*“de manera excepcional se acepta la viabilidad del amparo, si se establece que aquellos medios no son suficientes ni expeditos para evitar un perjuicio irremediable. Tal es el caso de la pensión de invalidez, cuando se acredita que efectivamente la negativa a su reconocimiento afecta la vida en condiciones dignas de una persona que, además, por su estado de incapacidad o por su edad, requiere de especial protección y asistencia del Estado”<sup>9</sup>.*

Además de ello, el Máximo Tribunal Constitucional ha dispuesto que la procedencia de esta acción constitucional para el cumplimiento de sentencias judiciales está determinada por el tipo de obligación que contiene la providencia;

*“Respecto de la procedencia de la acción de tutela para solicitar el cumplimiento de las decisiones que finiquitan un proceso judicial, la Corte ha reconocido, a través de una amplia y constante línea jurisprudencial, que el mecanismo constitucional resulta procedente, de manera general, cuando se está en presencia de una obligación de hacer. El ejemplo característico de este tipo de obligación ocurre cuando la sentencia judicial ordena el reintegro de un trabajador.*

---

<sup>9</sup> Sentencia T-657 de 2011

**Expediente:** 73001-23-33-005-2020-00128-00  
**Acción:** Acción De Tutela  
**Accionante:** NOHEMÍ LEÓN DE CEDEÑO  
**Accionado:** Defensoría del Pueblo, Personería de Ibagué, Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y Alcanos de Colombia S.A E.S.P

*Situación contraria ocurre cuando se encuentra incorporada una obligación de dar. La jurisprudencia constitucional ha afirmado que el ordenamiento jurídico contempla un mecanismo principal e idóneo para exigir el cumplimiento de éste tipo de obligaciones como lo son los procesos ejecutivos. Al respecto, la Corte ha señalado “que el proceso ejecutivo tiene la virtualidad de obtener el forzoso cumplimiento de aquello que se quiere eludir, mediante la aplicación de medidas que, como el embargo y posterior remate de los bienes del deudor, están en manos del juez, quien las lleva adelante pese a la resistencia del demandado, en los casos y dentro de las reglas procesales pertinentes”<sup>10</sup>.*

De acuerdo a lo expuesto, puede colegirse entonces que corresponde al juez de tutela, analizar cada caso concreto, con el fin de determinar, si en efecto existe una vulneración efectiva de los derechos fundamentales invocados por la parte actora.

## **CASO CONCRETO**

La parte actora, actuando en causa propia, instauró acción de tutela en contra de ALCANOS DE COLOMBIA S.A. ESP, por la presunta vulneración de sus derechos fundamentales, al haberse efectuado el incremento en forma injustificada en el cobro de facturación del servicio público domiciliario de gas natural.

Mediante auto del diecinueve (19) de junio de dos mil veinte (2020), se admitió la presente acción y se dispuso vincular de manera oficiosa a la DEFENSORÍA DEL PUEBLO, LA PERSONERÍA DE IBAGUÉ y la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS, las cuales fueron notificadas de manera electrónica, concediéndoles el término improrrogable de dos (2) días, para que informaran al Despacho respecto de los hechos a los cuales se hace alusión en el escrito de tutela, y para que presentaran todos los documentos y medios probatorios que pretendiera hacer valer dentro del trámite procesal.

Durante el término concedido para contestar la acción de tutela, la **PERSONERÍA MUNICIPAL DE IBAGUÉ** indicó que no es la entidad llamada a dar respuesta de fondo a las solicitudes presentadas por la parte actora, pero que en cumplimiento de las funciones como garantes de los derechos fundamentales, se encuentran prestos a apoyar en la reivindicación de los derechos de quienes se encuentren en situación de indefensión y que adicionalmente cumplan con el agotamiento de los procedimientos establecidos, con el fin que se tomen las medidas pertinentes contra

---

<sup>10</sup> Corte Constitucional, Sentencia T-005 de 2015, M.P. Mauricio González Cuervo

**Expediente:** 73001-23-33-005-2020-00128-00  
**Acción:** Acción De Tutela  
**Accionante:** NOHEMÍ LEÓN DE CEDEÑO  
**Accionado:** Defensoría del Pueblo, Personería de Ibagué, Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y Alcanos de Colombia S.A E.S.P

las entidades que resulten responsables de la vulneración de los derechos invocados.

Por su parte, la **SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS** manifestó que en sus bases de datos no encontró antecedentes, documentos o trámite alguno adelantado por parte de la usuaria, ni por la empresa prestadora del servicio público domiciliario relacionado para avocar conocimiento de Recurso de Apelación, Recurso de Queja o Solicitud de Investigación por Silencio Administrativo Positivo contra decisión o, por la cual la Empresa de Servicios Públicos Alcanos de Colombia S.A. E.S.P. le haya resuelto trámite relacionado con la inconformidad con la Facturación del servicio público de la parte accionante, resultando ajeno a esa Entidad el caso presentado.

No obstante, señaló que en el evento que un usuario requiera que un acto de facturación sea revisado y resuelto de manera definitiva por la entidad, en calidad de superior funcional y no jerárquico de la empresa prestadora, es necesario que agote la instancia de reclamación ante el prestador e interponga los recursos de ley, como lo establece los artículos 153, 155, 158 y 159 de la ley 142 de 1994.

Finalmente, la **DEFENSORÍA DEL PUEBLO** argumentó que la acción de tutela es improcedente, en razón a que de los hechos y consideraciones efectuadas por la parte actora, no se relaciona prueba alguna de haber previamente realizado o diligenciado reclamación alguna por los conceptos contenidos en las facturas, siendo dicha reclamación el medio procedente para iniciar las actuaciones administrativas tendientes a verificar si ha existido un cobro que no se ajusta a lo efectivamente consumido.

En este orden de ideas, la controversia jurídica se centra en determinar si la acción de tutela es el mecanismo procedente para la protección de los derechos fundamentales invocados por la parte actora como presuntamente vulnerados por las entidades accionadas, al presentarse altos cobros de facturación del servicio público de gas natural, o si por el contrario, se debe declarar su improcedencia, al no haber sido agotada la actuación administrativa establecida en materia de servicios públicos domiciliarios.

Conforme a lo anterior, procede la Sala analizar los **requisitos de Procedibilidad de la acción de tutela**, los cuales de entrada se advierte no se cumplen en el presente caso, por lo siguiente:

**Expediente:** 73001-23-33-005-2020-00128-00  
**Acción:** Acción De Tutela  
**Accionante:** NOHEMÍ LEÓN DE CEDEÑO  
**Accionado:** Defensoría del Pueblo, Personería de Ibagué, Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y Alcanos de Colombia S.A E.S.P

## **1. Principio de subsidiariedad de la acción de tutela.**

En primer lugar, es menester señalar que la acción de tutela se caracteriza por ser subsidiaria, es decir, que su procedencia se da siempre y cuando no existan otros medios para amparar los derechos solicitados.

En el caso bajo estudio, la parte actora pretende sea ordenado a la Empresa de Alcanos S.A E.S.P de aplicación al artículo 146 de la ley 142 de 1994, para que adopte de manera adecuada el consumo facturable y la medición del mismo, en razón a que por su inobservancia, la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios incrementó en forma injustificada el servicio de gas su facturación correspondiente al periodo de mayo de la presente anualidad.

En virtud de lo anterior, se estima menester señalar que en materia de cobros de la prestación de los servicios públicos domiciliarios, la **ley 142 de 1994 en el Capítulo VI del Título VII** regula el tema de facturación, y en su **artículo 147** estableció, 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.

Así mismo, el **artículo 152 ibídem** consagró que es de la esencia del contrato de servicios públicos que el suscriptor o usuario pueda presentar a la empresa peticiones, quejas o recursos relativos al negocio jurídico respectivo.

Igualmente, el **artículo 154 ibídem** otorga la posibilidad al usuario de que en ciertas decisiones empresariales con las cuales se encuentre en desacuerdo, haga uso de los recursos procedentes (reposición y en subsidio apelación), con los cuales se obligue a la empresa a revisar determinadas decisiones que afecten la prestación del servicio o la ejecución del contrato, dentro de las cuales se enlistan los **i) actos de negativa del contrato, ii) suspensión, iii) terminación, iv) corte y v) facturación.**

En relación con **los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación,** el **inciso tercero del artículo 154 ibídem** señala que los recursos procedentes son el de **reposición y en subsidio apelación,** los cuales deberán interponerse dentro de los **cinco (05) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión.** No obstante, precisa que en ningún caso procederán reclamaciones contra facturas que tuviesen más de **cinco (05) meses** de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.

**Expediente:** 73001-23-33-005-2020-00128-00  
**Acción:** Acción De Tutela  
**Accionante:** NOHEMÍ LEÓN DE CEDEÑO  
**Accionado:** Defensoría del Pueblo, Personería de Ibagué, Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y Alcanos de Colombia S.A E.S.P

A su vez, el **artículo 155 ibídem** aclara que ninguna empresa de servicios públicos podrá exigir la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con ésta.

Cabe resaltar que, en materia de servicios públicos domiciliarios opera el **silencio administrativo positivo**, de tal manera que la empresa prestadora del servicio público debe responder los recursos, quejas y peticiones dentro del término de **quince (15) días hábiles**, contabilizados a partir de la fecha de su presentación. Una vez vencido el término sin que la empresa hubiere dado respuesta, se entenderá que el recurso ha sido resuelto en forma favorable al usuario, salvo que se demuestre que aquel auspició la demora, tal como lo prevé el **artículo 158 ibídem**.

En este orden de ideas, resulta claro para la Corporación que frente a las inconformidades que se presenten en materia de facturación de las empresas de servicios públicos domiciliarios, necesariamente el usuario suscriptor debe agotar un trámite previo, como lo es presentar la respectiva reclamación ante la entidad; circunstancia que en el presente caso se echa de menos, en razón a que la parte actora en ningún momento acreditó que hubiese puesto en conocimiento de ALCANOS S.A E.S.P los reparos que tenía en relación con el cobro efectuado en la factura del mes de mayo de la presente anualidad, con el propósito que la entidad iniciara el estudio de su caso y emitiera un pronunciamiento al respecto.

Por el contrario, se aprecia que la parte demandante pasó por alto la obligatoriedad en el agotamiento de dicho trámite ante la Empresa de Servicios Públicos domiciliarios, acudiendo directamente a la acción constitucional, lo cual, claramente la torna en improcedente, al existir un mecanismo adicional en vía administrativa para que fueran atendidas sus reclamaciones.

A dicha conclusión, llegó la Corte Constitucional en sentencia T- 013 de 2018, luego de analizar un caso análogo al que se estudia en el sub exámine, donde precisó lo siguiente:

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

**Expediente:** 73001-23-33-005-2020-00128-00  
**Acción:** Acción De Tutela  
**Accionante:** NOHEMÍ LEÓN DE CEDEÑO  
**Accionado:** Defensoría del Pueblo, Personería de Ibagué, Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y Alcanos de Colombia S.A E.S.P

*“Expediente T-6402530*

*Nombre del usuario: JENNY ESPERANZA RIVERA PÉREZ*

*Cédula de ciudadanía: (...)*

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

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

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

Adicionalmente, se indica a la parte actora que las facturas expedidas por las empresas de servicios públicos domiciliarios, como también, las respuestas a las reclamaciones, además de ser recurribles en sede administrativa, **son atacables ante la jurisdicción de lo contencioso administrativo, a través del medio de control de nulidad y restablecimiento del derecho**, consagrado en el artículo 138 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Bajo estas circunstancias, la parte actora no puede establecer que ha existido una vulneración de sus derechos fundamentales por parte de las entidades accionadas, cuando es claro que en ningún momento ha hecho uso de los mecanismos de defensa con los que dispone, tanto en sede administrativa como judicial, para reclamar las inconformidades que presenta respecto a los cobros de facturación del servicio de gas domiciliario por parte de ALCANOS.

## **2. Inexistencia de un perjuicio irremediable**

Este requisito requiere de un estricto análisis de cada caso en particular, pues se hace necesario verificar las condiciones individuales de quien peticiona la protección de determinado derecho.

Por lo tanto, aún en el evento de que existan medios de protección judicial idóneos y eficaces, se demuestre que estos resultan ser insuficientes para evitar la consolidación de un perjuicio irremediable, procederá la acción de

**Expediente:** 73001-23-33-005-2020-00128-00  
**Acción:** Acción De Tutela  
**Accionante:** NOHEMÍ LEÓN DE CEDEÑO  
**Accionado:** Defensoría del Pueblo, Personería de Ibagué, Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y Alcanos de Colombia S.A E.S.P

tutela de forma transitoria y hasta tanto la jurisdicción competente resuelva el litigio de manera definitiva.

En virtud de ello, es de recordarse que la figura del perjuicio irremediable, se caracteriza por:

*“(i) por ser inminente, es decir, que se trate de una amenaza que está por suceder prontamente; (ii) por ser grave, esto es, que el daño o menoscabo material o moral en el haber jurídico de la persona sea de gran intensidad; (iii) porque las medidas que se requieren para conjurar el perjuicio irremediable sean urgentes; y (iv) porque la acción de tutela sea impostergable a fin de garantizar que sea adecuada para restablecer el orden social justo en toda su integridad.”<sup>11</sup>*

Esbozado lo anterior, advierte la Corporación que en el caso bajo estudio no se evidencia una flagrante vulneración de derechos fundamentales, como quiera que no obra prueba dentro del expediente que a la parte actora se le haya efectuado el corte del Servicio Público de Gas Domiciliario por parte de Alcanos, o de cualquier otra circunstancia, que pusiera en riesgo sus derechos fundamentales, y en tal sentido, ameritara la procedencia excepcional de este mecanismo, en aras de evitar la consolidación de un perjuicio irremediable.

En este punto, vale la pena resaltar que debido a la declaratoria del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica, el Gobierno Nacional expidió el **Decreto 517 de 2020**, por medio del cual, dicta disposiciones en materia de los servicios públicos de energía y gas combustible, dentro del cual estableció: **(i)** la continuidad en la prestación del servicio público domiciliario de gas natural durante la declaratoria del estado de emergencia, **(ii)** la prohibición de suspensión del servicio público en cuestión, durante el tiempo que permanezca el estado de emergencia y **(iii)** la posibilidad de realizar pagos diferidos de los servicios para los usuarios de estratos 1 y 2 por un término de 36 meses, empezando su pago en el mes de agosto de 2020, sin que pueda trasladársele ningún interés o costo financiero por el diferimiento del cobro.

Así las cosas, la Sala no avizora la consolidación inminente de un perjuicio irremediable, en la medida que la parte actora, si bien es cierto alega la existencia del mismo, no hay pruebas que permitan acreditar que efectivamente afecta sus garantías constitucionales de manera inminente y grave.

---

<sup>11</sup> Sentencia T-786/08 M.P Dr. Manuel José Cepeda; Sentencia T-1316/01 M.P. Rodrigo Uprimny Yepes.

**Expediente:** 73001-23-33-005-2020-00128-00  
**Acción:** Acción De Tutela  
**Accionante:** NOHEMÍ LEÓN DE CEDEÑO  
**Accionado:** Defensoría del Pueblo, Personería de Ibagué, Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y Alcanos de Colombia S.A E.S.P

### **3. Existencia de un mecanismo ordinario idóneo.**

De acuerdo al análisis realizado a los anteriores principios, resulta evidente para esta Corporación, que para lo pretendido en el caso bajo estudio, la parte actora cuenta con otro mecanismo idóneo y eficiente, como lo es iniciar la respectiva reclamación ante la Empresa Alcanos S.A E.S.P, donde exponga las inconformidades que presenta respecto a los cobros de facturación del servicio de gas domiciliario para el mes de mayo de la presente anualidad.

Así mismo, puede ejercer el medio de control de Nulidad y Restablecimiento del derecho contras las decisiones adoptadas en sede administrativa, con el fin que el Juez Competente, estudie la legalidad de los actos administrativos que allí se profieran.

En vista de lo anterior, estima pertinente la Corporación **EXHORTAR a la PARTE DEMANDANTE** para que proceda a iniciar el trámite de reclamación ante la Empresa de ALCANOS S.A E.S.P, exponiendo los motivos de inconformidad frente al incremento en el cobro de facturación del servicio público domiciliario de gas natural, para lo cual, la Empresa Alcanos S.A deberá evaluar las condiciones en las cuales se tomó la medición del mese referenciado por la parte actora, y en caso de ser procedente se efectúen los ajustes al consumo real del citado inmueble.

En el mismo sentido, la Sala tampoco pasa por alto la existencia de un comportamiento desproporcionado de la Empresa de Servicios Públicos Alcanos S.A. E.S.P frente a los cobros del servicio de gas natural, al realizar la facturación aplicando el sistema de promedios de consumo de los meses anteriores, cuando ello está expresamente prohibido por los Decretos expedidos por el Gobierno Nacional.

Por tal razón, desde ya se le **EXHORTA** con el fin de que haga la lectura directamente del medidor del usuario, para que sea facturado lo que realmente éste consumió, además se le indica que, si el usuario o suscriptor ya canceló, se le debe tener en cuenta esa cantidad para el siguiente mes o en su defecto, se le debe hacer la respectiva devolución, aclarando que bajo ningún motivo dichas cantidades deben ser devueltas por cuotas.

Precisado lo anterior, y atendiendo las causales de improcedibilidad de la acción de tutela estipulados por el artículo 6 del Decreto 2591 de 1991, se vislumbra que este mecanismo constitucional no resulta procedente, para lo pretendido por la parte accionante.

Entonces, como quiera que el ejercicio de esta tutela no superó el estudio de

**Expediente:** 73001-23-33-005-2020-00128-00  
**Acción:** Acción De Tutela  
**Accionante:** NOHEMÍ LEÓN DE CEDEÑO  
**Accionado:** Defensoría del Pueblo, Personería de Ibagué, Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y Alcanos de Colombia S.A E.S.P

los parámetros esenciales para su viabilidad, pues no atiende a los requisitos de inmediatez y subsidiariedad, no se legitima la intervención del juez de tutela, por lo que se declarará la improcedencia de la presente acción constitucional.

### **DECISIÓN**

En mérito de lo expuesto, el Tribunal Administrativo del Tolima, Sala de Decisión, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley.

### **FALLA**

**PRIMERO. - DECLARAR** la improcedencia de la acción de tutela instaurada por la señora NOHEMI LEÓN DE CEDEÑO, por las razones expuestas en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO.- EXHORTAR a la PARTE DEMANDANTE** para que proceda a iniciar el trámite de reclamación ante la Empresa de ALCANOS S.A E.S.P, exponiendo los motivos de inconformidad frente al incremento en el cobro de facturación del servicio público domiciliario de gas natural, para lo cual, la Empresa Alcanos S.A deberá evaluar las condiciones en las cuales se tomó la medición del mes referenciado por la parte actora, y en caso de ser procedente se efectúen los ajustes al consumo real del citado inmueble.

**TERCERO.- EXHORTAR a la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS ALCANOS S.A** con el fin de que haga la lectura directamente del medidor del usuario, para que sea facturado lo que realmente éste consumió, además se le indica que, si el usuario o suscriptor ya canceló, se le debe tener en cuenta esa cantidad para el siguiente mes o en su defecto, se le debe hacer la respectiva devolución, aclarando que bajo ningún motivo dichas cantidades deben ser devueltas por cuotas.

**CUARTO.-** Notifíquese la presente decisión, en caso de no ser impugnada, remítase a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión.

**QUINTO.-** Una vez en firme, si no fuere seleccionado por la Corte Constitucional para su eventual revisión, archívese el expediente.

Atendiendo las pautas establecidas por la Presidencia de la República en el Decreto 457 del 22 de marzo de 2020, mediante el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID - 19 y el mantenimiento del orden público, y el Acuerdo PCSJA20-11567 del 05 de junio de 2020, proferido por el Consejo

**Expediente:** 73001-23-33-005-2020-00128-00  
**Acción:** Acción De Tutela  
**Accionante:** NOHEMÍ LEÓN DE CEDEÑO  
**Accionado:** Defensoría del Pueblo, Personería de Ibagué, Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y Alcanos de Colombia S.A E.S.P

Superior de la Judicatura, mediante el cual se tomaron medidas por motivos de salubridad pública, la presente providencia fue discutida y aprobada por la Sala a través de correo electrónico y se notifica a las partes por este mismo medio.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

**BELISARIO BELTRÁN BASTIDAS**  
Magistrado

**LUIS EDUARDO COLLAZOS OLAYA**  
Magistrado

**CARLOS ARTURO MENDIETA RODRÍGUEZ**  
Magistrado