

SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS-Se pueden proteger por tutela

Los servicios públicos domiciliarios son susceptibles de protección por vía de tutela en aquellas circunstancias en las cuales se afecte de manera evidente derechos y principios constitucionales fundamentales, como la dignidad humana, la vida, la igualdad, los derechos de los disminuidos, la educación, la seguridad personal. Si bien existe un medio de defensa gubernativo y judicial para dirimir las contiendas que de ordinario se presentan entre las empresas de servicios públicos domiciliarios y sus clientes, es igualmente claro que estos servicios pueden ser reivindicados a través de la acción de tutela en tanto guarden relación de conexidad con algún derecho fundamental que resulte vulnerado o amenazado por la acción u omisión de tales empresas, máxime si se está en el evento del perjuicio irremediable.

Referencia: expediente T-507607

Acción de tutela interpuesta por Marbel Luz Narváez Bayuelo contra la Empresa Distrital de Telecomunicaciones E.S.P. de Barranquilla – E.D.T.

Magistrado Ponente:

Dr. JAIME ARAÚJO RENTERÍA

Bogotá, D.C., veintitrés (23) de enero de dos mil dos (2002).

La Sala Primera de Revisión de la Corte Constitucional, en ejercicio de sus atribuciones constitucionales y legales, específicamente las previstas en los artículos 86 y 241, numeral 9 de la Constitución Política y en el Decreto 2591 de 1991, ha proferido la siguiente

SENTENCIA

dentro del proceso de revisión de los fallos dictados en el asunto de la referencia por los Juzgados Doce Civil Municipal de Barranquilla y Noveno Civil del Circuito de la misma ciudad.

I. ANTECEDENTES

1. Hechos

Alegando la vulneración de su derecho a la igualdad, narra la demandante que el 10 de julio de 2000 presentó escrito de petición ante la demandada en el cual comentaba que hacía más de tres años que había solicitado instalación telefónica sin que al efecto hubiese recibido respuesta satisfactoria, pues la contestación según la cual no había pares, era falsa, debido a que en la fecha de la negativa y en el mismo sector de su residencia la empresa había instalado varias líneas telefónicas. Prosigue la actora diciendo: en su respuesta al anterior oficio la entidad adujo imposibilidad técnica para instalar la mencionada línea y que por lo tanto debía esperar. Ante una nueva petición la empresa contestó diciendo que mi solicitud había sido resuelta de manera favorable, correspondiéndome el número 3248180, el cual sería instalado en los próximos días.

Después de dos semanas de espera presenté solicitud de respuesta a la no instalación de la línea -15 de agosto de 2000-, frente a lo cual la empresa me contestó que era imposible la instalación por inexistencia de pares para el sector. El 31 de agosto de 2000 solicité la intervención del gerente, pero la empresa me reiteró su negativa a través de escrito del 14 de septiembre del año 2000.

Finaliza la peticionaria afirmando:

“(…) la EDT si vulneró mi derecho constitucional a la IGUALDAD, tal como lo consagra el artículo 13 de la misma norma, al no concederme el derecho a la línea telefónica solicitada y una vez aprobada por la empresa, aduciendo la IMPOSIBILIDA TÉCNICA, como lo cual no es cierto, debido a que la Empresa desde la fecha de mi solicitud, hasta el día de hoy ha instalado más de 40 líneas telefónicas, lo que da a entender que la Empresa sí está en capacidad de instalar la línea telefónica de mi predio, (...)” (fl.16).

La E.D.T.- Empresa Distrital de Telecomunicaciones de Barranquilla contestó en los siguientes términos: a la solicitante se le asignó el No. 247622 que aún no tiene pares. Sin embargo, con ocasión de esta tutela se estudió la posibilidad de tomar los pares de la caja 822, sólo que por ser muy distante al sitio de instalación le puede acarrear frecuentes daños a la línea.

Las solicitudes a que alude la actora son muy antiguas, y el sistema da de baja aquellas que no reciben respuesta positiva, procediendo al estudio de nuevas peticiones, por la cual quien desea una nueva línea deberá actualizar su solicitud cada seis meses. En todo caso, la instalación efectiva de una línea telefónica se halla sujeta a la preexistencia de pares primarios o secundarios y de números. Por ello mismo:

“(…) puede suceder que a una persona se le conteste negativamente y luego a otra persona que metió (sic) su solicitud posteriormente se le responda positivamente porque puede que en ese momento se haya producido liberación de pares primarios o secundarios, o se hayan ampliado las redes o existan números disponibles para asignar. Este es el caso de la señora petente,(SIC) las primeras solicitudes fueron estudiadas y contestadas negativamente por falta de pares primarios y secundarios o por falta de número, luego se le asignó número pero no tenían (sic) pares y se le respondió negativamente. Cosa diferente sucedió con la última solicitud, la No. 2389603 del 27 de marzo de 2001, ésta fue estudiada, de acuerdo con la información suministrada por la Oficina de Asignaciones, encontrándose la disponibilidad de pares y de número, el cual ya le fue asignado. Esta línea está pendiente del proceso de instalación que requiere por lo menos quince días hábiles” (fl.22).

Las acometidas externas de las líneas telefónicas se hallan compuestas por varios elementos, entre los cuales están las cajas o armarios, éstos están integrados por diez pares, que pueden ser primarios o secundarios. Cada línea tiene sus propios pares primarios y secundarios, totalmente independientes e individuales. Es decir, una línea no puede depender de los pares de otra u otras.

Seguidamente la empresa hizo una relación de 8 líneas telefónicas, indicando sus números, nombre de los abonados, fechas de instalación, dirección residencial y puntos de conexión.

Señalando al punto que las solicitudes de tales líneas fueron presentadas con mucha antelación, o que siendo posteriores, al momento del estudio había capacidad técnica para responderles positivamente. Que asimismo debe considerarse cómo, mientras las citadas líneas dependen del armario 822 la de la actora lo es del armario 820. A continuación citó el texto de un memorando interno dirigido al gerente el 6 de octubre, conforme al cual:

“Para su información nuevamente estamos enviando la relación actualizada de distritos en los cuales el estado de la red primaria y/o secundaria hace recomendable ABSTENERSE DE

PROMOVER VENTAS, DE ASIGNAR NUEVAS INSTALACIONES, TRASLADOS Y REINSTALACIONES, HASTA NUEVA ORDEN TÉCNICA". (fl.29). Memorando en el que aparece el armario 820 dentro de la restricción anunciada. Con base en sus apreciaciones la empresa dijo no haber violado el derecho a la igualdad, toda vez que:

"(...) No existe desigualdad con las líneas telefónicas con las cuales compara la suya el actor, (sic) debido a que cada abonado funciona con su par propio, siendo independiente una línea de la otra, por consiguiente no tiene incidencia en las demás el hecho de que su solicitud no fue resuelta favorablemente y las que él señala en su escrito y que habían sido presentadas con antelación". (fl.35).

Concluyó la empresa alegando su posición de respeto del derecho a la igualdad de la demandante, anotando además: "(...) en el presente caso las líneas con las cuales se compara la accionante (sic), se encuentran instaladas en diferentes sitios, así sea en la misma cuadra". (fl.26).

II. SENTENCIAS OBJETO DE REVISION

a. Sentencia de primera instancia

El Juzgado Doce Civil Municipal de Barranquilla, mediante sentencia del 30 de mayo de 2001 amparó el derecho a la igualdad de la actora fundándose en la falta de seriedad de la empresa para con la demandante. En tal sentido puso de presente la importancia de la planificación para la prestación del servicio, a tiempo que puntualizó:

"De tal manera que no es procedente decirle a un usuario que solicita la prestación de determinado servicio, en este caso de telefonía, que sí es posible prestárselo, asignándole un número inclusive y, al transcurrir un mes decirle que no se puede instalar por imposibilidad técnica.

"Pero además observa el Despacho que, contrariamente a lo que se manifiesta en el informe rendido por la entidad accionada (sic) que las instalaciones de los teléfonos que la accionada (sic) presenta como prueba de que (sic) ha sido discriminada, fue efectuada con mucha antelación o posterioridad a la petición de la accionante (sic) no es justificación ni excusa porque comprenden un período (...) entre 1996 y 2001 por lo que se entiende que las

primeras instalaciones han podido ser solicitadas con antelación a la de la accionante, (sic) pero no así las posteriores, cuya solicitud de instalación ha podido realizarse después o simultáneamente con la petición de la accionante (sic) y ya le fueron instalados”. (fl.39).

b. Sentencia de segunda instancia

La empresa demandada impugnó la anterior decisión afirmando haber cumplido ya con lo solicitado por la actora, al propio tiempo que anexó un oficio del 30 de mayo de 2001 dirigido a la Secretaria General por la Jefe de la División de Reparaciones, que al respecto dice:

“Comunico a usted que la solicitud No. 2389603 de Nueva Instalación correspondiente al usuario “NARVÁEZ BAYUELO MABEL LUZ” fue cumplida en terreno el 29 de mayo de 2001”. (fl.47).

De esta impugnación conoció el Juzgado Noveno Civil del Circuito de Barranquilla, quien mediante sentencia del 10 de agosto de 2001 revocó la providencia del a quo, denegando en su lugar la tutela impetrada por la demandante. A tales efectos afirmó que en el presente caso no se encuentra comprometido el derecho a la igualdad ni ningún otro derecho constitucional fundamental, dado que entre una y otra línea telefónica existe independencia operacional. Agregó que a la luz del artículo 365 de la Carta no se está ante un derecho fundamental y que de otro lado la peticionaria cuenta con otras alternativas, esto es, vías de derecho que comprenden las entidades constituidas para verificar el funcionamiento de las empresas de servicios públicos domiciliarios (fls. 56-57).

III. CONSIDERACIONES Y FUNDAMENTOS DE LA CORTE

1. Competencia.

Esta Corte es competente para conocer de los fallos materia de revisión, de conformidad con lo establecido en los artículos 86 y 241-9 de la Constitución Política y en los artículos 31 a 36 del Decreto 2591 de 1991, y demás disposiciones pertinentes, y por la escogencia realizada por la Sala de Selección No. 10 del 9 de octubre de 2001.

2. El problema jurídico planteado

Corresponde a la Sala determinar si la acción de tutela constituye el instrumento procesal adecuado para que la demandante pueda obtener la protección del derecho a la igualdad en relación con el servicio público domiciliario de telefonía.

3. Defensa de los usuarios en sede de la empresa y acción de tutela

La ley 142 de 1994 estableció un procedimiento administrativo con la subsiguiente vía gubernativa para los suscriptores potenciales, suscriptores y usuarios de los servicios públicos domiciliarios. De suerte tal que ante las respectivas oficinas de peticiones, quejas y recursos de las empresas pueden los interesados presentar y obtener respuesta a sus peticiones, quejas, reclamos y recursos de reposición y apelación, correspondiéndole la decisión de este último a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Seguidamente podrán los interesados ocurrir ante el Contencioso Administrativo con el fin de acusar los actos administrativos que lesionen sus intereses y derechos en orden a obtener su restablecimiento material; por donde se destaca la existencia de una vía especial para la resolución de los conflictos que puedan surgir entre las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios y los suscriptores potenciales, los suscriptores o los usuarios. Lo cual no obsta para reiterar lo afirmado por esta Corporación en el sentido de que los servicios públicos domiciliarios son susceptibles de protección por vía de tutela en aquellas circunstancias en las cuales se afecte de manera evidente derechos y principios constitucionales fundamentales, como la dignidad humana, la vida, la igualdad, los derechos de los disminuidos, la educación, la seguridad personal, etc.¹ Es por ello que:

“(…) tampoco puede el juez de tutela permitir que se prolongue en el tiempo un comportamiento contrario a los derechos fundamentales de la accionante, (sic) cuando ha verificado que se concretó en una clara vía de hecho, y que puede constituir un abuso de la posición dominante de las empresas demandadas, así como ocasionar un perjuicio irremediable, sin adoptar las medidas que resulten necesarias para restablecer los derechos conculcados”.²

3. Hecho superado

Según se vio en párrafos anteriores, en autos obra un oficio del 30 de mayo de 2001 dirigido a la Secretaria General por la Jefe de la División de Reparaciones de la E.D.T., que al respecto dice:

“Comunico a usted que la solicitud No. 2389603 de Nueva Instalación correspondiente al usuario “NARVÁEZ BAYUELO MABEL LUZ” fue cumplida en terreno el 29 de mayo de 2001”. (fl.47).

Por su parte la demandante corroboró la instalación efectiva de la susodicha línea telefónica (fl.41), la cual corresponde al No. 3247622. Certeza que a su vez le permite a esta Sala confirmar la decisión de segundo grado, aunque por razones diferentes.

IV. DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, la Sala Primera de Revisión de la Corte Constitucional, administrando justicia en nombre del pueblo y por mandato de la Constitución,

RESUELVE:

Primero.- Declárase la ocurrencia del hecho superado por cuanto la línea telefónica solicitada ya fue instalada.

Segundo.- Como quiera que se ha superado el hecho materia de la presente demanda de tutela, confírmase la sentencia del 10 de agosto de 2001 del Juzgado Noveno Civil del Circuito de Barranquilla –pero por las razones expuestas en esta providencia-, por la cual se revocó la del Juzgado Doce Civil Municipal de Barranquilla, denegando en su lugar la demanda de tutela instaurada por MARBEL LUZ NARVÁEZ BAYUELO contra la Empresa Distrital de Telecomunicaciones E.S.P. de Barranquilla.

Tercero.- Por Secretaría líbrese la comunicación de que trata el artículo 36 del Decreto 2591 de 1991.

Notifíquese, comuníquese, publíquese en la Gaceta de la Corte Constitucional y cúmplase.

JAIME ARAÚJO RENTERÍA

Magistrado Ponente

ALFREDO BELTRÁN SIERRA

Magistrado

MANUEL JOSÉ CEPEDA ESPINOSA

Magistrado

MARTHA VICTORIA SÁCHICA MENDEZ

Secretaria General

1 T- 406 de 1992.