

Sentencia T-1150/01

MEDIO DE DEFENSA JUDICIAL-Pago de servicio de agua por trámite de proceso ordinario

El actor debe demandar a la accionada, ante el juez civil, para que mediante el trámite previsto para los procesos ordinarios se resuelva el conflicto que tiene con la actora, relativo al pago del servicio de acueducto y alcantarillado del inmueble de su propiedad y para que, de encontrarse probada la responsabilidad de la demandada en el acaecimiento de los perjuicios que dice haber sufrido, se la conmine a asumir su responsabilidad. A su vez, si la accionada pretende que el mismo le cancele las sumas que ha dejado de pagar por la misma prestación, debe acudir ante la misma jurisdicción, para que ejecutivamente se condene al usuario a su pago. No obstante el juez civil, mediante ninguno de los procedimientos antes nombrados, fundados en desavenencias e incumplimientos contractuales, puede ordenar el restablecimiento del servicio que el actor demanda.

ACCION DE TUTELA CONTRA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS-Trámite para suspensión de servicio de agua

Las empresas de servicios públicos domiciliarios bien pueden suspender el servicio que prestan a los usuarios, porque tal proceder lo autoriza el artículo 140 de la Ley 142 de 1994, pero para ello los recursos interpuestos por el usuario deben haber sido resueltos en tal sentido, lo que exige, como lo dispone la ley en cita, i) que la empresa relacione con la suspensión hasta tres de los últimos periodos pendientes de pago, ii) que el usuario haya sido enterado de que el servicio será suspendido, mediante escrito enviado por correo, publicado o entregado, o mediante comunicación verbal, de lo que se dejará constancia, iii) si enterado de la decisión el usuario eleva petición, presenta queja o reclamación, de ser necesario, la empresa decretará pruebas con el objeto de dilucidar las diferencias de información o de apreciación y, culminado el debate probatorio, la misma terminará su actuación con la expedición del acto administrativo que corresponda, el que también deberá notificarse para que el usuario, si lo considera, interponga los recursos de reposición y de apelación. No obstante, la Empresa suspendió el servicio de agua que debe prestar al inmueble de propiedad del actor sin cumplir con el anterior procedimiento, y, hasta la fecha, no ha enmendado su actuación. Porque el día antes señalado, sin enterar al usuario y, por ende, sin dar lugar a su intervención, suspendió el servicio que debe prestar al inmueble y

vinculó su actuación al no pago de 22 facturaciones. Sin reparar en que, antes de suspender el servicio debía comunicar su decisión para dar lugar a la intervención del afectado y no vincular su decisión, sino a las tres últimas facturaciones.

ACCION DE TUTELA CONTRA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS-Orden de restablecimiento de servicio de agua

La Sala debe confirmar la decisión del Juzgado, en cuanto éste ordenó el restablecimiento del servicio de acueducto al inmueble de propiedad del usuario tutelante, porque la intervención del juez administrativo, a quien le correspondería ordenar tal restablecimiento no puede darse debido a que la accionada no ha iniciado la actuación administrativa que debía culminar con la suspensión que afecta al inmueble. Omisión que implica, necesariamente, el quebrantamiento de las garantías constitucionales del debido proceso del accionante y, que da lugar a la intervención del juez constitucional para su restablecimiento. Sin perjuicio de que las partes acudan ante la justicia ordinaria para dirimir sus diferencias, y al juez administrativo para controvertir los actos administrativos de suspensión, corte del servicio, y sanción por reconexión sin autorización, siempre que los mismos se profieran.

Referencia: expediente T-478.681

Acción de tutela instaurada por Asunción Rodríguez Rincón contra SERA. Q.A. E.S.P. S.A.
Tunja

Magistrado Ponente:

Dr. ALVARO TAFUR GALVIS

Bogotá, D.C., primero (1) de noviembre del año dos mil uno (2001).

La Sala Octava de Revisión de la Corte Constitucional, integrada por los magistrados Jaime Araujo Rentería, Alvaro Tafur Galvis y Clara Inés Vargas Hernández, en ejercicio de su competencia constitucional y legal, ha proferido la siguiente

SENTENCIA

en el proceso de revisión de las decisiones tomadas por el Juez Primero Civil Municipal de

Tunja y el Juez Tercero Civil del Circuito de la misma ciudad para resolver la acción de tutela instaurada por Asunción Rodríguez Rincón contra la Empresa SERA.Q.A. E.S.P. S.A.

I. ANTECEDENTES

El accionante pretende que el juez constitucional ordene a la accionada el restablecimiento del servicio de acueducto que la misma está obligada a prestarle al inmueble de su propiedad ubicada en la Avenida Oriental número 9ª-04 de la ciudad de Tunja, y que se ordene a la misma que expida el recibo de pago por solo tres meses de facturación, debido que la accionada suspendió el mencionado servicio y está cobrando sumas que el actor aduce no deber, por ende, estaría quebrantando sus derechos fundamentales a la vida, igualdad, petición, debido proceso, salud, propiedad y saneamiento básico.

1. Hechos

De las pruebas aportadas se pueden tener como ciertos los siguientes hechos:

-El inmueble ubicado en la Avenida Oriental número 9ª-04 Barrio Jordán de la ciudad de Tunja -una edificación de tres plantas, con un local en el primer piso y otro en el sótano- no tiene servicio de agua potable desde el 2 de septiembre del año 2000, porque la Empresa de Servicios Públicos SERA.Q.A S.A., encargada de su suministro, en virtud del Contrato de Condiciones Uniformes para Servicio de Acueducto y Alcantarillado celebrado con el usuario, procedió a suspenderlo por mora en el pago. Y, más adelante debido a que pudo constatar que se había conectado el inmueble al mencionado servicio sin su autorización.

-La empresa accionada ha suspendido el suministro de agua potable al inmueble en mención, por mora en el pago de las facturas de cobro correspondientes, en cuatro oportunidades en los últimos 2 años -8 de junio de 1998, 19 de febrero de 1999, 28 de mayo y 2 de septiembre de 2000-.

-Así mismo, la accionada ha reconectado dicho servicio en tres oportunidades -17 de julio de 1998, 22 de noviembre de 1999, y 14 de junio de 2000-. A su vez, en visitas realizadas el 27 de junio de 1999, el 27 de septiembre de 2000, el 2 de febrero y 27 de abril de 2001, la empresa antes nombrada ha podido constatar la rotura de los sellos de corte para conectar

el servicio sin su autorización y, en dos oportunidades, ha emitido oficios informándole al usuario que debe cancelar una sanción por tal procedimiento.

-De las anteriores actuaciones no ha sido enterado el actor. Y la empresa SERA. Q.A. E.S.P. S.A. no ha proferido los actos administrativos correspondientes.

2. Pruebas obrantes dentro del expediente

2.1. El accionante aportó los siguientes documentos:

-Original de la Factura de Cobro 97079360, expedida por Sera.Q.A. Tunja, a cargo de Rodríguez Rincón Asunción, por concepto de cargo fijo acueducto, aseo Ciudad Limpia y alcantarillado, por valor de \$5.289.00, por el periodo de facturación abril de 1997, que debía cancelarse el 13 de junio de 1997, sin constancia de pago.

-Estado de Cuenta expedido por la accionada el 14 de abril de 2001, el que da cuenta de 31 facturas pendientes, a cargo de Rodríguez Rincón Asunción, para un total de \$1'812.654.00

2.2. La accionada aportó los siguientes documentos:

-En 4 folios, fotocopias de las comunicaciones emitidas por la misma al "usuario del inmueble ubicado en la Avenida Oriental número 9ª-04 de la ciudad de Tunja" informándole la suspensión del servicio por falta de pago. Y, en dos folios, fotocopia de las comunicaciones en las que informa al mismo usuario, el corte definitivo por conexión indebida. De las anteriores comunicaciones solamente el oficio de 19 de febrero de 1999, que informa sobre la suspensión del servicio, aparece suscrito por el usuario tutelante -folios 34, 36, 40, 42, 46, 49-.

-En 9 folios, fotocopias de las órdenes de trabajo realizadas en el inmueble, atrás referido, para restablecer el servicio de acueducto, cortarlo definitivamente por conexión ilegal, colocarle contador, reinstalar éste, y verificar el corte Y, en un folio, inspección de servicio realizada por la Gerencia Comercial de la empresa accionada, en el mismo inmueble, que da cuenta de que se trata de una edificación de tres plantas "posee local grande funciona ferretería y en el primer piso sotano (sic) funciona taller de ornamentación y varios". De éstas solo la orden de trabajo de 22 de noviembre de 1999 relativa a la reinstalación del servicio aparece suscrita por el tutelante -folios 35, 37, 38, 39, 41, 43,.44, 45, 47-.

-Estado de cuenta correspondiente al abonado 340.687 Rodríguez Rincón Asunción a 27 de abril de 2001, en el que se relacionan 33 facturas de cobro y un saldo a cargo de \$1.953.723.00.

-Relación general de recibos expedidos a nombre de "Rodríguez. R AV OR 9ª-04" entre el 20 de abril del 2001 y el 7 de enero de 1997 que dan cuenta de i) que en esta última fecha se facturó \$ 5.068.00 por un consumo de "15", en tanto en la primera el cobro ascendió a \$ 74.972.00 por un consumo de "14" y ii) que al usuario se le ha facturado, durante el mismo periodo, un valor total de \$2.897.000.00 de los cuales ha cancelado \$943.744.00.

-En tres folios, formato de Contrato de Condiciones Uniformes de Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado, elaborado por la accionada, sin firmas.

3. La demanda

-El actor relata que en 1997 debía cancelar a la accionada por concepto del servicio de acueducto y alcantarillado, prestado al inmueble de su propiedad ubicado en la Avenida Oriental 9ª-04 de la ciudad de Tunja, la suma de \$5.289.00 que comprendía cargo fijo, consumo, servicio de aseo y alcantarillado.

-Afirma que desde junio de 1997 no ha cancelado las facturas de cobro expedidas por la empresa, por concepto del mencionado servicio, inicialmente por un olvido involuntario, toda vez que el inmueble se encontraba desocupado, y a la fecha en razón de que la cuenta asciende a la suma de \$1.812.654.00, la que considera injusta, porque la Empresa no ha suministrado el servicio.

-Fundamenta su pretensión de amparo constitucional en que la accionada está vulnerando sus derechos fundamentales, como quiera que "(..) está dando un trato preferencial a otras personas que si tienen el servicio del agua; es decir hay discriminación, hay un trato desigual, porque fuera de haber retirado o hurtado el medidor o contador del agua dicha Empresa, a otras personas si les suministra el servicio (..) [s]in el precioso líquido, que es el agua, corre peligro de la vida de unas personas que desean habitar la casa o cuando tengo de habitar el inmueble (..)"

Arguye que la empresa SERA Q.A. DE TUNJA "no tiene en cuenta lo establecido en el Decreto

266 del 22 de febrero de 2000 (..) NO SE COBRARAN SERVICIOS NO PRESTADOS, tarifas, ni conceptos diferentes a los previstos en las condiciones uniformes de los contratos, ni se podrá alterar la estructura tarifaria definida para cada servicio público domiciliario"- negrilla en el texto-.

-Manifiesta que está "(..)en condiciones de cancelar las primeras tres facturas, a partir del mes de abril de 1997 que fue el facturado, y que debía cancelar antes del 13 de junio de 1997 (..) pero la Empresa fuera de que está violando mis derechos fundamentales pretende por la vía de hecho que mientras no cancele la suma que me relacionaron (..) no procede a la RECONEXIÓN DEL SERVICIO."

4. Respuesta de la accionada

El Gerente General -Tunja- de la sociedad demandada, contestó la demanda antes sintetizada, oponiéndose a la protección invocada, entre otras razones, porque dice haber requerido en diferentes oportunidades al actor, desde junio de 1998, para que cumpla con sus obligaciones como usuario propietario del inmueble donde la Empresa presta el servicio, sin haber obtenido un comportamiento acorde con sus obligaciones legales y contractuales. Para el efecto hace la siguiente relación:

"1. El día 8 de junio de 1998 se le efectuó la suspensión del servicio por estar adeudando 16 facturas.

2. El 17 de julio de 1998, por cuanto el usuario hizo un abono a la deuda anterior, se le reconectó el servicio.

3. El 19 de febrero de 1999 nuevamente se le suspendió el servicio por mora en el pago de 7 facturaciones.

4. El 27 de julio de 1999 mediante orden de trabajo, se detectó que el servicio estaba conectado directamente sin autorización de la empresa, razón por la cual se le impuso una multa de conformidad con el contrato de condiciones uniformes.

5. El 22 de noviembre de 1999 se hizo nueva inspección para verificar el corte e instalar el medidor.

6. El 15 de diciembre de 1999 se efectuó nueva visita al inmueble del usuario para verificar el corte.

7. El 28 de mayo de 2000 se le suspendió nuevamente el servicio por mora en el pago de 21 facturas.

8. El 14 de junio de 2000 se le reinstaló el medidor.

9. El 2 de septiembre de 2000 nuevamente se le suspendió el servicio por mora en el pago de 22 facturas.

10. El 27 de septiembre de 2000 se encontró nuevamente reconectado el servicio en forma directa y sin autorización de la empresa, lo que le originó una nueva sanción de conformidad con el Contrato de Condiciones Uniformes.

11. El 27 de octubre de 2000 se realizó visita para constatar que el servicio estaba suspendido.

12. El 2 de febrero de 2001, en nueva visita, se constató que el servicio se encontraba reconectado sin autorización de la empresa, procediendo a suspenderlo nuevamente y notificarle la sanción correspondiente de conformidad con el Contrato de Condiciones Uniformes.

13. El 27 de abril de 2001, se realiza nueva inspección encontrando que una vez más el usuario tutelante reconectó el servicio sin autorización de la empresa, procediendo a suspenderlo y a notificar la nueva sanción por ese hecho, de conformidad con el Contrato de Condiciones Uniformes.

14. Se constató en el historial de la cuenta del usuario que tiene una deuda pendiente de 33 facturas incluyendo las correspondientes a las sanciones impuestas por reconexión ilegal del servicio.

15. En el período de noviembre de 1997 a la fecha, se le ha facturado al usuario el consumo registrado en el medidor bien sea por reconexión ilegal o no, más los otros cargos que componen la tarifa como son el cargo fijo, alcantarillado y el servicio de aseo que es prestado por Ciudad Limpia.”

Por lo anterior asegura que, como lo demuestra la anterior relación y la documentación que adjunta, la Empresa se ha visto obligada a suspender el servicio de suministro de agua al inmueble de propiedad del actor y a imponerle a éste las sanciones que corresponden, porque no solamente adeuda 33 facturas de cobro, sino que ha procedido, en varias oportunidades, a conectar el suministro del liquido directamente, lo que está prohibido en el Contrato de Condiciones Uniformes.

5. Las decisiones que se revisan

5.1. Decisión de primera instancia

El Juez Primero Civil Municipal de Tunja, a quien le correspondió tramitar el asunto, cuyo estudio ocupa a la Sala, negó en primera instancia la protección invocada por el actor.

Para el efecto consideró que, aunque procedía entrar a considerar la acción, en razón de la calidad del servicio prestado por la Empresa accionada, la pretensión debía negarse debido a que “está de por medio una controversia de carácter contractual, económica que escapa a la competencia del juez de tutela, pues el actor dispone de otro medio de defensa judicial. Y, respecto de la posibilidad de conceder el amparo como mecanismo transitorio, consideró que “nada hace temer que el accionante sufra padecimientos o quebrantos de salud que pudiese atribuirse de modo directo e inmediato a la no reconexión inmediata del servicio de agua que según su dicho hace más de tres años no se tiene, pero que la realidad es otra si se observa los documentos en donde se da cuenta de reconexiones no permitidas por el propio usuario”.

Además, destaca que “(..)aparece de bulto que el señor ASUNCIÓN RODRÍGUEZ RINCÓN, no ha sido totalmente veraz en los hechos que sustentan la acción, toda vez que refirió encontrarse totalmente desocupado el inmueble de la avenida oriental N° 9ª 04 Barrio Jordán de Tunja, (N° 2 de los hechos, folio 3), desde el año de 1997, demostrándose lo contrario con la documentación allegada por la empresa en donde se refiere en una de las inspecciones que le realizaron, que el inmueble constaba “de tres plantas, en donde se encontraba funcionando en un local grande una ferretería, y en el primer piso sótano funciona taller de ornamentación y varios” (folio 32 del expediente) confirmándose con ello y con los demás documentos que desde el 17 de junio del año 1998 y en adelante hubo varias reconexiones del servicio por petición del propietario, como arbitrariamente por el propio accionante, lo

que da ha entender a este despacho que RODRÍGUEZ RINCÓN no ha obrado correctamente ni con este juzgado ni con la propia empresa (..)."

5.2. Impugnación

El accionante impugnó la decisión anterior. Para el efecto aduce que debido a que el suministro de agua es indispensable para la vida y la salud de las personas, la Empresa accionada le está causando un perjuicio irremediable. Además, pone de presente que si no cancela las sumas que la misma le endilga deber no le presta el servicio, y que ésta es la única entidad que se encuentra en posibilidad de hacerlo.

5.3. Decisión de segunda instancia

Para el efecto consideró que la sociedad accionada quebrantó el derecho al debido proceso del actor, en cuanto ha debido proceder a suspender el servicio cuando se debían los tres primeros periodos, y adelantar "un pequeño proceso" con miras a imponerle al usuario tutelante las sanciones por razón de la reconexión del servicio que le endilga. Dice así el aparte pertinente de la providencia:

"En el evento que es objeto de análisis en ésta instancia, sin lugar a equívocos se puede afirmar que en realidad existió una vulneración al derecho al debido proceso, pues con la conducta asumida por SERA Q.A. al suspender el servicio de acueducto al accionante, sin observar el marco regulatorio consagrado en la ley", lesionó directamente éste derecho fundamental es que el usuario y propietario del servicio no tiene porque soportar la negligencia en la que incurrió la Empresa prestadora al no haber suspendido el agua desde el propio instante en que se incurrió en la mora de los tres primeros periodos, cuando tenía toda la facultad legal para entrar a sancionar al consumidor moroso de aquel entonces que haciendo uso del servicio no lo pago y no como ahora pretende hacerlo, de cobrarle al propietario y usuario todo un servicio que ni siquiera está disfrutando.

Ahora bien, del propio mandato constitucional se desprende que la prestación de los servicios públicos, bien en cabeza del Estado o de los particulares, debe regirse de manera necesaria por la observancia de principios como el de la continuidad, que en nuestro caso se halla ausente, ya que el accionante se ha visto sometido al padecimiento injustificado de no poder disfrutar del servicio de agua, elemento indispensable para la vida y salubridad de todo ser

humano.

Situación diferente es la que consiste en la reconexión indebida que ha efectuado el interesado en varias oportunidades, que genera conforme al contrato de condiciones Uniformes una sanción pecuniaria, la que es exigible por la vía coercitiva, observando los lineamientos y procedimientos reglados por la ley, pero que en manera alguna, otorgan a la empresa de servicios la facultad omnímoda de obrar a su voluntad desconociendo los mínimos derechos del usuario: resalta el despacho sobre éste punto que SERA Q.A. ha desconocido abiertamente el procedimiento para la imposición de sanciones por reconexión indebida del servicio, pues ni siquiera observa lo convenido y lo pactado en el contrato de condiciones Uniformes, donde claramente determina que la sanción se debe proferir por acto administrativo, resolución motivada la cual es el resultado de un pequeño proceso administrativo y la que sin lugar a dudas debe notificársele al usuario para que haga uso del derecho de defensa, lo que reitera la violación al principio fundamental al debido proceso, el cual se garantiza para todas las actuaciones judiciales y administrativas, y lleva implícito la posibilidad de hacer real el derecho de igualdad de las personas frente a la ley.

Por esta razón se concederá la protección del derecho fundamental al debido proceso, disponiendo que SERA Q.A., reinstale el servicio de Agua en el inmueble propiedad del accionante, e inicie los trámites o acciones judiciales correspondientes para obtener el pago del servicio de agua de los tres primeros periodos. e imponga conforme al procedimiento establecido en el contrato de condiciones Uniformes las sanciones por reconexión indebida del servicio.”

II. CONSIDERACIONES Y FUNDAMENTOS

1. Competencia

La Corte Constitucional, a través de esta Sala, es competente para revisar las anteriores providencias, en desarrollo de las facultades conferidas en los artículos 86 y 241 numeral 9º de la Constitución Política, en concordancia con los artículos 33 a 36 del Decreto 2591 de 1991, y en cumplimiento del auto de 24 de julio del presente año, expedido por la Sala de Selección de Tutelas Número Siete de esta Corporación.

2. Problema jurídico

Corresponde a la Sala decidir si procede la protección constitucional de los derechos a la vida, igualdad, salud, saneamiento ambiental y propiedad del señor Asunción Rodríguez Rincón, los que, a su decir, están siendo quebrantados por Empresa SERA.Q.A. E.S.P. S.A., toda vez que el servicio público de suministro de agua potable que la antes nombrada debe prestarle al inmueble ubicado en la Avenida Oriental número 9ª-04 de la ciudad de Tunja, en ejecución del Contrato de Condiciones Uniformes, se encuentra suspendido desde el 2 de septiembre de 2000, porque el usuario adeudaba a dicha fecha "22 meses de facturación".

Además se requiere determinar si la accionada está autorizada para mantener dicha suspensión, hasta tanto el usuario cancele las 33 facturas que a la fecha de la contestación de la demanda la accionada le endilga deber, entre las que se relacionan sanciones por reconexión directa, sin que se hubiesen proferido los actos administrativos correspondientes.

Para lo anterior se requiere determinar, como lo dispone el artículo 86 constitucional, si le asiste razón al juzgado de primera instancia, quien no concedió el amparo por cuanto consideró que el usuario debía acudir ante el juez civil para resolver el conflicto que mantiene con la accionada, o si resulta pertinente confirmar la decisión de segunda instancia, en la que se ordenó a la accionada restablecer el servicio suspendido, dejándola en libertad de iniciar los trámites o acciones pertinentes con miras a obtener el pago de solo 3 de los 33 periodos que la misma pretende cobrar.

Porque si, como sostiene el A-quo, el juez ordinario puede conminar a la demandada al restablecimiento inmediato del servicio público que requiere el inmueble de propiedad del actor, habría que confirmarse esta decisión. En caso contrario, procede mantener la decisión de segunda instancia, dejando a salvo la posibilidad de que las partes en conflicto acudan a la justicia ordinaria para resolver todas sus diferencias, incluyendo la relativa al pago de las facturas cuyo pago no puede ser compelido en sede administrativa.

3. Mediante la acción de tutela no procede dirimir el conflicto económico planteado por el actor, ni ordenar el pago de todas las facturas que la accionada pretende cobrar

Al parecer de la Sala le asiste razón al fallador de primera instancia, en cuanto considera que la presente acción no resulta procedente para dirimir definitivamente el conflicto económico surgido entre las partes, por razón de la prestación del suministro de agua potable al

inmueble de propiedad del usuario tutelante ubicado en la Avenida Oriental número 9ª-04 de la Ciudad de Tunja, debido a que éste aduce que solo le corresponde pagar “las tres primeras facturas, a partir del mes de abril de 1997, y que debía cancelar antes del 13 de junio de 1997”, en tanto la Empresa no cobra dichas sumas pero si pretende que el mentado usuario pague las facturas de cobro que dice haber expedido entre noviembre de 1998 y abril del 2001.

Es más, según relata la Empresa, estando suspendido el mencionado servicio, por corte efectuado el 8 de junio de 1998, el actor realizó un abono a la suma que aquella le endilga deber, pago que habría dado lugar a la reconexión del servicio el 17 de julio del mismo año, y el usuario aparece suscribiendo una orden de suspensión y una orden de trabajo para reinstalación durante 1999. Lo que significa que según la Empresa el actor no debe las facturas que éste insiste en pagar y el usuario no reconoce haber realizado los abonos que la Empresa le contabiliza.

Quiere decir, entonces, que la pretensión del accionante, dirigida a que se ordene a “SERA Q.A. TUNJA E.S.P. S.A. expida el recibo de pago solamente de los tres primeros meses de los recibos que se adjuntan”, en cuanto corresponderían a periodos que la accionada no pretende cobrar -abril a junio de 1997-, no procede entrar a resolverla por vía de tutela, toda vez que para entrar a dirimir el conflicto antes descrito se requiere que preceda a la decisión un amplio debate probatorio, en el que las partes puedan confrontar ampliamente sus intereses, con pleno respeto de sus garantías constitucionales. Y la competencia que la Constitución Política asigna al juez constitucional para restablecer los derechos fundamentales quebrantados, no permite tal confrontación.

Así mismo ocurre con 30 de las 33 facturas de cobro, por iguales periodos, que la accionada pretende que el usuario cancele en sede administrativa y que el mismo aduce no deber porque el servicio no se ha prestado, en razón de que, tal como lo tiene previsto el artículo 140 de la Ley 142 de 1994, las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios solo pueden conminar a los usuarios a pagar, haciendo alarde de su prerrogativa unilateral de suspender la prestación, las tres últimas facturas que dieron lugar a la suspensión. Lo que significa que para el pago de las facturas restantes, la accionada deberá promover un proceso ejecutivo civil, en el que el actor pueda defender sus intereses.

De tal suerte que el actor debe demandar a la accionada, ante el juez civil de Tunja, para que mediante el trámite previsto para los procesos ordinarios se resuelva el conflicto que tiene con la actora, relativo al pago del servicio de acueducto y alcantarillado del inmueble de su propiedad, entre abril y junio de 1997 y para que, de encontrarse probada la responsabilidad de la demandada en el acaecimiento de los perjuicios que dice haber sufrido, se la condene a asumir su responsabilidad. A su vez, si la accionada pretende que el mismo le cancele las sumas que ha dejado de pagar por la misma prestación, pero entre noviembre de 1998 y octubre de 2000, debe acudir ante la misma jurisdicción, para que ejecutivamente se condene al usuario a su pago.

No obstante el juez civil, mediante ninguno de los procedimientos antes nombrados, fundados en desavenencias e incumplimientos contractuales, puede ordenar el restablecimiento del servicio que el actor demanda.

De tal suerte que resta por establecer cual es la vía procesal adecuada para que al actor le sea restablecido el servicio de agua, sin conculcar los privilegios y prerrogativas que el ordenamiento jurídico le reconoce a la accionada, en su condición de prestadora del servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado en la ciudad de Tunja.

4. Corresponde al juez de tutela ordenar el restablecimiento del servicio porque la accionada no ha culminado la actuación administrativa que al usuario le permite ejercer su derecho a la defensa

Sea lo primero recordar que del Contrato de Condiciones Uniformes para la Prestación de Servicios Públicos Domiciliarios surge una particular relación contractual de naturaleza privada que supone situaciones estatutarias y regladas, las que permiten a la empresa vincular jurídicamente al usuario o suscriptor mediante decisiones unilaterales, entre las que se cuentan la facturación, la conexión, la suspensión, el corte, la reconexión y la imposición de sanciones, por causa y con ocasión de la prestación del servicio¹.

Ahora bien, precisamente por las prerrogativas que la ley reconoce a las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, entendidos por la jurisprudencia constitucional como privilegios indispensables para garantizar su funcionamiento y permitirles, además, la prestación de dichos servicios de manera continua, eficiente y eficaz, sus actuaciones se encuentran sujetas a los mismos controles a los que el ordenamiento

jurídico somete las actuaciones de las autoridades públicas, y sus actos deben ser controvertidos ante la jurisdicción en lo contencioso administrativo².

De tal suerte que las empresas de servicios públicos domiciliarios bien pueden suspender el servicio que prestan a los usuarios, porque tal proceder lo autoriza el artículo 140 de la Ley 142 de 1994, pero para ello los recursos interpuestos por el usuario deben haber sido resueltos en tal sentido, lo que exige, como lo dispone la ley en cita, i) que la empresa relacione con la suspensión hasta tres de los últimos periodos pendientes de pago³, ii) que el usuario haya sido enterado de que el servicio será suspendido, mediante escrito enviado por correo, publicado o entregado, o mediante comunicación verbal, de lo que se dejará constancia⁴, iii) si enterado de la decisión el usuario eleva petición, presenta queja o reclamación, de ser necesario, la empresa decretará pruebas con el objeto de dilucidar las diferencias de información o de apreciación y, culminado el debate probatorio, la misma terminará su actuación con la expedición del acto administrativo que corresponda, el que también deberá notificarse para que el usuario, si lo considera, interponga los recursos de reposición y de apelación.⁵

No obstante, la Empresa SERA Q.A. E.S.P. S.A. el 2 de septiembre de 2000 suspendió el servicio de agua que debe prestar al inmueble de propiedad del actor sin cumplir con el anterior procedimiento, y, hasta la fecha, no ha enmendado su actuación. Porque el día antes señalado, sin enterar al usuario y, por ende, sin dar lugar a su intervención, suspendió el servicio que debe prestar al inmueble ubicado en la Avenida Oriental número 9ª-04 de la ciudad de Tunja, y vinculó su actuación al no pago de 22 facturaciones. Sin reparar en que, antes de suspender el servicio debía comunicar su decisión para dar lugar a la intervención del afectado y no vincular su decisión, sino a las tres últimas facturaciones.

Lo anterior porque en el escrito que obra a folio 42 del expediente, la accionada no informa al "usuario" que adelantará el procedimiento, sino que lo entera de la suspensión como un hecho acontecido, además relaciona su actuación con "22 meses de facturación" y, para completar, no se sabe a quien le entregó el escrito, ni donde lo hizo, porque en el documento solo hay una firma ilegible, un número de cédula y un nombre y éste último corresponde al funcionario actuante.

Además, a partir de la fecha antes señalada, se ejecutaron cuatro órdenes de trabajo sobre el

inmueble en mención, tres de verificación y una de inspección, habiéndose constatado, en tres de ellas, que el servicio había sido reconectado. Situación que fue utilizada por la accionada para proferir dos comunicaciones, la primera sin fecha y la segunda fechada el 27 de abril del año en curso, ambas sin firma, en las cuales concede al usuario "5 días hábiles siguientes a la fecha de esta comunicación" para que se presente a "cancelar la sanción correspondiente" y advierte que "en el evento de que no se presente dentro del término otorgado se procederá al corte definitivo del servicio y las sanciones pertinentes".

No obstante, de ninguna de las anteriores actuaciones fue enterado el usuario, toda vez que solo en los escritos que dan cuenta de lo ocurrido en el inmueble -verificación e inspección del servicio- el 27 de abril del año en curso, figura que fue enterado un vecino, pero este no firmó en señal de asentimiento.

De tal suerte que habrá de confirmarse la decisión de segunda instancia, en cuanto ordenó el restablecimiento del servicio de acueducto en el inmueble ubicado en la Avenida Oriental número 9ª -04 de la ciudad de Tunja, porque, aunque tal restablecimiento correspondería ordenarlo a la jurisdicción en lo contencioso administrativo, como la accionada aún no ha culminado la actuación en sede administrativa, que permite al usuario tal actuación, corresponde al juez de tutela restablecer la garantía del debido proceso del mismo ordenando que las cosas regresen al estado inicial.

No sin antes advertir que la accionada puede adelantar, tan pronto como restablezca el servicio, la actuación que corresponde para conminar, en sede administrativa, al usuario para el pago de los tres últimos periodos facturados, amén de imponerle las sanciones a los que puede haberse hecho acreedor por haber reconectado el servicio de acueducto al inmueble sin su autorización.

Y, como quedó explicado, tanto la accionada como el accionante pueden acudir ante el juez civil para solucionar, definitivamente, las diferencias por razón del Contrato de Condiciones Uniformes y por causa de la prestación del servicio de acueducto al inmueble ubicado en la Avenida Oriental número 9ª-04 de la ciudad de Tunja, porque solo las actuaciones de las empresas de servicios públicos domiciliarios, relacionadas expresamente por la ley, son actos de autoridad y como tales sometidos a la decisión de la jurisdicción en lo contencioso administrativo. Y, no tienen tal carácter las diferencias expuestas por el actor, en cuanto no

dan lugar a la suspensión del servicio, a su corte o a su terminación, como tampoco la conminación al pago, planteada por la accionada de 30 de las 33 facturas que no puede cobrar mediante la prerrogativa de dar por suspendido el servicio.

5. Conclusión

La Sala debe confirmar la decisión del Juzgado Tercero Civil del Circuito de Tunja, en cuanto éste ordenó el restablecimiento del servicio de acueducto al inmueble de propiedad del usuario tutelante, porque la intervención del juez administrativo, a quien le correspondería ordenar tal restablecimiento no puede darse debido a que la accionada no ha iniciado la actuación administrativa que debía culminar con la suspensión que afecta al inmueble. Omisión que implica, necesariamente, el quebrantamiento de las garantías constitucionales del debido proceso del accionante y, que da lugar a la intervención del juez constitucional para su restablecimiento. Sin perjuicio de que las partes acudan ante la justicia ordinaria para dirimir sus diferencias, y al juez administrativo para controvertir los actos administrativos de suspensión, corte del servicio, y sanción por reconexión sin autorización, siempre que los mismos se profieran.

III. DECISIÓN

Por lo tanto, la Sala Octava de la Corte Constitucional, administrando justicia en nombre del pueblo y por mandato de la Constitución.

RESUELVE:

Primero.- Confirmar la sentencia proferida el 20 de junio de 2000 por el Juzgado Tercero Civil del Circuito de Tunja para restablecer la garantía constitucional del debido proceso del señor Asunción Rodríguez Rincón. En consecuencia, ofíciase a la empresa accionada, para que de proceder nuevamente a la suspensión del servicio de acueducto que debe prestar al inmueble ubicado en la Avenida Oriental número 9ª-04, se ciña estrictamente a los dictados de la Ley 142 de 1994.

Segundo.- Ordenar a la Secretaría General de esta Corporación el envío de las comunicaciones previstas en el artículo 36 del Decreto 2591 de 1991.

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

ALVARO TAFUR GALVIS

Magistrado Ponente

JAIME ARAUJO RENTERIA

Magistrado

CLARA INES VARGAS HERNANDEZ

Magistrada

MARTHA VICTORIA SACHICA MENDEZ

Secretaria General

1 También pueden las empresas prestadoras”de servicios públicos, sin perjuicio de su naturaleza, adelantar expropiaciones, imponer servidumbres y ocupar temporalmente inmuebles – -artículos 4, 56, 57, 106 a 114, 117, 119, 152 a 159 Ley 142 de 1994. Al respecto consultar C-236 de 1996 M.P. Antonio Barrera Carbonell y C-558 de 2001 Jaime Araujo Rentería.

2 Ibidem, además T-927 de 1999, T-1432 de 2000 y T- 332 de 2001.

3Artículo 19 de la Ley689 de 2001: Modificase el artículo 140 de la Ley 142 de 1994, el cual quedará así: “ART.140. Suspensión por incumplimiento. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes: La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de dos (2) períodos de facturación en el evento en que ésta sea bimestral y de tres (3) periodos cuando sea mensual y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas. Es causal también de suspensión, la alteración inconsulta y unilateral por parte del usuario o suscriptor de las condiciones contractuales de prestación del servicio. Durante la suspensión, ninguna de las partes puede tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas tan pronto termine la causal de suspensión. Haya o no suspensión, la entidad

prestadora puede ejercer todos los derechos que las leyes y el contrato uniforme le conceden para el evento del incumplimiento”.

4 Artículo 106 de la Ley 142 de 1994. Aplicación. Las reglas de éste capítulo –Capítulo II, Título VII Ley 142- se aplicarán en todos aquellos procedimientos de las autoridades que tengan el propósito de producir los actos administrativos unilaterales que dé origen el cumplimiento de la presente Ley, y que no hayan sido objeto de normas especiales.

Artículo 107. Citaciones y comunicaciones. La citación o comunicación se entenderá cumplida al cabo del décimo día siguiente a aquel en que haya sido puesta a correo, si ese fue el medio escogido para hacerla, y si el citado tuviere domicilio en el país; si lo tuviere en el exterior, se entenderá cumplida al cabo del vigésimo día. Las publicaciones se entenderán surtidas al cabo del día siguiente a aquel en que se hacen. La citación o comunicación podrá hacerse, también, verbalmente, o por entrega de un escrito, de todo lo cual se dejará constancia.”

5 “Artículo 152. Derecho de Petición y de recurso. Es de la esencia del contrato de servicios públicos que el suscriptor o usuario pueda presentar a la empresa peticiones quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos.

(..)”

Artículo 108 Periodo probatorio. Dentro del mes siguiente al día en que se haga la primera de las citaciones y publicaciones, y habiendo oído a los interesados, si existen diferencias de información o de apreciación sobre aspectos que requieren conocimientos especializados, la autoridad decretará las pruebas a que haya lugar.

Artículo 111.Oportunidad para decidir. La decisión que ponga fin a las actuaciones administrativas deberá tomarse dentro de los cinco meses siguientes al día en que se hay hecho la primera de las citaciones o publicaciones de que trata el artículo 108 de la presente ley.”