

## Sentencia T-793/12

SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS-Caso en que empresa de energía eléctrica suspende el servicio a usuarios alegando que se encontraban en mora sin tener en cuenta que había sujetos de especial protección

EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS-Respeto al debido proceso como garantía indispensable para la adopción de decisiones relacionadas con la suspensión o la continuidad en la prestación de los servicios

Las actuaciones de las empresas de servicios públicos domiciliarios, cuando implican la suspensión, el corte o la terminación de la prestación de dichos servicios, se componen de actos administrativos, razón por la cual están sujetas al debido proceso. En ese sentido, cuando una empresa de servicios públicos domiciliarios procede a suspender, cortar o terminar la prestación de uno de sus servicios, debe respetar entre otros límites protegidos por la Constitución el derecho de todo usuario a “la defensa” (CP art. 29). En un ámbito como el de prestación de servicios públicos domiciliarios, este derecho a la defensa implica ante todo el derecho del usuario “a ser oíd[o]”, según la fórmula de la Convención Americana sobre Derechos Humanos (arts. 8.1. CADH y 93 CP).

DERECHO AL DEBIDO PROCESO DE USUARIOS DE SERVICIOS PUBLICOS-Derecho a ser notificados oportuna y debidamente de los actos de suspensión, corte y terminación de los servicios, con el fin que puedan ser recurridos

El derecho al debido proceso de los usuarios o suscriptores de servicios públicos no es un fin en sí mismo, sino un instrumento al servicio de los demás derechos fundamentales. Estos últimos se salvaguardan si existe una prestación eficiente y continua de servicios públicos domiciliarios de calidad. El derecho al debido proceso sirve para evitar posibles errores de las empresas prestadoras de servicios públicos, en tanto les da oportunidad de conocer información y opiniones de los usuarios, que pueden resultar útiles o necesarias para determinar si debe suspenderse, terminarse o cortarse un servicio público domiciliario. Así, el derecho a un recurso contribuye a evitar que se le suspenda o corte el servicio al propietario de un inmueble por deudas con la empresa de servicios, cuando no esté obligado a pagar por ellas debido a su buena fe. El derecho a un recurso también podría evitar que al propietario de un inmueble se le suspenda el servicio, de suerte que no se cause como efecto

un desconocimiento de derechos constitucionales a sujetos de especial protección. También contribuiría a impedir la suspensión de servicios que sean precisos para el funcionamiento de hospitales u otros establecimientos especialmente protegidos, o para que no se afecten gravemente las condiciones de vida de toda una comunidad.

SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS-Incumplimiento del pago del servicio acarrea la imposición de sanciones/SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS-La empresa prestadora del servicio que lo va a suspender debe respetar derechos fundamentales de los usuarios

La suspensión de los servicios públicos domiciliarios no puede tener lugar, pese al incumplimiento sucesivo en el pago de los servicios, si la suspensión se efectúa en cualquiera de dos clases de hipótesis: (i) o con violación de las garantías del derecho al debido proceso o (ii) bajo el respeto del debido proceso, pero con la consecuencia aneja de: (a) suponer “el desconocimiento de derechos constitucionales de sujetos especialmente protegidos”, (b) “imp[edir] el funcionamiento de hospitales y otros establecimientos también especialmente protegidos” o (c) “afect[ar] gravemente las condiciones de vida de toda una comunidad”. Por tanto, no basta con que entre los usuarios de servicios públicos domiciliarios haya un sujeto de especial protección, para que se enerve la potestad de suspenderlos que el ordenamiento les reconoce a las empresas de servicios públicos domiciliarios. Es necesario además que la consecuencia directa de esa suspensión sea el desconocimiento de sus derechos fundamentales. Por consiguiente, la Sala debe establecer si esa fue la consecuencia de la suspensión en este caso.

SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS-Orden a empresa de energía eléctrica observar en el futuro los motivos de la suspensión, corte o terminación de la prestación de servicios públicos

EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS-No pueden suspender el servicio de agua a sujetos de especial protección

Referencia: expediente T-3495647

Acción de tutela instaurada por Miladys Vergara Gamarra, Mari Luz Domínguez, Miguel

Salomón Ortiz, Martha Lidueña Bravo, Betty Manosalva Bravo, Carmen Audid García, Lilia de la Cruz, Antonio Bravo Galvis, Nicolasa Cervantes y Haicner Bravo contra Electricaribe S.A. E.S.P.

Magistrada Ponente:

MARÍA VICTORIA CALLE CORREA

Bogotá, D.C., once (11) de octubre de dos mil doce (2012)

La Sala Primera de Revisión de la Corte Constitucional, integrada por los Magistrados María Victoria Calle Correa, Mauricio González Cuervo y Luis Guillermo Guerrero Pérez, en ejercicio de sus competencias constitucionales y legales ha proferido la siguiente

SENTENCIA1

## I. ANTECEDENTES

Hechos

1. Un grupo de personas integrado por Miladys Vergara Gamarra, Mari Luz Domínguez, Miguel Salomón Ortiz, Martha Lidueña Bravo, Betty Manosalva Bravo, Carmen Audid García, Lilia de la Cruz, Antonio Bravo Galvis, Nicolasa Cervantes y Haicner Bravo, instauró acción de tutela contra Electricaribe S.A. E.S.P. En su concepto, Electricaribe S.A. les violó sus derechos fundamentales a la igualdad, al debido proceso, a los servicios públicos, al bienestar general y a la vida digna, al haber interrumpido la prestación del servicio de energía eléctrica en el “Barrio denominado Ríos de Agua Viva del Municipio de Soledad - Atlántico”, lugar donde quedan sus domicilios. Los hechos del caso los narra así su apoderado:

“[...] El día 8 de Febrero de 2012, los señores funcionarios de Electricaribe S.A. E.S.P.D, desconectaron el servicio de energía eléctrica al Barrio denominado RIOS DE AGUA VIVA DEL MUNICIPIO DE SOLEDAD - ATLÁNTICO., donde se domicilian los accionantes y que se alimentan del Medidor No. 13278382 y que tiene el Nic - 6941306.

[...] Para el día 10 de Febrero de 2012, con el acompañamiento de un funcionario de la Defensoría del Pueblo, Dr. Heinz Olivo Cabrera, con sus buenos oficios logramos que el

Funcionario Ing., Arnold Alberto Álvarez Rodríguez, nos atendiera y así se nos informara sobre las razones que motivaron el retiro del servicio de Energía de la Comunidad que hoy represento, lo cual alcanza el más alto grado de vulneración cuando la prestadora nos muestra un oficio emanado de la Gobernación del Atlántico, con fecha 06 de mayo de 2010 y firmada por el que en este momento era el gobernador del departamento del Atlántico Dr. Eduardo Verano de la Rosa, sorpresa que nos deja muy claro que el Ejecutivo Departamental con su ánimo de vulnerar derechos fundamentales a sus administrados no se detuvo en prevaricar, pues esta no es de su competencia y mucho menos la actuación administrativa la podía ejercer directamente”.<sup>2</sup>

2. Con fundamento en estos hechos, los actores piden que se le ordene a Electricaribe S.A. E.S.P. ponerle fin a la violación de sus derechos fundamentales.

Respuesta de las entidades accionadas

3. Electricaribe S.A. E.S.P. presentó un informe sobre lo planteado en la acción de tutela. En síntesis señaló que en efecto esa Empresa procedió el ocho (08) de febrero de dos mil doce (2012) a suspender el servicio de energía eléctrica “en el sector conocido como Ríos de Agua Viva”. Sin embargo, señaló que luego de eso hubo una reconexión no autorizada del servicio el diez (10) de febrero del mismo año, razón por la cual volvió a suspenderlo al día siguiente, el once (11) de febrero del corriente. Ahora bien, sostuvo que la suspensión del servicio de electricidad en esas dos fechas estaba justificado por dos razones: en primer lugar, porque tanto la Gobernación del Atlántico como la Empresa de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente de Soledad (EDUMAS S.A.) habían requerido previamente a la Empresa de Servicios Públicos para que suspendiera el servicio, y en segundo lugar porque los habitantes del sector habían dejado de pagar tres o más facturas, y esas a su juicio son causas en las que la ley expresamente autoriza a suspender los servicios públicos domiciliarios. En concreto, esto lo expuso del siguiente modo:

“[...] Sea lo primero Señor Juez, manifestarle, y como se indicó también en la tutela radicada 2012-00084 de su despacho, que la empresa ELECTRICARIBE S.A. E.S.P., procedió con la suspensión del servicio de energía en el sector conocido como Ríos de Agua Viva, el día 08 de febrero de 2012, posteriormente se da una reconexión no autorizada el día 10 de febrero, suspendiendo finalmente, el día 11 de febrero del presente año. Esta suspensión del servicio

es realizada por la empresa ELECTRICARIBE S.A. E.S.P. amparada en la solicitud que realiza el entonces Gobernador del Atlántico Eduardo Verano de la Rosa, en escrito dirigido al entonces representante legal de la empresa Electricaribe, y fechado el 06 de mayo de 2010.

En esa misiva la Gobernación del Atlántico requería a la empresa Electricaribe S.A. E.S.P. para que se abstenga de instalar redes y suministrar cualquier clase de servicio público en los predios conocidos como el legado Muvdi. || Adicionalmente a esto reposa en nuestro archivos una certificación del EDUMAS en la cual se afirma que los predios en los cuales se encuentran los asentamientos La Joya y Ríos de Agua Viva, se han asentado unas viviendas sin el lleno de los requisitos legales, además de ser un predio donde el uso del suelo es institucional y no es compatible el desarrollo de vivienda conforme al POT. Esa certificación es firmada por la Secretaria de Planeación del Municipio de Soledad la Doctora Lorena Cuao Santamaría. Esta información se le dio a conocer a los representantes del sector Ríos de Agua Viva en reunión sostenida en las instalaciones de Electricaribe, en presencia del representante de la Defensoría del Pueblo.

La situación que se presenta en los predios del 'Legado Muvdi', en el cual se encuentra el asentamiento Ríos de Agua Viva, es de conocimiento público, prueba de esto es el artículo publicado por el diario El Heraldillo de la ciudad de Barranquilla en su página web, el cual nos permitimos aportar a este documento.

En virtud a lo solicitado por la Gobernación del Atlántico y amparados en la Cláusula Trigésima Séptima del Contrato de Condiciones Uniformes, Electricaribe inicia el trámite encaminado a la suspensión del servicio de energía en el asentamiento denominado Ríos de Agua Viva.

C.C.U. [Contrato de Condiciones Uniformes] Suspensión en Interés del Servicio: 'Electricaribe podrá suspender el servicio, sin que se considere falla en la prestación del mismo y sin perjuicio de las demás acciones pertinentes en los siguientes eventos: ... Literal f) Para cumplir de buena fe cualquier orden o directiva gubernamental ya sea nacional o municipal o de autoridad reguladora sin perjuicio de que en dicha orden o directiva pueda posteriormente considerarse inválida'.

La accionada en diversas oportunidades, durante los años 2010 y 2011, pretendió la suspensión del servicio resultando infructuosos los intentos, prueba de ello son los diversos

amparos policivos solicitados a la comandancia de la policía Metropolitana de Barranquilla, hasta que se pudo concretar finalmente la suspensión en la fecha ya indicada.

Ahora bien, pretenden los accionantes que la empresa Electricaribe S.A. E.S.P. les reinstale el servicio de energía al asentamiento Ríos de Agua Viva, sin embargo la accionada se ve impedida toda vez que, además de lo consagrado en la cláusula 37 del Contrato de Condiciones Uniformes, ampara esta actuación en el artículo 17 de la resolución 108 de la Comisión de Regulación de Energía y Gas.

“Art. 17 Negación del servicio: ... C) Cuando el suscriptor potencial no cumpla con las condiciones establecidas por la autoridad competente”.

Si bien la empresa prestadora del servicio de energía, ahora accionada, contrató temporalmente el servicio de energía de buena fe, a algunos habitantes del sector denominado Ríos de Agua Viva asentamiento ubicado en los predios del denominado Legado Muvdi, pues se presumió que cumplían las calidades establecidas en la norma para ello, hay que tener presente que, adicional a lo ya mencionado, estos suministros o contratos tampoco cumplieron con la obligación de pago, la cual se encuentra consagrada en el artículo 141 de la ley 142 de 1994:

Incumplimiento, terminación y corte del servicio: ‘El incumplimiento del contrato por un período de varios meses o en forma repetida, o en materias que afecten gravemente la empresa o a terceros, permite a la empresa tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio. En las condiciones uniformes se precisarán las causales que dan lugar a tener resuelto el contrato’.

A su vez la Cláusula Trigésima Octava del Contrato de Condiciones uniformes expresa: ‘Electricaribe podrá dar por terminado el contrato y procederá al corte del servicio ante la ocurrencia de los siguientes eventos: ... b) El atraso en el pago de tres (3) facturas continuas o discontinuas’.

Relación suministrada por el área comercial de la empresa ELECTRICARIBE S.A. E.S.P., del valor de la energía consumida y no pagada en el sector Ríos de Agua Viva:

NIS

NIC

MEDIDOR

Deuda

8115049

6941306

13278382

88.444.670

Lo anterior sin perjuicio de las demás causales de Terminación del contrato establecidas en la mencionada cláusula 38 del Contrato de Condiciones Uniformes.

Visto lo anterior su Señoría, se deben analizar tres presupuestos fácticos:

1. Que la empresa Electricaribe S.A. E.S.P. contrató temporalmente el servicio de energía, a algunos moradores del sector Ríos de Agua Viva, de buena fe y presumiendo el cumplimiento de todos los requisitos de la norma.

2. En desarrollo de esa contratación temporal se presentaron dos situaciones:

a. La solicitud realizada por la Gobernación del Atlántico, para que la accionada se abstenga de prestar el servicio en los predios conocidos como el legado Muvdi.

b. Que los moradores del sector Ríos de Agua Viva han consumido energía por varios meses sin haber pagado por el servicio.

1. Que para proceder con la conexión del servicio habría que desconocer la Resolución CREG 108 de 1997 en su artículo 17, la Ley 142 de 1994 y el Contrato de Condiciones Uniformes. Por lo que sólo habría lugar a ello una vez se subsanen todos los presupuestos establecidos en la norma.

Por lo anteriormente expuesto señor Juez, no se configura en ningún momento por parte de Electricaribe S.A. E.S.P., la vulneración de los derechos alegados por los accionantes”.<sup>3</sup>

4. El Departamento del Atlántico, por su parte, también fue vinculado al presente proceso. En cuanto a los hechos narrados en la acción de tutela, la Gobernación de dicho Departamento manifestó que la comunicación presentada por ese ente territorial a Electricaribe S.A., y a la cual se refieren tanto los actores como Electricaribe en su respuesta al amparo, se dio como contestación a una solicitud enviada por esta última empresa, que tenía como fin cambiar las redes de conducción dentro del circuito 20 de julio, partiendo desde la Escuela de Policía por el camino que conduce al barrio Villa Muvdi, ubicado en la parte Sur del Legado Muvdi. No obstante, dice el Departamento, en esta comunicación enviada por el Gobernador del Atlántico, no se hizo alusión en ningún momento al Barrio Ríos de Agua Viva, que es donde viven los demandantes:

“[...] Señor Juez, nos referimos en primera instancia al oficio No. 000201 calendado 14 de mayo del 2010, firmado por el señor Gobernador del Departamento para entonces, Dr. Eduardo Verano de la Rosa, dirigido al Dr. Carlos Franco Delgado, gerente de Electricaribe, recibido en esas dependencias el día 18 de mayo del 2010, en el cual le manifiesta el Gobernador al señor Gerente de Electricaribe, el conocimiento público que existe sobre la propiedad de los terrenos denominados ‘Legado Muvdi’, en cabeza del Departamento del Atlántico en el cual igualmente manifiesta el desarrollo de construcciones ilegales que se vienen presentando en dichos terrenos, como consecuencia de ello, solicita a la mencionada empresa la abstención de la instalación de redes eléctricas, y se refería exactamente a una solicitud enviada por la misma empresa ELECTRICARIBE, con el fin de cambiar las redes de conducción dentro del circuito 20 de julio, partiendo desde la Escuela de Policía por el camino que conduce al barrio Villa Muvdi, ubicado en la parte Sur del Legado Muvdi, mas no se ha señalado en el oficio referenciado barrios como lo señala el accionante, entre los cuales se encuentran los barrios RÍOS DE AGUA VIVAS, del municipio de Soledad [...]”.

Decisiones de instancia bajo revisión

5. El trece (13) de marzo de dos mil doce (2012), el Juzgado Tercero Civil Municipal de Soledad - Atlántico, resolvió no tutelar los derechos invocados. Para empezar, consideró que haber suspendido el servicio de electricidad a los accionantes, con la justificación de darle

cumplimiento a la solicitud del Gobernador, no es una conducta válida ni ajustada a derecho. Sin embargo, aseguró que la falta de pago por parte de quienes se benefician del servicio, sí constituye una razón jurídica para realizar dicha suspensión. Frente al derecho a la igualdad, consideró que los actores no aportaron pruebas suficientes, que permitieran advertir un trato diferente por parte de Electricaribe S.A., respecto de otras personas en la misma situación.

6. Los accionantes impugnaron el fallo al considerar que con la respuesta de la accionada no sólo se prueba la existencia de los Contratos de Condiciones Uniformes (en adelante CCU), sino también la presencia de un medidor totalizador en las instalaciones del Barrio Ríos de Agua Viva.<sup>4</sup> En consecuencia, sostienen que si bien era cierta la mora de algunos beneficiarios del servicio, en todo caso se dejó de tener en cuenta que estos son individuales y, por ende, se les debió cancelar únicamente a dichos morosos el servicio de energía eléctrica. Así, la accionada no demostró haber realizado el corte del servicio en razón de la mora en el pago de las facturas por el servicio de energía eléctrica y, en cambio, evidenció que midió el consumo pero no expidió la correspondiente factura de éste, incumpliendo con lo estipulado en los artículos 146 y 145 de la Ley 142 de 1994.

7. De la impugnación conoció el Juzgado Segundo Civil de Circuito de Soledad, autoridad que lo confirmó mediante providencia del veintiséis (26) de abril de dos mil doce (2012). Para llegar a esa conclusión, consideró que los accionantes pretenden se les conceda por vía de la acción de tutela la reinstalación del servicio de energía eléctrica, para lo cual el ordenamiento jurídico ha establecido la acción popular, desarrollada en la Ley 472 de 1998. Por ende, en su concepto la acción de tutela no es procedente en este caso.

#### Pruebas decretadas por la Corte Constitucional

8. Mediante auto del ocho (8) de agosto de dos mil doce (2012), esta Sala de Revisión decretó la práctica de algunas pruebas. En primer término, comisionó al Juzgado Tercero Civil Municipal de Soledad - Atlántico, para que ampliara la declaración de los demandantes sobre los hechos que originaron la presente tutela, y les solicitara además información puntual y concreta sobre lo siguiente: (i) si la vivienda de cada uno de los accionantes se encuentra ubicada en el Barrio Ríos de Agua Viva, (ii) con quiénes viven (edad, sexo) y, (iii) si son propietarios de la vivienda donde residen.<sup>5</sup> El Juzgado comisionado realizó oportunamente la inspección judicial y obtuvo lo siguiente:

a) La accionante Carmen Audid García Ortiz habita en una vivienda ubicada en la Diagonal 46 A No. 35-40 barrio Ríos de Agua Viva de Soledad - Atlántico, de la cual es propietaria. Además de su esposo convive con dos hijas, una de 12 y otra de 8 años que sufre de asma y dermatitis atópica; la cual, se le manifiesta con un brote generalizado en las coyunturas y axilas que le produce rasquiña. Para tratar la enfermedad, el médico le formuló un gel que se debe exponer al ventilador para que se seque y se concentre en el cuerpo por medio de los poros, lo que sin energía resulta imposible realizar. Convive también con dos hijastros de 16 y 17 años. Aseguró que no fue notificada previamente de la suspensión del servicio de energía eléctrica y, por el contrario, afirmó haber solicitado un año antes a la empresa accionada facturar el servicio. Manifestó que dicha suspensión les ha causado problemas de salud e inseguridad, sumado al hecho de haber soportado la violencia del ESMAD, tras realizar una protesta pacífica el diecinueve (19) de febrero de dos mil doce (2012), suceso que le causó serios problemas de respiración a su hija asmática.<sup>6</sup> Actualmente su vivienda se encuentra reconectada al totalizador sin medidor o contador.<sup>7</sup>

b) La accionante Mary Luz Domínguez Herrera habita en una vivienda ubicada en la Carrera 37 A No. 46-39 barrio Ríos de Agua Viva de Soledad - Atlántico, de la cual es propietaria. Convive con diez personas más, de las cuales seis son menores de edad. Aseguró que no fue notificada previamente de la suspensión del servicio de energía eléctrica. Alegó que dicha suspensión afectó principalmente a los niños que no dormían y desarrollaban enfermedades y, a las personas de la tercera edad que se enfermaron de la presión. En general, les causó a todos problemas de salud e inseguridad, sumado al hecho de haber soportado la violencia del ESMAD, tras realizar una protesta pacífica el diecinueve (19) de febrero de dos mil doce (2012),<sup>8</sup> suceso que afectó principalmente a menores, personas de la tercera edad y mujeres embarazadas. Actualmente su vivienda se encuentra reconectada al totalizador sin medidor o contador.<sup>9</sup> Aportó los siguientes documentos: Derecho de petición a Electricaribe S.A., petición y firmas del veintisiete (27) de enero de dos mil diez (2010), petición y respuesta del dos (2) de agosto de dos mil diez (2010), petición y firmas del dieciséis (16) de abril de dos mil doce (2012), respuesta del siete (7) de mayo de dos mil doce (2012), copias de los documentos de identidad del grupo familiar y factura de Yambal.<sup>10</sup>

c) La accionante Miladys de Jesús Vergara Gamarra, habita en una vivienda ubicada en la Calle 45 No. 36-22 barrio Ríos de Agua Viva de Soledad - Atlántico. Vive con ocho personas, entre ellas dos son menores de edad; de las cuales, una es un bebe que tuvo que dejar

viviendo donde otros familiares porque no había como cocinarle alimentos y sumado a la intensidad del calor se estaba enfermando. Aseguró que no fue notificada previamente de la suspensión del servicio de energía eléctrica; de hecho, en principio creyó que se trataba de un daño en el servicio. Además, alegó que dicha suspensión les causó problemas de salud e inseguridad, porque llegaba gente de otros sectores y aprovechaban la situación de la oscuridad para realizar hurtos, sumado al hecho de haber soportado la violencia del ESMAD, tras realizar una protesta pacífica el diecinueve (19) de febrero de dos mil doce (2012), suceso que afectó principalmente a menores, personas de la tercera edad y mujeres embarazadas<sup>11</sup>. Actualmente su vivienda se encuentra reconectada al totalizador sin medidor o contador<sup>12</sup>. Aportó los siguientes documentos: contrato de compraventa de los derechos de posesión, factura de telefonía celular CLARO, derecho de petición a Electricaribe S.A., petición y firmas del veintisiete (27) de enero de dos mil diez (2010), petición y respuesta del dos (2) de agosto de dos mil diez (2010), petición y firmas del dieciséis (16) de abril de dos mil doce (2012), respuesta del siete (7) de mayo de dos mil doce (2012) y copias de los documentos de identidad del grupo familiar<sup>13</sup>.

d) La accionante Martha Luz Lidueña Bravo habita en una vivienda ubicada en la Carrera 37 A No. 46-10 barrio Ríos de Agua Viva de Soledad - Atlántico. Tiene dos hijos y una hija de 19, 23 y 17 años respectivamente. Su vivienda es habitada por ocho personas, entre ellas tres menores de edad. Aseguró que no fue notificada previamente de la suspensión del servicio de energía eléctrica. Por último, alegó que dicha suspensión les ha causado problemas de salud e inseguridad, porque llegaba gente de otros sectores y aprovechaban la situación de la oscuridad para realizar hurtos, sumado al hecho de haber soportado la violencia del ESMAD, tras realizar una protesta pacífica el diecinueve (19) de febrero de dos mil doce (2012), suceso que afectó principalmente a menores, personas de la tercera edad y mujeres embarazadas.<sup>14</sup> Aportó los siguientes documentos: recibo del impuesto predial, recibo de pago de Directv y Creditítulos, derecho de petición a Electricaribe S.A., petición y firmas del veintisiete (27) de enero de dos mil diez (2010), petición y respuesta del dos (2) de agosto de dos mil diez (2010), petición y firmas del dieciséis (16) de abril de dos mil doce (2012), respuesta del siete (7) de mayo de dos mil doce (2012) y copias de los documentos de identidad del grupo familiar.<sup>15</sup>

e) El accionante Antonio Bravo Galvis habita en una vivienda ubicada en la Carrera 35 A No. 46-03 barrio Ríos de Agua Viva de Soledad - Atlántico, de la cual es propietario. Vive con su

esposa, yerna, nietos, dos hijos y una hija discapacitada de 24 años de edad. Aseguró que no fue notificado previamente de la suspensión del servicio de energía eléctrica. Alegó que dicha suspensión les causó problemas de salud por la cantidad de mosquitos que no les permitían dormir, y de inseguridad porque llegaba gente de otros sectores y aprovechaban la situación de la oscuridad para realizar hurtos, sumado al hecho de haber soportado la violencia del ESMAD, tras realizar una protesta pacífica el diecinueve (19) de febrero de dos mil doce (2012), suceso que afectó principalmente a menores, personas de la tercera edad y mujeres embarazadas. Además, afirmó que la empresa accionada cayó en fuertes contradicciones al decir que ellos nunca han sido sus usuarios, cuando fue ésta misma la que instaló un transformador y un medidor comunitario. Concluyó informando que en vista de haber agotado todo tipo de reclamaciones, no tuvieron alternativa diferente a la de conectar la luz por su cuenta, viéndose obligados a contratar celadores y, sin embargo, viven a diario con la preocupación de que se les cancele nuevamente el servicio.<sup>16</sup> Actualmente su vivienda se encuentra reconectada al totalizador sin medidor o contador.<sup>17</sup> Aportó los siguientes documentos: recibo del impuesto predial y su paz y salvo, derecho de petición a Electricaribe S.A., petición y firmas del veintisiete (27) de enero de dos mil diez (2010), petición y respuesta del dos (2) de agosto de dos mil diez (2010), petición y firmas del dieciséis (16) de abril de dos mil doce (2012), respuesta del siete (7) de mayo de dos mil doce (2012), copias de los documentos de identidad del grupo familiar.<sup>18</sup>

f) La accionante Lilia Esther de la Cruz Rodríguez habita en una vivienda ubicada en la Diagonal 46 No. 34-21 barrio Ríos de Agua Viva de Soledad - Atlántico, de la cual es propietaria. Reside con su esposo de 76 años y aseguró que no fueron notificados previamente de la suspensión del servicio de energía eléctrica. Además, alegó que dicha suspensión les ha causado problemas de salud, inseguridad y la pérdida de los alimentos de una tienda de su propiedad, sumado al hecho de haber soportado la violencia del ESMAD, tras realizar una protesta pacífica el diecinueve (19) de febrero de dos mil doce (2012)<sup>19</sup>. Actualmente su vivienda se encuentra reconectada al totalizador sin medidor o contador, sin embargo, la energía del totalizador no es suficiente y se siguen dañando los alimentos.<sup>20</sup> Aportó los siguientes documentos: recibo del impuesto predial, derecho de petición a Electricaribe S.A., petición y firmas del veintisiete (27) de enero de dos mil diez (2010), petición y respuesta del dos (2) de agosto de dos mil diez (2010), petición y firmas del dieciséis (16) de abril de dos mil doce (2012), respuesta del siete (7) de mayo de dos mil doce (2012), copias de los documentos de identidad del grupo familiar y recibo original de la

empresa Electricaribe S.A.<sup>21</sup>

g) La accionante Betty Janet Manosalva Bravo habita en una vivienda ubicada en la Casa No. 65 (según censo) barrio Ríos de Agua Viva de Soledad – Atlántico, de la cual es propietaria. En la vivienda residen seis adultos y dos menores. Aseguró que no fueron notificados previamente de la suspensión del servicio de energía eléctrica. Alegó que dicha suspensión les causó problemas económicos, porque por dicha situación no pudo realizar la entrega de una ropa de bebe y perdió un contrato, también les afectó su salud e inseguridad, sumado al hecho de haber soportado la violencia del ESMAD, tras realizar una protesta pacífica el diecinueve (19) de febrero de dos mil doce (2012), suceso que afectó principalmente a menores, personas de la tercera edad y mujeres embarazadas. Actualmente su vivienda se encuentra reconectada al totalizador sin medidor o contador<sup>22</sup>. Aportó los siguientes documentos: contrato de compraventa de los derechos de posesión, recibo del impuesto predial y su paz y salvo, derecho de petición a Electricaribe S.A., petición y firmas del veintisiete (27) de enero de dos mil diez (2010), petición y respuesta del dos (2) de agosto de dos mil diez (2010), petición y firmas del dieciséis (16) de abril de dos mil doce (2012), respuesta del siete (7) de mayo de dos mil doce (2012), copias de los documentos de identidad del grupo familiar.<sup>23</sup>

h) El accionante Haicner Antonio Bravo Sucerquia es propietario de la vivienda ubicada en la Carrera 35 D No. 46A-03. Reside con sus dos hijos menores de 6 y 7 años y su esposa. Aseguró que no fueron notificados previamente de la suspensión del servicio de energía eléctrica. Alegó que dicha suspensión les ha causado problemas de salud, inseguridad y pérdida de alimentos, afectando principalmente a los menores. Informó que un vecino murió porque necesitaba respirador artificial, y nada se pudo hacer porque no había energía eléctrica. Actualmente su vivienda se encuentra reconectada al totalizador sin medidor o contador.<sup>24</sup> Aportó los siguientes documentos: recibo del impuesto predial y su paz y salvo, derecho de petición a Electricaribe S.A., petición y firmas del veintisiete (27) de enero de dos mil diez (2010), petición y respuesta del dos (2) de agosto de dos mil diez (2010), petición y firmas del dieciséis (16) de abril de dos mil doce (2012), respuesta del siete (7) de mayo de dos mil doce (2012), copias de los documentos de identidad del grupo familiar.<sup>25</sup>

i) El accionante Miguel Salomón Ortiz Becerra reside en el inmueble ubicado en la Carrera 37 A No. 46-64 barrio Ríos de Agua Viva de Soledad – Atlántico. Su esposa manifestó que

habitan el inmueble junto con dos menores y una persona de la tercera edad. Aportó los siguientes documentos: Recibo del impuesto predial y su paz y salvo, recibo de pago de telefonía celular TIGO, petición y firmas del veintisiete (27) de enero de dos mil diez (2010), petición y respuesta del dos (2) de agosto de dos mil diez (2010), petición y firmas del dieciséis (16) de abril de dos mil doce (2012), respuesta del siete (7) de mayo de dos mil doce (2012), copias de los documentos de identidad del grupo familiar.<sup>26</sup>

9. En segundo término, esta Sala de Revisión le ordenó a Electricaribe S.A. que informara si con antelación al corte les notificó la suspensión o terminación del servicio de energía eléctrica a los señores Miladys Vergara Gamarra, Mari Luz Domínguez, Miguel Salomón Ortiz, Martha Lidueña Bravo, Betty Manosalva Bravo, Carmen Audid García, Lilia de la Cruz, Antonio Bravo Galvis, Nicolasa Cervantes y Haicner Bravo. Además, solicitó que en caso de haberlo hecho, adjuntara pruebas sobre cuándo y cómo efectuó la correspondiente notificación. La empresa respondió lo siguiente.

9.1. Electricaribe S.A. informó que los predios en los cuales habitan los peticionarios están ubicados en un barrio que hace parte de una zona más grande, de propiedad del Departamento del Atlántico. En ese sentido, sostiene que la Gobernación del Atlántico le informó a la empresa prestadora “que las urbanizaciones construidas en estos barrios son ilegales, ya que se encuentran asentadas sobre un inmueble de propiedad de dicho Departamento y, además, han surgido de un proceso de urbanización ilegal en donde los moradores no han obtenido licencias de construcción para levantar viviendas”. Además, aseguró que en ese contexto la EDUMAS ha iniciado actuaciones urbanísticas, con el fin de sancionar a los responsables de infracciones a la ley. Asimismo, manifestó que la Secretaría de Planeación Municipal de Soledad, Atlántico, remitió a Electricaribe una certificación en la que indica que en estos barrios “se han asentado viviendas sin el lleno de los requisitos legales, el uso del suelo es institucional y no es compatible el desarrollo de vivienda conforme el POT del municipio”. Aparte de esto, sostuvo que el mismo Alcalde del Municipio de Soledad le informó a Electricaribe que no era viable expedir avales de subnormalidad eléctrica de acuerdo con el Decreto 0111 de 2012, pues los asentamientos “ubicados en los terrenos del ‘Legado Muvdi’ corresponden a urbanizaciones ilegales. Así mismo, se refieren también a la clasificación del uso del suelo que hace el POT del Municipio en ese inmueble, la cual hace incompatible la construcción de viviendas”.

9.2. Después de esto, Electricaribe S.A. expone algunos datos relacionados con la situación eléctrica de los accionantes. Dice que hay tres suscriptores del servicio: “Ríos de Agua Viva”, “Martha Lidueña Bravo” y “Lilia[ d]e la Cruz Rodríguez”, quienes tienen 28, 32 y 34 meses de mora respectivamente. El suministro del servicio a estos consumidores, según Electricaribe, “se hizo de buena fe y bajo el convencimiento de que en estos casos los usuarios cumplían con todas las condiciones establecidas en la Ley para tal efecto”. Sin embargo, todos ellos “han venido presentando un comportamiento moroso, razón por la cual han sido objeto de suspensión del servicio, a lo que se suma la situación irregular expuesta”. A pesar de estas circunstancias, aseguró Electricaribe, la empresa prestadora intentó suministrar el servicio de energía eléctrica a los asentamientos por medio de la figura de ‘Barrio Subnormal’, contemplada en el artículo 2 del Decreto 0111 de 2012, pero el Municipio de Soledad sostuvo que no era viable hacerlo, por cuando resultaba incompatible con el uso del suelo.

9.3 En cuanto a la notificación de la suspensión, Electricaribe S.A. manifestó que la misma les “fue informada en las facturas emitidas, ver fecha de suspensión”. Con todo, resaltó que “teniendo en cuenta la situación irregular del inmueble en donde residen estas personas, es evidente que no resulta legal y regulatoriamente viable el suministro de energía”. Además, señaló que “a la fecha las personas que habitan estos Barrios se han conectado nuevamente de manera ilegal a las redes de ELECTRICARIBE, motivo por el cual desde el mes de Mayo de 2012 se presentó una nueva solicitud de amparo policivo, la cual no ha sido resuelta a la fecha, motivo por el cual los perjuicios económicos de ELECTRICARIBE continúan causándose”.

## II. CONSIDERACIONES Y FUNDAMENTOS<sup>27</sup>

### Presentación del caso y planteamiento del problema jurídico

1. Un grupo de personas integrado por Miladys Vergara Gamarra, Mari Luz Domínguez, Miguel Salomón Ortiz, Martha Lidueña Bravo, Betty Manosalva Bravo, Carmen Audid García, Lilia de la Cruz, Antonio Bravo Galvis, Nicolasa Cervantes y Haicner Bravo, considera que Electricaribe S.A. E.S.P. les violó entre otros sus derechos fundamentales al debido proceso y a la vida digna cuando les suspendió el servicio de energía eléctrica. Electricaribe S.A. asegura por su parte que la suspensión del servicio se ajustó a la ley, de un lado porque los usuarios estaban en mora de pagar tres o más facturas, y de otro porque la Gobernación

del Atlántico y la EDUMAS se lo habían ordenado, y estas son dos causas de suspensión de los servicios públicos domiciliarios que en su criterio están contempladas en la ley.

2. Ahora bien, la Corte advierte en las pruebas recaudadas dentro del proceso, que efectivamente Electricaribe S.A. E.S.P. suspendió el servicio de energía eléctrica en las viviendas de los tutelantes, pero que sólo les comunicó que iba a hacerlo a unos de ellos (no a todos), y en las facturas de servicios con las cuales les cobraban por el consumo y les advertían lo que habría de ocurrir en caso de que dejaran de pagar. Además, constata que en las viviendas de algunos tutelantes viven menores de edad, o personas de la tercera edad, y en una de ellas habita una persona discapacitada. Finalmente, observa que los demandantes hoy por hoy cuentan todos con servicio de energía eléctrica, y que aunque cada uno alega haber sufrido un menoscabo en sus derechos a la salud y a la seguridad como consecuencia de la suspensión del servicio, ninguno especifica en qué se concretó ese menoscabo, aun cuando había oportunidades en el proceso para hacerlo.

3. Así las cosas, la Sala de Revisión considera que este caso le plantea dos problemas jurídicos.

3.1. En primer lugar: ¿viola una empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios el derecho al debido proceso de un usuario, cuando le suspende la prestación de un servicio (electricidad) sin notificarle debidamente la decisión administrativa de suspensión, pero avisándole en la factura de servicios que si no paga a tiempo se le ha de suspender el servicio?

3.2. En segundo lugar: ¿viola una empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios el derecho a la vida digna de personas menores de edad, de la tercera edad o de personas en situación de discapacidad, cuando les suspende la prestación del servicio de energía eléctrica por mora?

A continuación, la Sala pasa resolver en su orden los problemas.

El derecho de los usuarios de servicios públicos domiciliarios al debido proceso implica su derecho a ser notificados oportuna y debidamente de los actos de suspensión, corte y terminación de los servicios, con el fin de que puedan recurrirlos

4. En este proceso todos los tutelantes sin excepción dicen no haber sido notificados de la suspensión del servicio de energía eléctrica. La Empresa demandada sostiene en cambio algo distinto, pues en su opinión a los accionantes usuarios sí se les informó, en la factura de servicios públicos, que en caso de que no pagaran sus obligaciones antes de cierta fecha su servicio de energía eléctrica habría de ser suspendido. La notificación consistió entonces en un aviso previo de suspensión, que aparecía en la factura de los servicios públicos domiciliarios. La Corte debe establecer si la Empresa demandada violó el derecho al debido proceso de los actores con su obrar.

5. Para ese efecto es importante tener en cuenta que según la Constitución el debido proceso se aplicará a “toda clase de actuaciones judiciales y administrativas” (CP art. 29). La relevancia de esta norma constitucional para un proceso como este, estriba en que las actuaciones de las empresas de servicios públicos domiciliarios, cuando implican la suspensión, el corte o la terminación de la prestación de dichos servicios, se componen de actos administrativos, razón por la cual están sujetas al debido proceso.<sup>28</sup> En ese sentido, cuando una empresa de servicios públicos domiciliarios procede a suspender, cortar o terminar la prestación de uno de sus servicios, debe respetar entre otros límites protegidos por la Constitución el derecho de todo usuario a “la defensa” (CP art. 29). En un ámbito como el de prestación de servicios públicos domiciliarios, este derecho a la defensa implica ante todo el derecho del usuario “a ser oíd[o]”, según la fórmula de la Convención Americana sobre Derechos Humanos (arts. 8.1. CADH y 93 CP).<sup>29</sup>

6. Ahora bien, la garantía del derecho de los suscriptores a ser oídos exige que se les ofrezca una oportunidad para cuestionar los actos de suspensión, terminación o corte de los servicios públicos. Pero la empresa no tiene libertad absoluta para definir cómo ha de garantizar ese derecho, o en qué momento es propicio tener en cuenta el punto de vista de los usuarios. La Constitución establece expresamente que debe ser la ley la encargada de determinar “los deberes y derechos de los usuarios”, así como de definir “el régimen de su protección” (CP art. 369). Por lo mismo, las empresas de servicios públicos domiciliarios deben atenerse a este respecto a lo que disponga el legislador. Es el Congreso, entonces, el autorizado en principio para determinar dentro de los límites constitucionales cuál es el alcance del derecho de los usuarios de servicios públicos a ser oídos en los casos de suspensión, terminación y corte de los servicios públicos domiciliarios.

7. En ese sentido, conviene no perder de vista que la Ley 142 de 1994, 'Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones', regula la prestación de servicios públicos domiciliarios, y contempla algunos de los derechos de los usuarios. Entre estos, está el derecho de todo usuario a interponer recursos "para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato" (Ley 142 de 1994 art. 154). ¿Cuáles decisiones pueden ser recurridas? Según la misma Ley, los recursos proceden contra un grupo de actos, dentro del cual es preciso destacar los actos de "suspensión, terminación, corte y facturación que realice" la empresa de servicios públicos (ídem). En específico, contra estos actos proceden "el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley" (ídem). Así, a partir de estas normas, es posible colegir razonablemente que los usuarios de servicios de energía eléctrica prestados por Electricaribe S.A., tenían en este caso derecho a instaurar recursos contra el acto que contenía la decisión de suspender, terminar o cortar dicho servicio.

8. Pero para garantizarles a los usuarios un derecho real y efectivo a presentar los recursos de ley, es necesario que se cumplan además otros tres deberes. Primero, a los usuarios se les deben notificar los actos de suspensión, terminación o corte de servicios. De un lado porque así lo exige el principio de publicidad que rige la función administrativa (CP art. 209), y de otro porque el derecho de los suscriptores a ser oídos sería ineficaz si los actos recurribles de las empresas de servicios públicos domiciliarios no se les dieran a conocer. Los suscriptores tienen derecho a ser notificados de los actos de suspensión, porque eso facilita las condiciones para que ejerzan su derecho a interponer los recursos de ley. Segundo, la garantía del derecho a un recurso contra este tipo de actos exige el respeto al derecho de los usuarios a que se les informe, en el texto de notificación del mismo, cuáles recursos proceden en su contra, ante quiénes pueden ser instaurados y en qué plazo.<sup>30</sup> La jurisprudencia de esta Corte ha sostenido que si un acto que conlleve la suspensión de servicios públicos se intenta notificar sin esta formalidad, se entiende por no hecha, y la decisión se considera que no tiene efectos legales.<sup>31</sup> Finalmente, en el acto debe expresarse el motivo de la suspensión, terminación o corte del servicio.<sup>32</sup>

9. Por ejemplo, en la sentencia T-1108 de 2002,<sup>33</sup> la Corte tuteló el derecho al debido proceso de un usuario de servicios públicos domiciliarios al que le habían suspendido el servicio de energía eléctrica por falta de pago, "sin aviso, ni notificación". En ese contexto, la

Corporación sostuvo que a partir de los “artículos 130, 140, 152, 153 y 154 Ley 142 de 1994, artículos 18 y 19 Ley 689 de 2001; 44 y 47 C.C.A”, era posible aseverar que entre los derechos de los usuarios, protegidos por el derecho fundamental al debido proceso administrativo, se encontraba el derecho a instaurar un recurso, a ser notificado de los actos contra los que dichos recursos cabían y a ser informado debidamente sobre los recursos procedentes. Así lo señaló la Corte en su decisión:

“[...] En definitiva, las empresas en mención pueden suspender, parcial o totalmente, la prestación de los servicios que prestan por falta de pago de los usuarios y suscriptores de las facturaciones emitidas, pero para el efecto están en el deber de observar estrictamente el procedimiento que les permite hacer su uso de esta prerrogativa, cual es -artículos 130, 140, 152, 153 y 154 Ley 142 de 1994, artículos 18 y 19 Ley 689 de 2001; 44 y 47 C.C.A.-:

[...]

b) Si el usuario o suscriptor incumple con su obligación de pagar la facturación emitida por la empresa, por concepto del servicio prestado, oportunamente, es decir dentro del término previsto en el contrato, la prestadora está en la obligación de suspender la prestación del servicio “sin exceder en todo caso de dos (2) períodos de facturación en el evento en que ésta sea bimestral y de tres (3) períodos cuando sea mensual (..)”.

Las decisiones de suspender la prestación de los servicios, total o parcialmente, como actos derivados de las prerrogativas que les han sido conferidas a las prestadoras para la debida prestación del servicio, son actos administrativos, y también lo son las decisiones que resuelven los recursos interpuestos contra éstos.

Los actos administrativos de carácter particular se notifican personalmente al interesado, a su representante, o apoderado. Y, en el texto de la notificación, se deberá indicar los recursos que proceden contra la decisión, las autoridades ante quienes pueden interponerse, y los plazos para hacerlo.

[...]

En consecuencia, cuando las empresas de servicios públicos domiciliarios proceden a la suspensión del servicio [...] sin permitirle al usuario o suscriptor afectado ejercer su derecho a la defensa, éste puede acudir ante el Juez Constitucional, invocando el restablecimiento de sus garantías constitucionales, salvo que la actuación administrativa pueda ser demandada por el usuario, o que el particular pretenda simplemente la reparación del perjuicio, porque en este caso es a la jurisdicción de lo contencioso administrativo, a la que compete tal restablecimiento”.<sup>34</sup>

10. Por lo demás, en la sentencia C-150 de 2003, al examinar la constitucionalidad del párrafo del artículo 130 de la Ley 142 de 1994, adicionado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001, en virtud del cual las empresas de servicios públicos están obligadas a suspender el servicio del usuario o suscriptor que incumpla “su obligación de pagar oportunamente los servicios facturados dentro del término previsto en el contrato, el cual no excederá dos períodos consecutivos de facturación”, la Corte sostuvo que esta prerrogativa era constitucional. No obstante, especificó que lo era siempre y cuando en su aplicación a situaciones concretas se respetara “el derecho al debido proceso de los usuarios de buena fe, específicamente los derechos de defensa y contradicción”. Y el respeto por estos derechos significa, según esta misma decisión de la Corte, el derecho de “los usuarios o suscriptores [a] contradecir efectivamente tanto las facturas a su cargo<sup>35</sup> como el acto mediante el cual se suspende el servicio<sup>36</sup> y también obligan a las empresas prestadoras de servicios públicos a observar estrictamente el procedimiento que les permite suspender el servicio<sup>37</sup>. El derecho al debido proceso incorpora también el derecho a que se preserve la confianza legítima del usuario de buena fe en la continuidad de la prestación del servicio si éste ha cumplido con sus deberes<sup>38</sup>”.<sup>39</sup>

11. Así las cosas, con fundamento en lo que antecede, es preciso preguntarse si en este caso Electricaribe notificó debida y oportunamente a sus usuarios accionantes de la decisión de suspenderles, terminarles o cortarles el servicio. Para ello conviene resaltar que el modo como Electricaribe aduce haber hecho esa notificación, consistió esencialmente en un aviso previo a los suscriptores, contenido en la factura de servicios públicos domiciliarios, en el cual les ponían de manifiesto que habría de suspenderse la prestación del servicio de energía eléctrica si no pagaban antes de determinada fecha (dos de febrero de 2012 en una de las

facturas, y veinticuatro de enero del mismo año en la otra). En dicha factura Electricaribe no especifica cuál sería el motivo de la suspensión, ni tampoco cuáles serían los recursos procedentes en su contra, a qué autoridad podrían intentarse, ni en qué término. De modo que la pregunta concreta es si un aviso previo con esas características puede tenerse como suficiente, a la luz de las exigencias del debido proceso antes referidas.

12. La Corte considera que no. Ciertamente, un aviso previo en las facturas de servicios públicos no es por sí mismo irrelevante, desde el punto de vista de la satisfacción del derecho al debido proceso. Es más, si va acompañado de las precisiones necesarias, el aviso previo de suspensión que regularmente aparece en las facturas de servicios podría entenderse como suficiente para efectos de garantizar el derecho al debido proceso de los usuarios o suscriptores de los mismos. Así, en su jurisprudencia, la Corporación ha sostenido que la terminación de la relación contractual de prestación de servicios, para que sea ajustada a la Constitución, debe estar precedida de un debido proceso, y que este se puede entender respetado si hay un acto de comunicación “en el que se le informe al suscriptor o usuario sobre la eventual adopción de estas medidas a fin de ser oído y permitírsele la presentación de las pruebas y alegaciones necesarias para su defensa antes de que se adopte la decisión correspondiente”.<sup>40</sup> De igual modo, un aviso previo adecuado cumple las finalidades constitucionales que se persiguen con el debido proceso, como pasa a mostrarse a continuación.

13. En efecto, el derecho al debido proceso de los usuarios o suscriptores de servicios públicos no es un fin en sí mismo, sino un instrumento al servicio de los demás derechos fundamentales. Estos últimos se salvaguardan si existe una prestación eficiente y continua de servicios públicos domiciliarios de calidad. El derecho al debido proceso sirve para evitar posibles errores de las empresas prestadoras de servicios públicos, en tanto les da oportunidad de conocer información y opiniones de los usuarios, que pueden resultar útiles o necesarias para determinar si debe suspenderse, terminarse o cortarse un servicio público domiciliario. Así, el derecho a un recurso contribuye a evitar que se le suspenda o corte el servicio al propietario de un inmueble por deudas con la empresa de servicios, cuando no esté obligado a pagar por ellas debido a su buena fe.<sup>41</sup> El derecho a un recurso también podría evitar que al propietario de un inmueble se le suspenda el servicio, de suerte que no se cause como efecto un desconocimiento de derechos constitucionales a sujetos de especial protección.<sup>42</sup> También contribuiría a impedir la suspensión de servicios que sean precisos

para el funcionamiento de hospitales u otros establecimientos especialmente protegidos,<sup>43</sup> o para que no se afecten gravemente las condiciones de vida de toda una comunidad.

14. Pues bien, esta finalidad se puede alcanzar en muchos casos con un aviso previo adecuado. Si hay algo incorrecto en el monto de una facturación, o si existe un problema asociado con quién debe asumir una deuda, o incluso si el usuario es un establecimiento especialmente protegido por la Constitución (como un hospital o una cárcel), luego del aviso previo y antes de la fecha prevista para la suspensión o corte del servicio por no pago oportuno, podrían ponerse estas circunstancias de manifiesto ante la empresa de servicios públicos domiciliarios con el fin de que ésta ajuste su actuación a la ley y a la Constitución. Asimismo, si hay un sujeto de especial protección y la suspensión o corte de un servicio público domiciliario tiene la potencialidad de producir un desconocimiento de sus derechos fundamentales, estas circunstancias también podrían ponerse de presente ante las empresas de servicios públicos dentro del término estipulado en el aviso previo. Y globalmente cualquier otra circunstancia similar se podría plantear en ese interregno. Un aviso previo adecuado es suficiente para garantizar el derecho de defensa.

15. Eso sí, debe tratarse de un aviso previo adecuado. Por lo cual no basta con un aviso previo, si no satisface las exigencias antes mencionadas: si en el acto en el que está contenido no aparecen los motivos de la suspensión, ni los recursos que proceden en contra del acto de suspensión, ni ante qué autoridad pueden instaurarse estos últimos o en qué término pueden ser intentados, se viola el derecho al debido proceso. El sólo aviso previo de eventual suspensión, sin más especificaciones que contribuyan a asegurar el derecho a la defensa, no podría considerarse por sí solo como una notificación en debida forma, y el acto de suspensión, terminación o corte que así pretende notificarse no está llamado a producir efectos legales. La pregunta siguiente es si el aviso previo que surtió Electricaribe S.A. a sus usuarios reúne las condiciones necesarias y suficientes para considerarse una notificación debida, de acuerdo con lo antes mencionado.

16. La respuesta de esta Sala es negativa. Electricaribe S.A. violó el derecho al debido proceso de los usuarios del servicio de energía eléctrica, porque sólo les notificó la decisión de suspensión, terminación o corte del servicio con un aviso previo, que sin embargo no respetaba las exigencias antes referidas del derecho fundamental al debido proceso administrativo. Así, para empezar, no aparecen los motivos de la suspensión, terminación o

corte. Podría pensarse que en algún sentido podría suponerse que la suspensión a la que se refiere la factura, es a la suspensión por falta de pago. No obstante, eso no es tan claro, y en todo caso ese no fue el único motivo usado por Electricaribe para suspender, terminar o cortar el servicio, pues además decidió adoptar estas medidas porque en su concepto es ilegal prestar el servicio de energía eléctrica en todo el sector en el que está ubicado el Barrio Ríos de Agua Viva, donde habitan los peticionarios. Ahora bien, aparte de la falta de motivación, en la factura donde está contenido el aviso previo de suspensión no se dice qué recursos proceden contra el acto administrativo que adopta la decisión de suspender, terminar o cortar el servicio, ni en qué término pueden ser propuesto, ni ante cuál autoridad. Por lo mismo, de acuerdo con la jurisprudencia de esta Corte, la Constitución exige, en concordancia con la ley, que esa notificación se tenga por no hecha y el acto administrativo por ineficaz. En ese sentido, en la parte resolutive de esta providencia, la Sala adoptará las medidas apropiadas para el caso. Pero antes debe resolver el otro problema.

La suspensión de energía eléctrica por falta de pago a sujetos de especial protección es legítima, si no trae como consecuencia el desconocimiento de sus derechos fundamentales

17. La Corte Constitucional ha reconocido que las empresas de servicios públicos domiciliarios pueden suspender la prestación de dichos servicios por falta de pago, y de acuerdo con la ley, pero dentro de ciertos límites. En efecto, el legislador facultó a las empresas de servicios públicos para cobrar un precio a la parte suscriptora o al usuario, como contraprestación por el servicio que le presta.<sup>44</sup> Asimismo, les confirió la potestad (poder-obligación) de suspender el servicio público “[s]i el usuario o suscriptor incumple su obligación de pagar oportunamente los servicios facturados dentro del término previsto en el contrato, el cual no excederá dos períodos consecutivos de facturación” (parágrafo del art. 130, Ley 142 de 1994, modificado por art. 18, Ley 689 de 2001). Esta potestad de suspender los servicios por mora, cumple funciones constitucionales. Por una parte, al conducir al usuario a que cancele puntual y completamente las facturas generadas, la suspensión contribuye a garantizar la prestación del servicio público a los demás usuarios y sirve para concretar el deber de solidaridad, que es un principio fundamental del Estado.<sup>45</sup> Por otra parte, la suspensión de los servicios presta una contribución positiva para evitar que los propietarios no usuarios de los bienes, sean afectados en su buena fe por arrendatarios o tenedores incumplidos en sus obligaciones contractuales.<sup>46</sup>

18. Ahora bien, esa potestad no es absoluta. Sólo puede ejercerse válidamente dentro de ciertos límites, y en las causas autorizadas por el legislador. De hecho, en la sentencia C-150 de 2003,<sup>47</sup> al controlar la constitucionalidad de las disposiciones sobre suspensión del servicio público en caso de incumplimiento sucesivo en el pago de los precios pactados en los contratos de condiciones uniformes, la Corte encontró que, en determinadas hipótesis, el menoscabo que representa la suspensión de los servicios para ciertos derechos fundamentales es desproporcionado, si se lo compara con el beneficio reportado por la suspensión. Por ese motivo, condicionó su exequibilidad en el siguiente sentido:

“las normas acusadas serán declaradas exequibles, en el entendido de que se respetarán los derechos de los usuarios de los servicios públicos cuando se vaya a tomar la decisión de cortar el servicio. Tales derechos, como el respeto a la dignidad del usuario (art. 1° de la C.P.) son, entre otros: (i) el debido proceso y el derecho de defensa, que permite a los usuarios o suscriptores contradecir efectivamente tanto las facturas a su cargo<sup>48</sup> como el acto mediante el cual se suspende el servicio<sup>49</sup> y también obligan a las empresas prestadoras de servicios públicos a observar estrictamente el procedimiento que les permite suspender el servicio.<sup>50</sup> El derecho al debido proceso incorpora también el derecho a que se preserve la confianza legítima del usuario de buena fe en la continuidad de la prestación del servicio si éste ha cumplido con sus deberes;<sup>51</sup> y (ii) el derecho a que las empresas prestadoras de servicios públicos se abstengan de suspender el servicio cuando dicha interrupción tenga como consecuencia el desconocimiento de derechos constitucionales de sujetos especialmente protegidos o, impida el funcionamiento de hospitales y otros establecimientos también especialmente protegidos en razón a sus usuarios,<sup>52</sup> o afecte gravemente las condiciones de vida de toda una comunidad.<sup>53</sup>”. <sup>54</sup>

19. En esa medida, la suspensión de los servicios públicos domiciliarios no puede tener lugar, pese al incumplimiento sucesivo en el pago de los servicios, si la suspensión se efectúa en cualquiera de dos clases de hipótesis: (i) o con violación de las garantías del derecho al debido proceso o (ii) bajo el respeto del debido proceso, pero con la consecuencia aneja de: (a) suponer “el desconocimiento de derechos constitucionales de sujetos especialmente protegidos”, (b) “imp[edir] el funcionamiento de hospitales y otros establecimientos también especialmente protegidos” o (c) “afect[ar] gravemente las condiciones de vida de toda una

comunidad". Por tanto, no basta con que entre los usuarios de servicios públicos domiciliarios haya un sujeto de especial protección, para que se enerve la potestad de suspenderlos que el ordenamiento les reconoce a las empresas de servicios públicos domiciliarios. Es necesario además que la consecuencia directa de esa suspensión sea el desconocimiento de sus derechos fundamentales. Por consiguiente, la Sala debe establecer si esa fue la consecuencia de la suspensión en este caso.

20. En el proceso hay evidencias de que dentro del grupo de usuarios afectados por la suspensión del servicio de energía eléctrica, se encuentra un grupo de sujetos de especial protección constitucional integrado por menores de edad, por individuos de la tercera edad, y por una persona discapacitada. Todos ellos tienen derecho, por mandato de la Constitución, a un trato especial del Estado y de la sociedad (CP arts. 13, 44 y 46). La suspensión del servicio de energía eléctrica, sin duda tuvo algunas repercusiones serias en sus condiciones de vida. Así, en las declaraciones de los peticionarios se relacionan entre las consecuencias de la suspensión del servicio, las siguientes:

20.1. En términos generales, todos los accionantes aducen que la falta de energía eléctrica en el barrio vino acompañada de problemas para la salud y la seguridad de los habitantes. En eso coinciden todas las declaraciones. Pero las rendidas por Miladys de Jesús Vergara Gamarra, Marta Lidueña Bravo y Antonio Bravo Galvis, coinciden además en señalar que la inseguridad se vio potencializada en el aumento de personas de otras zonas en el Barrio Ríos de Agua Viva, durante las horas de la noche, para hurtar cosas de los residentes. Aparte, la señora Mary Luz Domínguez Herrera aseguró que mientras no hubo energía en el barrio, los niños no dormían y desarrollaban enfermedades y, las personas de la tercera edad se enfermaron de la presión. Y la señora Lilia Esther de la Cruz Rodríguez, quien reside con su esposo de 76 años, manifestó que por la suspensión perdieron varios los alimentos almacenados en una tienda de su propiedad.

20.2. Específicamente, se relata también que en la vivienda de la señora Carmen Audid García Ortiz habita una niña de 8 años de edad, que sufre de asma y dermatitis atópica. Como esta menor de edad sufrió un brote generalizado en las coyunturas y axilas, que le producían rasquiña, el médico le formuló un gel que se debía exponer al ventilador para secarse e introducirse por los poros. Este procedimiento no pudo hacerlo mientras la vivienda estuvo sin energía eléctrica.

20.3. Por último, el señor Haicner Antonio Bravo Sucerquia, quien es propietario de la vivienda ubicada en la Carrera 35 D No. 46A-03, aseguró que dicha suspensión afectó principalmente a un vecino suyo, quien necesitaba un respirador artificial que funcionaba con energía eléctrica, pues falleció.

21. De todo lo anterior se puede colegir que Electricaribe S.A. suspendió el servicio de energía eléctrica, alegando entre otras cosas que los usuarios del mismo que residen en el barrio Ríos de Agua Viva estaban en mora. Esta es, según la entidad demandada, una razón suficiente para suspender el servicio público. Por eso procedió a suspenderlo, sin tener en consideración si había sujetos de especial protección, en qué condiciones se encontraban y qué consecuencias previsibles se podían desprender para ellos de la suspensión. Eso, a su juicio, era legítimo a la luz de la ley. No obstante, la Sala considera que no era legítimo, de acuerdo con la Constitución. Esta última, tal como ha sido interpretada por la jurisprudencia de la Corte Constitucional, le reconoce a todo usuario “el derecho a que las empresas prestadoras de servicios públicos se abstengan de suspender el servicio cuando dicha interrupción tenga como consecuencia el desconocimiento de derechos constitucionales de sujetos especialmente protegidos”. Por lo mismo, antes de suspender un servicio público domiciliario en todo un barrio por falta de pago, las empresas de servicios públicos debe establecer cuáles son las circunstancias en las que se encuentran los sujetos de especial protección que habitan en él.

22. En este caso, Electricaribe debía tener en consideración que en el barrio de los tutelantes una persona dependía de un respirador artificial para vivir, y que una menor requería energía eléctrica para adquirir el más alto nivel posible de salud física. Además, debía tomar en cuenta que una interrupción de energía en todo el barrio, ponía en una situación de mayor vulnerabilidad a un grupo de sujetos de especial protección, integrado por menores de edad y por personas de la tercera edad. Todos ellos sufren con más severidad que los demás, las consecuencias de sumir un barrio entero en la oscuridad, pues los expone a mayores riesgos. Si hubiese tenido en cuenta estas circunstancias, Electricaribe habría tenido que abstenerse de suspender completamente el servicio de energía eléctrica en todo el barrio. Habría podido suspenderlo, en cuanto eso no supusiera un desconocimiento de los derechos de estos sujetos. Sin embargo, como la notificación no se efectuó debidamente, les hizo más difícil a sus habitantes recurrir la decisión de suspensión e informarle, por esa vía, sobre las circunstancias de algunos de los habitantes.

23. Así las cosas, en vista de que había sujetos de especial protección constitucional en el Barrio Ríos de Agua Viva, y de que la suspensión del servicio de energía eléctrica tuvo como consecuencia un desconocimiento de sus derechos fundamentales, la Corte considera que Electricaribe les violó a esos sujetos sus derechos fundamentales a la vida, a la salud y a la seguridad. Por lo mismo, dispondrá lo que sea necesario para protegerlos. Pasa entonces a definir la solución a este caso, y las órdenes a impartir.

### Conclusiones

24. El primer problema jurídico debe resolverse afirmativamente. La Corte Constitucional considera que una empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios viola el derecho al debido proceso de un usuario, cuando le informa la decisión de suspender, terminar o cortar el servicio (electricidad) sólo con un aviso previo en la factura de servicios, pero sin precisarle los motivos de la suspensión, terminación o corte, o sin definir cuáles son los recursos procedentes en contra del acto, la autoridad ante quien pueden instaurarse estos últimos, o el término en que pueden intentarse. Así, como Electricaribe S.A. sólo les informó de estos actos a los demandantes con un aviso previo, sin más especificaciones, les violó su derecho al debido proceso.

25. El segundo problema jurídico debe responderse con una precisión. La suspensión de energía eléctrica por falta de pago a sujetos de especial protección es legítima, si no trae como consecuencia el desconocimiento de sus derechos fundamentales. No obstante, si la consecuencia de ese acto es el desconocimiento, por ejemplo, de sus derechos a la vida, a la salud o a la seguridad, el acto de suspensión viola la Constitución. Así, como Electricaribe S.A. suspendió el servicio de energía eléctrica en todo el barrio Ríos de Agua Viva sin tener en consideración que esto traería como consecuencia afectaciones a derechos a la vida, a la salud y a la seguridad de sujetos de especial protección, infringió estos derechos fundamentales.

### Órdenes a impartir

26. Ahora bien, en este punto se pregunta la Sala si debe ordenar la reconexión total o parcial del servicio de energía a los suscriptores “Martha Lidueña Bravo Nic 6754483”, “Lilia[d]e la Cruz Rodríguez Nic 6765898” y “Ríos de Agua Viva Nic 6941306”, que era la conexión de la cual se abastecían los demás habitantes. La pregunta es pertinente, aunque se haya

concluido que Electricaribe S.A. les violó a todos su derecho al debido proceso por notificación inadecuada, y a los sujetos de especial protección sus derechos a la vida, a la salud y a la seguridad. Y lo es, porque en este caso los demandantes hoy por hoy disfrutan del servicio, a causa de una reconexión irregular, no autorizada, a las redes públicas. Así, debería aplicarse la regla sostenida por la Corte en otros casos similares, en los cuales ha sostenido que cuando una persona obtiene por vías ilegales la prestación de servicios públicos domiciliarios, pierde legitimidad para que el juez constitucional ordene convalidar esa situación. Por ejemplo, ha sostenido algo así en la sentencia T-432 de 1992,55 cuando estimó que no podía ordenar la protección de los derechos a una persona que aspiraba a obtener una instalación al acueducto oficial, por el hecho de que ya previamente se había conectado a él ilegalmente. Dijo la Corporación, en aquella oportunidad, que

“un sujeto al reclamar legalidad en el obrar de algunos, debe hacerlo sólo sobre la base de que su conducta es legal (...) como uno no puede mejorar su condición con sus propios delitos, o lo hecho ilícitamente no impone obligaciones, o a quien mal usa de su poder, se le priva de él, resulta indudable lo siguiente: No se puede otorgar el servicio de acueducto transgrediendo los procedimientos preestablecidos para su obtención. Una acción ilícita como es la de hacer instalaciones a la tubería central de agua potable sin autorización, no obliga a que se consideren las aspiraciones de quién las realiza”.56

27. Así las cosas, parece que lo debido en este caso sería simplemente negar la tutela, aunque se haya constatado una violación de derechos fundamentales, y abstenerse de ordenar una reconexión total o parcial del servicio. No obstante, aunque la Corte ciertamente se abstendrá de ordenar una reconexión al servicio (total o parcial), toda vez que en este momento los demandantes están conectados a las redes públicas de un modo irregular, y eso sería convalidar una actuación ilegítima, no negará la tutela pues hay bienes jurídicos muy importantes de por medio, que deben protegerse hacia el futuro. Revocará las decisiones de instancia, y tutelaré entonces el derecho al debido proceso, así como los derechos a la vida, la salud y la seguridad de los sujetos de especial protección que habitan en el barrio Ríos de Agua Viva. Esta Corporación, como acaba de decirse, no ordenará la reconexión del servicio, pero sí le ordenará a la empresa de servicios públicos domiciliarios Electricaribe S.A. que en el futuro, observe las siguientes directrices:

27.1. Primero, si ha de proceder a la suspensión, terminación o corte de servicios públicos

domiciliarios en el barrio Ríos de Agua Viva, del municipio de Soledad Atlántico, debe informárselo a todos los usuarios que allí habiten, por medio de una notificación que cumpla las exigencias del debido proceso, tal y como han sido definidas por la jurisprudencia de esta Corte, y en especial por esta providencia. Por ende, el aviso de suspensión, terminación o corte, debe especificar cuáles recursos proceden contra estos actos, dentro de qué término se pueden instaurar, y ante qué autoridad. Asimismo, debe precisar puntualmente cuáles son los motivos de la suspensión, corte o terminación de la prestación de servicios públicos.

28. Con todo, para que la actuación de las demás entidades no induzca a Electricaribe S.A. a desconocer una o más de las anteriores directrices, y a violar los derechos fundamentales de los actores, la Corte Constitucional le ordenará al Departamento del Atlántico, en cabeza de su Gobernador, que ajuste sus actuaciones a lo dispuesto en esta providencia. Por lo tanto, no podrá ordenar, requerir o inducir a Electricaribe S.A. a que proceda a la suspensión de los servicios públicos domiciliarios en el Barrio Ríos de Agua Viva, de un modo que resulte contrario a lo que ha dispuesto la Corte Constitucional en este fallo.

### III. 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.- REVOCAR el fallo expedido, en primera instancia, por el Juzgado Tercero Civil Municipal de Soledad (Atlántico) el trece (13) de marzo de dos mil doce (2012), que a su vez fue confirmado mediante providencia del veintiséis (26) de abril de dos mil doce (2012), expedida por el Juzgado Segundo Civil del Circuito de Soledad. En su lugar, CONCEDER LA TUTELA al derecho al debido proceso de Miladys Vergara Gamarra, Mari Luz Domínguez, Miguel Salomón Ortiz, Martha Lidueña Bravo, Betty Manosalva Bravo, Carmen Audid García, Lilia de la Cruz, Antonio Bravo Galvis, Nicolasa Cervantes y Haicner Bravo contra Electricaribe S.A. E.S.P.; y el de los derechos a la vida, a la salud y la seguridad de los sujetos de especial protección constitucional que habitan con ellos.

Segundo.- ORDENAR a Electricaribe S.A. que en el futuro, observe las siguientes directrices:

i. Si ha de proceder a la suspensión, terminación o corte de servicios públicos domiciliarios en el barrio Ríos de Agua Viva, del municipio de Soledad Atlántico, debe informárselo a todos los usuarios que allí habiten, por medio de una notificación que cumpla las exigencias del debido proceso, tal y como han sido definidas por la jurisprudencia de esta Corte, y en especial por esta providencia. Por ende, el aviso de suspensión, terminación o corte, debe especificar cuáles recursos proceden contra estos actos, dentro de qué término se pueden instaurar, y ante qué autoridad. Asimismo, debe precisar puntualmente cuáles son los motivos de la suspensión, corte o terminación de la prestación de servicios públicos.

ii. Segundo, si con observancia del debido proceso, procede a suspender, terminar o cortar un servicio público domiciliario en el barrio Ríos de Agua Viva, del municipio de Soledad Atlántico, por incumplimiento en el pago de las facturas, debe asegurarse de que esta suspensión no desconozca los derechos fundamentales de los sujetos de especial protección constitucional que allí habiten. Si la suspensión, terminación o corte del servicio público en dicho barrio, tiene la potencialidad de acarrear el desconocimiento de los derechos fundamentales de estos últimos, Electricaribe debe abstenerse de practicarla. Y esto debe respetarlo, con independencia de si concurre otra causa de interrupción del servicio.

Tercero.- ORDENAR al Departamento del Atlántico, en cabeza de su Gobernador, que ajuste sus actuaciones a lo dispuesto en el numeral anterior de esta providencia. Por lo tanto, no podrá ordenar, requerir o inducir a Electricaribe S.A. a que proceda a la suspensión de los servicios públicos domiciliarios en el Barrio Ríos de Agua Viva, de un modo que resulte contrario a lo que ha dispuesto la Corte Constitucional en este fallo.

Cuarto.- Por Secretaría General, líbrense las comunicaciones de que trata el artículo 36 del Decreto 2591 de 1991.

Cópiese, notifíquese, comuníquese, insértese en la Gaceta de la Corte Constitucional y cúmplase.

MARÍA VICTORIA CALLE CORREA

Magistrada

LUIS GUILLERMO GUERRERO PEREZ

Magistrado

MAURICIO GONZÁLEZ CUERVO

Magistrado

MARTHA VICTORIA SÁCHICA MÉNDEZ

Secretaria General

1 En el proceso de revisión de los fallos adoptados, en primera instancia, por el Juzgado Tercero Civil Municipal de Soledad (Atlántico) y, en segunda instancia, por el Juzgado Segundo Civil del Circuito de Soledad, dentro de la acción de tutela instaurada por Miladys Vergara Gamarra, Mari Luz Domínguez, Miguel Salomón Ortiz, Martha Lidueña Bravo, Betty Manosalva Bravo, Carmen Audid García, Lilia de la Cruz, Antonio Bravo Galvis, Nicolasa Cervantes y Haicner Bravo contra Electricaribe S.A. E.S.P. Los fallos de la referencia fueron escogidos para revisión por la Sala de Selección Número Seis, mediante Auto del catorce (14) de junio de dos mil doce (2012).

3 Folios 85-90.

4 Folios 85-90.

5 Folio 12. Cuaderno de Revisión.

6 Folios 18 y 19. Cuaderno de Revisión.

7 Folio 30. Cuaderno de Revisión.

8 Folios 20 y 21. Cuaderno de Revisión.

9 Folio 30. Cuaderno de Revisión.

10 Folio 31. Cuaderno de Revisión.

11 Folio 22. Cuaderno de Revisión.

12 Folio 30. Cuaderno de Revisión.

13 Folio 31. Cuaderno de Revisión.

14 Folio 23. Cuaderno de Revisión.

15 Folio 31. Cuaderno de Revisión.

16 Folios 25 y 26. Cuaderno de Revisión.

17 Folio 30. Cuaderno de Revisión.

18 Folio 31. Cuaderno de Revisión.

19 Folios 27 y 28. Cuadernos de Revisión.

20 Folio 30. Cuaderno de Revisión.

21 Folio 31. Cuaderno de Revisión.

22 Folio 30. Cuaderno de Revisión.

23 Folio 31. Cuaderno de Revisión.

24 Folio 30. Cuaderno de Revisión.

25 Folio 31. Cuaderno de Revisión.

26 Folio 31. Cuaderno de Revisión.

27 Esta Sala de Revisión de la Corte Constitucional es competente para revisar los fallos de tutela proferidos dentro del trámite de la referencia, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 86, inciso 3°, y 241, numeral 9°, de la Constitución Política, en concordancia con los artículos 33, 34, 35 y 36 del Decreto 2591 de 1991.

28 Sentencia C-558 de 2001 (MP. Jaime Araújo Rentería. Unánime). En esa sentencia, la Corte

sostuvo: “[...] El ejercicio de la función administrativa por parte de todas las empresas y entidades prestadoras de servicios públicos domiciliarios encuentra una preceptiva mucho más comprensiva en el inciso primero del artículo 154 de la ley 142, que al respecto permite circunscribir como actos administrativos propios de tales empresas y entidades los de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación, y por supuesto, las decisiones que se produzcan en sede empresarial con ocasión del recurso de reposición”. Que estas empresas están sujetas al debido proceso constitucional, lo ratifica el hecho de que la Corte ha sostenido en más de una ocasión que empresas de servicios públicos domiciliarios lo han violado. Ver, por ejemplo, la sentencia T-1108 de 2002 (MP. Álvaro Tafur Galvis), en la cual la Corte tuteló el derecho al debido proceso de un usuario de servicios públicos domiciliarios.

29 La Convención Americana sobre Derechos Humanos (CADH) fue aprobada mediante la Ley 16 de 1972. Dice, en su artículo 8.1. “[a]rtículo 8. Garantías judiciales. 1. Toda persona tiene derecho a ser oída, con las debidas garantías y dentro de un plazo razonable, por un juez o tribunal competente, independiente e imparcial, establecido con anterioridad por la ley, en la sustanciación de cualquier acusación penal formulada contra ella, o para la determinación de sus derechos y obligaciones de orden civil, laboral, fiscal o de cualquier otro carácter”. El artículo 93 de la Constitución establece que los derechos consagrados en la Carta -y el derecho al debido proceso es uno de ellos- “se interpretarán de conformidad con los tratados internacionales sobre derechos humanos ratificados por Colombia”. Y la Convención Americana sobre Derechos Humanos es uno de esos tratados.

30 El artículo 47 del Código Contencioso Administrativo vigente cuando ocurrieron los hechos, decía: “[...] En el texto de toda notificación o publicación se indicarán los recursos que legalmente proceden contra las decisiones de que se trate, las autoridades ante quienes debe interponerse, y los plazos para hacerlo”. Por cierto, en este caso las normas aplicables son las del Código Contencioso contenido en el Decreto ley 1 de 1984 y sus reformas, pues el actualmente vigente y aplicable, contenido en la Ley 1437 de 2011, sólo entró en vigor el dos (2) de julio del presente año, y rige únicamente para los procedimientos y las actuaciones administrativas iniciados después de esa fecha, según su artículo 308. Este último dice, al respecto: “[e]l presente Código comenzará a regir el dos (2) de julio del año 2012. || Este Código sólo se aplicará a los procedimientos y las actuaciones administrativas que se inicien, así como a las demandas y procesos que se instauren con posterioridad a la

entrada en vigencia. || Los procedimientos y las actuaciones administrativas, así como las demandas y procesos en curso a la vigencia de la presente ley seguirán rigiéndose y culminarán de conformidad con el régimen jurídico anterior”. Lo que sustrae este caso del imperio de la nueva Codificación, pues las actuaciones a las que se refieren los hechos de esta tutela ocurrieron en la primera mitad del año dos mil doce, antes de su entrada en vigencia.

31 Sentencia T-1108 de 2002 (MP. Álvaro Tafur Galvis). Ver también la sentencia T-1023 de 2007 (MP. Manuel José Cepeda Espinosa). En esa oportunidad, la Corte Constitucional sostuvo que era ineficaz un acto, en virtud del cual se produjo una suspensión en la prestación de un servicio público (el de salud) a una persona, porque en el acto o en el texto de la notificación no se decía cuáles eran los recursos que cabían en su contra, ni ante quiénes podían instaurarse, ni en qué termino. La Corte indicó: “[...]el acto administrativo que concluya con el trámite debe notificarse de conformidad con los requisitos legales, dentro de los que se halla uno primordial, indispensable de cara al ejercicio del derecho de contradicción, esto es, el expresado por el artículo 47 del Código Contencioso Administrativo, a cuyo tenor: ‘En el texto de toda notificación o publicación se indicarán los recursos que legalmente proceden contra las decisiones de que se trate, las autoridades ante quienes debe interponerse, y los plazos para hacerlo’. El resultado de inobservar este último requerimiento legal, según el artículo 48 del Contencioso, es que ‘no se tendrá por hecha la notificación ni producirá efectos legales la decisión’”. Y luego dijo: “[...] cuando se le comunicó la orden 1033 de 2006, ni en el acto administrativo, ni en la notificación efectuada se expresan los recursos que procedían contra aquél, razón por la cual el acto no produce los efectos pretendidos”. Por lo mismo, tuteló el derecho al debido proceso.

32 Sentencia T-1108 de 2002 (MP. Álvaro Tafur Galvis). En ese caso, la Corte tuteló el derecho al debido proceso, entre otras razones “[...] porque los actos administrativos deben motivarse, y tanto el INPEC como el accionante desconocen las razones que condujeron a la accionada a suspender el servicio, no obstante haber recibido el abono acordado”.

34 Sentencia T-1108 de 2002 (MP. Álvaro Tafur Galvis).

35 Cita de la sentencia C-150 de 2003: “En la Sentencia T-485 de 2001 (M.P. Jaime Córdoba Triviño), la Corte analizó el derecho de los usuarios a que sus recursos sean resueltos antes

de que se les corte el servicio. De igual manera los artículos 152 a 158 de la Ley 142 de 1994 versan sobre los derechos de defensa del usuario en sede de la empresa”.

36 Cita de la sentencia C-150 de 2003: “En la Sentencia T-881 de 2002 (MP Eduardo Montealegre Lynett), la Corte sostuvo que “contra el acto de suspensión del servicio que realice la empresa proceden los recursos de reposición, y de apelación””.

37 Cita de la sentencia C-150 de 2003: “Sobre este punto, ver la Sentencia T-1108 de 2002 (M.P. Álvaro Tafur Galvis), donde se desarrolló ampliamente el tema”.

38 Cita de la sentencia C-150 de 2003: “Sobre este punto, ver la Sentencia T-730 de 2002 (M.P. Manuel José Cepeda Espinosa)”.

39 Sentencia C-150 de 2003 (MP. Manuel José Cepeda Espinosa. SPV. Alfredo Beltrán Sierra y Clara Inés Vargas Hernández. SV. Jaime Araújo Rentería).

40 Sentencia C-389 de 2002 (MP. Clara Inés Vargas Hernández. AV. Jaime Araújo Rentería. SPV. Álvaro Tafur Galvis. SV. Jaime Araújo Rentería). En esa oportunidad, al examinar la constitucionalidad de las normas que gobiernan la terminación del contrato de prestación de servicios, la Corte indicó que esta decisión de terminar el contrato debía ser fruto de un debido proceso. En ese sentido sostuvo: “[...] tratándose de la prestación de servicios públicos domiciliarios donde están involucrados derechos fundamentales, la terminación del contrato no puede adoptarse por la empresa de manera automática, es decir, una vez se den las circunstancias objetivas que regula la norma bajo análisis, sino que por el contrario, debe estar precedida de un debido proceso en el que se le informe al suscriptor o usuario sobre la eventual adopción de estas medidas a fin de ser oído y permitírsele la presentación de las pruebas y alegaciones necesarias para su defensa antes de que se adopte la decisión correspondiente”.

41 Sentencia T-028 de 2010 (MP. Nilson Pinilla Pinilla). En esa oportunidad, la empresa de servicios públicos domiciliarios demandada suspendió el servicio que venía prestándole a una vivienda, que recientemente había adquirido una persona en un remate. La razón era que el propietario anterior del bien inmueble debía cuotas de un acuerdo de pago que había suscrito con la empresa, y que autorizaba a esta para suspenderle el servicio. La Corte sostuvo entonces que el servicio no podía ser suspendido en un caso así: “[...]el propietario ahora

afectado no fue a su vez usuario del servicio dejado de cancelar, y cuando lo requiere, la empresa le exige pagar la deuda total del inmueble adquirido por remate, caso en el cual es atinente aplicar la regla sobre ruptura de solidaridad prevista en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el 18 de la Ley 689 de 2001.|| Tal solidaridad se predica respecto de dos períodos de facturación insolutos, de tal manera que en adelante no se puede constreñir al propietario no usuario a cancelar la deuda total, lo que significa que sí la empresa no suspendió el servicio luego de vencido ese lapso de facturación, pierde su derecho de exigirle al no usuario el pago total de la deuda”.

42 Sentencia C-150 de 2003 (MP. Manuel José Cepeda Espinosa. SPV. Alfredo Beltrán Sierra y Clara Inés Vargas Hernández. SV. Jaime Araújo Rentería). En esa oportunidad, la Corte condicionó la exequibilidad de las normas que exigen la suspensión por falta de pago a que se interpreten en el sentido de que no autorizan a las empresas de servicios a proceder a dicha suspensión, cuando esta traiga “como consecuencia el desconocimiento de derechos constitucionales de sujetos especialmente protegidos o, impida el funcionamiento de hospitales y otros establecimientos también especialmente protegidos en razón a sus usuarios, o afecte gravemente las condiciones de vida de toda una comunidad”.

43 Sentencia T-881 de 2002 (MP. Eduardo Montealegre Lynett). En ese fallo, la Corte resolvía una tutela por suspensión del servicio público de electricidad en una cárcel por falta de pago. La Corporación consideró que la suspensión no podía tener lugar: “[...] mientras no se adapta un sistema que permita mantener de manera continua la prestación del servicio de energía a los establecimientos constitucionalmente protegidos: Hospital, acueducto y establecimientos de seguridad terrestre, en el municipio de El Arenal, esta Sala prevendrá a la empresa Electrocosta S.A. E.S.P., por medio de la notificación del presente fallo al representante legal de la misma, para que se abstenga de realizar conductas que tengan como consecuencia mediata o inmediata, la privación del suministro de energía a los referidos establecimientos constitucionalmente protegidos, sin importar que dicha conducta tenga o no su origen en el incumplimiento de las obligaciones contractuales por parte de las mismas entidades o del Municipio del Arenal”.

44 Sobre las finalidades constitucionales que persigue el cobro de precios por la prestación de servicios públicos domiciliarios, la Corte en la sentencia C-389 de 2002 (MP Clara Inés Vargas Hernández, SV Jaime Araújo Rentería, SVP Álvaro Tafur Galvis y AV Jaime Araújo

Rentería), señaló lo siguiente: “la relación contractual referida es de carácter oneroso, pues implica que por la prestación del servicio público domiciliario el usuario debe pagar a la empresa respectiva una suma de dinero. En efecto, dentro de la concepción del Estado Social de Derecho debe tenerse en cuenta que los servicios públicos domiciliarios tienen una función social, lo cual no significa que su prestación deba ser gratuita pues el componente de solidaridad que involucra implica que todas las personas contribuyen al financiamiento de los gastos e inversiones del Estado a través de las empresas prestadoras de servicios públicos, dentro de conceptos de justicia y equidad (CP art. 95-9 y 368).”

45 Sentencia T-881 de 2002 (MP Eduardo Montealegre Lynett). En esa ocasión, la Corte evaluaba la constitucionalidad de la suspensión del servicio público de energía eléctrica en un establecimiento carcelario y penitenciario, por incumplimiento en el pago de las facturas de consumo del servicio público. La Corte, pese a que tuteló los derechos de los reclusos, puso de presente la importancia que tiene el pago de las obligaciones contractuales de servicios públicos, y manifestó que eran mucho más que obligaciones contractuales, pues de su cumplimiento dependía la prestación eficiente de los servicios públicos a los demás usuarios. Dijo, al respecto: “[...] 32. La modificación del modelo de Estado operada por la Constitución de 1991, impone una dinámica diferente en términos de los derechos y las obligaciones de los ciudadanos. A la concesión de un catálogo ampliamente generoso de derechos le corresponde una serie no menos importante de deberes de rango constitucional. || [...] 33. Esta dinámica derechos-deberes se realiza de manera especial en el ámbito de la prestación de los servicios públicos cuyo funcionamiento se encuentra constitucionalmente informado por el principio de solidaridad. Es así como en el caso del servicio público de seguridad social o en el caso de los servicios públicos domiciliarios esenciales, la posibilidad de su prestación efectiva, depende en buena medida del cabal funcionamiento de los mecanismos de solidaridad. En consecuencia, el deber de cumplir con las obligaciones contractuales surgidas en virtud de contratos de condiciones uniformes o de contratos de prestación de servicios públicos, o el deber de cumplir con la obligación de realizar legalmente el pago de los aportes al régimen integral de seguridad social, por la importancia del servicio y la condición sistémica que impone la lógica de la solidaridad, abandona su carácter de deber o de obligación puramente contractual, para elevarse a una obligación de rango constitucional, en virtud del principio de solidaridad. En este orden de ideas al verse comprometida la prestación del servicio público en condiciones de regularidad, calidad y universalidad, la situación patrimonial de las empresas de servicios públicos, de la que

depende la operatividad del sistema y la prestación del servicio, pasa de ser un asunto exclusivamente patrimonial y privado a un asunto de extrema importancia pública y social”.

46 Sentencia T-1016 de 1999 (MP. Eduardo Cifuentes Muñoz). En esa ocasión, la Corte estudiaba si un propietario no consumidor de los servicios públicos domiciliarios debidos, debía responder solidariamente por las deudas contraídas por el arrendatario o tenedor del bien inmueble, aún en los casos en que la empresa de servicios públicos domiciliarios hubiera incumplido su deber de suspender el servicio en las condiciones establecidas por la ley (dos períodos consecutivos de facturación). La Corte consideró, en ese contexto, que el deber de suspender los servicios después de pasados determinados períodos de facturación sin percibir el pago por la prestación de los mismos, era una “garantía [que] tiene por fin proteger a los propietarios no usuarios que han sido asaltados en su buena fe por parte de los arrendatarios”.

47 C-150 de 2003 (MP Manuel José Cepeda Espinosa, SV Jaime Araújo Rentería y SVP Alfredo Beltrán Sierra y Clara Inés Vargas Hernández)

48 En la sentencia T-485 de 2001 (MP Jaime Córdoba Triviño), la Corte analizó el derecho de los usuarios a que sus recursos sean resueltos antes de que se les corte el servicio. De igual manera los artículos 152 a 158 de la Ley 142 de 1994 versan sobre los derechos de defensa del usuario en sede de la empresa.

49 En la sentencia T-881 de 2002 (MP Eduardo Montealegre Lynett), la Corte sostuvo que “contra el acto de suspensión del servicio que realice la empresa proceden los recursos de reposición, y de apelación”.

50 Sobre este punto, ver la sentencia T-1108 de 2002 (MP Álvaro Tafur Galvis), donde se desarrolló ampliamente el tema.

51 Sobre este punto, ver la sentencia T-730 de 2002 (MP Manuel José Cepeda Espinosa).

52 Sobre este punto, pueden consultarse, entre otras, las siguientes providencias: la sentencia T-235 de 1994 (MP Antonio Barrera Carbonell), respecto de cárceles; la sentencia T-380 de 1994 (MP Hernando Herrera Vergara), respecto de colegios públicos; y la sentencia T-881 de 2002 (MP Eduardo Montealegre Lynett), respecto de hospitales, acueductos y

establecimientos relacionados con la seguridad ciudadana.

53 Sobre este punto, ver la Sentencia T-881 de 2002 (MP Eduardo Montealegre Lynett).

54 Se estudiaba la constitucionalidad de los artículos 18 y 19 de la Ley 689 de 2001, que modificaba algunos artículos de la Ley 142 de 1994. Así dicen las referidas disposiciones: “Artículo 18. Modificase el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, el cual quedará así: “Artículo 130. Partes del contrato. Son partes del contrato la empresa de servicios públicos, el suscriptor y/o usuario. [...] Parágrafo. Si el usuario o suscriptor incumple su obligación de pagar oportunamente los servicios facturados dentro del término previsto en el contrato, el cual no excederá dos períodos consecutivos de facturación, la empresa de servicios públicos estará en la obligación de suspender el servicio. Si la empresa incumple la obligación de la suspensión del servicio se romperá la solidaridad prevista en esta norma”. Por otra parte, estaba el Artículo 19: “Modifícase el artículo 140 de la Ley 142 de 1994, el cual quedará así: “Artículo 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) períodos 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.”

55 (MP. Simón Rodríguez Rodríguez).

56 En el mismo sentido, ver la sentencia T-546 de 2009, Sala Segunda de Revisión.