

REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO



TRIBUNAL SUPERIOR DEL DISTRITO JUDICIAL DE PEREIRA
SALA DE DECISIÓN LABORAL

DR. GERMÁN DARÍO GÓEZ VINASCO

Magistrado Ponente

Pereira, treinta (30) de agosto de dos mil veintidós (2022)

PROCESO:	Impugnación de Acción de Tutela
RADICADO:	660013105003202200229-01
ACCIONANTE:	LILIANA ECHEVERRY PINEDA
ACCIONADAS:	- EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P. - SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS
TEMA:	DERECHO AL DEBIDO PROCESO Y DERECHO DE PETICIÓN
DECISIÓN:	REVOCA PARCIALMENTE

SENTENCIA No. 29

Aprobado por Acta No. 85 del 30 de agosto de 2022

En la fecha y una vez cumplido el trámite de ley, se decide el recurso de impugnación interpuesto por la demandante frente al fallo de primera instancia del 14 de julio de 2022, proferido por el Juzgado Tercero Laboral del Circuito de Pereira, Risaralda.

I. ANTECEDENTES

La señora **LILIANA ECHEVERRY PINEDA**, actuando en nombre propio, promovió acción de tutela contra la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P. y la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS, al considerar vulnerados y amenazados su derecho fundamental al debido proceso y el derecho de petición, consagrados en la Constitución Política.

La accionante justifica el amparo constitucional basado en los siguientes,

HECHOS

Señaló que, como usuaria de los servicios de acueducto y alcantarillado prestados por la empresa de servicios públicos de la ciudad, presentó reclamo bajo radicado No. 247103 del 02 de noviembre de 2021, sobre el cobro de cargos relacionados con el servicio público del predio donde está ubicado el local comercial del cual es arrendataria. Agregó que la empresa tutelada incurrió en silencio administrativo positivo, por lo cual, interpuso queja ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Mientras tanto, agregó que la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira – Aguas y Aguas de Pereira desde hace cuatro (4) meses no le entrega la factura con el consumo mensual para efectuar el pago, causando mora en el pago del servicio y proceder a su suspensión. A raíz de ello dispuso el cobro coactivo de lo acumulado incluyendo la suma facturada sobre la cual se está reclamando y desplegó las actividades ante el propietario del local que llevaron a que fuera desplazada del local por supuesto incumplimiento del contrato de arrendamiento.

PRETENSIONES

La accionante solicita se tutelen sus derechos fundamentales y, en consecuencia, se ordene a la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA – AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA, la aplicación inmediata del artículo 155 de la Ley 142 de 1994; como resultado de ello, solicita la expedición y entrega de la factura sin las sumas reclamadas, con el fin de efectuar el pago correspondiente del servicio acumulado y de ahí se proceda a la reconexión inmediata del servicio. Asimismo, solicita que mientras la Superintendencia no haya determinado que no se conjuró el silencio administrativo positivo, se ordene a la empresa de servicios públicos, se abstenga de continuar el trámite jurídico de cobro coactivo, para evitar pagar recargos por suspensión y reconexión.

Aunado a lo anterior, la accionante solicita se ordene a la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS, resuelva de forma inmediata su caso y verifique si se configuró el silencio administrativo

positivo para hacer efectivos sus efectos, dado que, no le está permitido dilatar injustamente los trámites puestos a su conocimiento.

POSICIÓN DE LAS ACCIONADAS

La **SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS**, informó que mediante escrito radicado con No. 20215294107052 del día 24 de diciembre de 2021, la actora solicitó el Silencio Administrativo Positivo sobre la petición radicada como Reclamo No. 247103 de 28-10-2021, por falta de notificación de la respuesta o notificarla cumpliendo los requisitos del artículo 67 del CPACA. Posteriormente, la entidad mediante requerimiento No. No. 20228002995271 del día 8 de junio de 2022, requirió a la accionada para que aporte información relacionada al caso y ésta dio respuesta.

Por lo anterior, a la fecha se encuentra en trámite la investigación por Silencio Administrativo Positivo, agotando cada una de las etapas que conlleva dar respuesta de fondo al requerimiento de la usuaria, por lo que considera no ha vulnerado sus derechos fundamentales, máxime cuando no se puede dar solución a la denuncia dentro de los quince (15) días siguientes como si se tratara de un derecho de petición, como lo pretende la accionante.

La **EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P.** expresó que, no se puede acceder a la solicitud de la actora, dado que no se encuentra reclamación pendiente por atender frente al predio con Matrícula No. 347542, el cual, presenta mora en el pago de la facturación y la empresa suspendió el servicio por incumplimiento, dando aplicación al artículo 140 de la Ley 142 de 1994. Agregó que, el periodo de junio de 2022, la actora presenta un saldo insoluto por favor de \$4.101.960 por mora de 24 meses, total que obedece a valores pendientes de pago debidamente facturados desde junio de 2017, y la usuaria ha realizado abonos dejando en cada factura saldos pendientes de pago.

Indicó que no puede acceder a la solicitud de generar pago parcial con respecto a los servicios de Acueducto y Alcantarillado de dicho predio, por no existir reclamo relacionado con la facturación del consumo de los últimos 5 meses, lo cuales son los únicos susceptibles de ser reclamados, según lo establecido en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994. Advirtió que la *“La intención de la usuario ha sido dilatar el pago total, con solicitudes de información o*

presentando escritos en la SUPERTINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS, SAP, por considerar que la EMPRESA no le brinda la información requerida, cuando realmente cada solicitud o petición se ha atendido y se le han generado las respuestas respectivas.”.

Finalmente, aclaró que la empresa ha atendido todos y cada uno de los requerimientos de la accionante y a la fecha no cuenta con solicitud pendiente de ser resuelta, por lo que la accionante debe ser conminada a realizar los pagos respectivos.

FALLO IMPUGNADO

Mediante sentencia del 14 de julio 2022, el Juzgado Tercero Laboral del Circuito de Pereira, resolvió **1)** Negar por improcedente la acción de tutela contra las entidades accionadas.

Como fundamento de la decisión, la *a quo* señaló que, aunque la accionante pretende la reconexión del servicio de agua potable, no es dable atender sus pretensiones por la vía de la acción de tutela, porque no cumple los parámetros excepcionales que ha dispuesto la Corte Constitucional, dado que no se evidenció que la falta de dicho líquido afecta su derecho a la vida, pues la falta de agua recae sobre un local comercial que le fue arrendado y además, porque no puede aceptarse como excusa lo afirmado por la accionante, esto es, que no se le entregaron las facturas para su pago, siendo que se trata de un deber pagar los servicios cuando son efectivamente usados o consumidos.

Finalmente, respecto de la petición ante la Superintendencia explicó que se trata de una investigación que se encuentra en trámite y; en todo caso, la actora puede acudir ante la Jurisdicción Contenciosa Administrativa para tratar de tramitar la validez del acto administrativo positivo que considera.

IMPUGNACIÓN

Inconforme con la decisión, la accionante, en resumen, informó que la acción parte de la petición del 29 de octubre del 2021, con radicado No. 247103 del 02 de noviembre, debido a que fue cargado en la facturación un saldo de facturas anteriores por valor de \$4.116.050, sin tener conocimiento el origen de dicho

monto. Explicó que en julio del mismo año, la empresa de servicios le informó que “*mediante la resolución SSPD-20188300027115 del 16 de mayo de 2018 la SUPERINTENDENCIA había confirmado la decisión de la empresa No. 16843- 42 del 24 de agosto de 2017 (por reclamación presentada ese mismo mes),*” de tal suerte que ese “*saldo de facturas anteriores*” corresponde a la suma reclamada y que se había “*congelado*” mientras fue tramitado ese reclamo, en virtud del artículo 155 de la Ley 142.

Así las cosas, recalcó que la problemática radica en que esa suma reclamada o saldo de facturas anteriores, debió cargarse en la facturación cuando quedó en firme la decisión de la Superintendencia, dictada en mayo de 2018, pero el recargo se hizo en julio de 2021, por lo que, considera la Empresa incurrió en el *COBRO INPORTUNO*, que está prohibido por el artículo 150 de la Ley 142 de 1994. Bajo tales circunstancias, solicitó la exclusión de dicho valor de la factura y mientras se da respuesta, se proceda a expedir la factura solo con el valor del consumo y cargos fijos para proceder al pago y obtener la reconexión del servicio; pero, como la Empresa no resolvió de fondo dicha problemática ni notificó en la decisión en los términos del artículo 67 y siguientes del CPACA, la Empresa incurrió en Silencio Administrativo Positivo y por esa razón se inició el trámite ante la Superintendencia.

Por lo anterior, considera que la *a quo* se desvió del problema jurídico y la motivación de su decisión *más parece de acción contenciosa administrativa*, pues no debía adentrarse a analizar el proceso administrativo sino únicamente verificar si en el trámite de la petición se cumplió con el debido proceso, es decir, si la Empresa de Servicios Públicos aplicó el artículo 155 de la Ley 142 de 1994 y si la Superintendencia cumplió con el término establecido para comprobar la configuración del silencio positivo.

Por último, anotó que aunque se trata de un bien donde se encuentra ubicado un local comercial, sostener que la falta de agua potable no afecta su vida y su salud, equivaldría a decir que “*la limpieza, el aseo y la hidratación del cuerpo para la salud, el bienestar social y la vitalidad no es necesaria en el trabajo (...) más si se tiene en cuenta que en el local tiene un monta-llantas con varios trabajadores, siendo el agua necesaria para el constante lavado de manos y más en estos tiempos de pandemia, y hasta para realizar el trabajo con detectar las pichadas de llantas y neumáticos.*”

Como consecuencia de lo anterior, solicita que el Tribunal revise el fallo de primera instancia y decida sobre: 1) La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira no está aplicando el artículo 155 de la Ley 142 dentro del trámite de petición del 29 de octubre de 2021, radicada con el No. 247103 del 02 de noviembre. 2) La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios ha extendido injustificadamente, la etapa de indagación preliminar para verificar la ocurrencia del silencio positivo. 3) La medida provisional donde se solicitó “LA RECONEXIÓN INMEDIATA DEL SERVICIO SI DEMORA EN LA EXPEDICIÓN DE LA FACTURA SIN LAS SUMAS RECLAMADAS, Y NO PROCEDER A LA TERMINACIÓN DEL CONTRATO”, teniendo en cuenta, la existencia de una posible nulidad por falta de notificación del auto admisorio a la demandante, negándole la oportunidad de contradecir la negación de esa medida.

Procede la Sala a decidir previas las siguientes:

II. CONSIDERACIONES

Sobre la Acción de Tutela

El artículo 86 de la Constitución Política consagra la **Acción de Tutela** como un instrumento jurídico a través del cual los ciudadanos pueden acudir ante los Jueces Constitucionales a reclamar la protección directa e inmediata de los derechos fundamentales que estén siendo vulnerados, sin mayores requerimientos de índole formal y con la certeza de obtener oportuna resolución. Así pues, la Tutela procede frente a situaciones de hecho que representen quebranto o amenaza de dichos derechos fundamentales, cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable; de esta forma, se propende por cumplir uno de los fines esenciales del Estado Social de Derecho de garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados constitucionalmente.

Se trata entonces de una categoría constitucional de protección que consagró la Constitución de 1991, tendiente a salvaguardar los derechos fundamentales de las personas, de lesiones o amenazas de vulneración por parte de una autoridad pública y, bajo ciertos supuestos, por parte de un particular. Es un procedimiento judicial específico, autónomo, directo y sumario, que en ningún

caso puede sustituir los procesos judiciales que establece la ley; en ese sentido, la Acción de Tutela es un instrumento jurídico de carácter subsidiario que no puede ser asumida como una institución procesal alternativa, supletiva, ni sustitutiva de las competencias constitucionales y legales de las autoridades públicas.

Bajo este panorama, el Decreto 2591 de 1991 establece ciertos requisitos de la acción de tutela que exige al juzgador analizar juiciosamente los fundamentos de hecho y pretensiones de la acción, a fin de determinar si se cumplen de los presupuestos necesarios para la procedencia de la tutela; éstos son: **1) invocación de afectación de un derecho fundamental; 2) legitimación de causa por activa; 3) legitimación de causa por pasiva; 4) inmediatez; 5) subsidiariedad.**

Caso Concreto

1. Sobre la solicitud de nulidad de todo lo actuado.

En primer lugar, sobre la solicitud de nulidad propuesta por la accionante por falta de notificación del auto admisorio que negó la medida provisional de la tutela, debe decirse que revisadas las actuaciones en primera instancia, en efecto se omitió el deber de notificar a la parte demandante la providencia que admitió la acción de tutela y resolvió la medida provisional; no obstante, dicha irregularidad no vulnera el derecho al debido proceso de las partes ni afecta el trámite de la acción, a pesar de lo establecido en el artículo 16 Decreto 2591 de 1991, por dos razones.

La primera, tiene que ver con la posibilidad de recurrir la decisión de la *a quo* que negó la medida al considerar que no se demostró un perjuicio irremediable ni que se tratara de hechos recientes. Pues bien, contrario a lo expuesto por la impugnante, las normas que regulan la acción de tutela en ningún caso disponen que el auto admisorio sea susceptible de algún recurso, por ende, se entiende que la oportunidad para controvertir cualquier decisión en primera instancia es la impugnación que se surte en segunda instancia.

La segunda, tiene que ver con la vulneración del derecho al debido proceso. No se observa que la falencia de la *a quo* al omitir la notificación del auto admisorio a la parte demandante, hubiese generado una afectación a los derechos fundamentales de las partes, dado que, se dio cumplimiento al procedimiento establecido en el ordenamiento y se otorgaron las garantías del debido proceso, entre ellos, el derecho (i) a la jurisdicción; (ii) al juez natural; (iii) a la defensa; (iv) a un proceso público; (v) a la independencia del juez; (vi) a la independencia e imparcialidad del juez o funcionario; y (vii) el principio de publicidad; entendida esta última como el “*acto de notificación tiene entonces como finalidad, garantizar el conocimiento de la existencia de un proceso o actuación administrativa y de su desarrollo, de manera que se asegure a los involucrados los derechos de defensa, contradicción e impugnación*”. (T-286 de 2018).

Así las cosas, al no evidenciarse una infracción del derecho al debido proceso resulta inviable declarar la nulidad procesal, máxime cuando con la notificación de la providencia resultó saneada la falta de notificación del auto admisorio, lo que en últimas le permitió a la parte actora acceder a su derecho de la doble instancia. En todo caso, este Tribunal coincide con las razones de la juez primigenio al negar la medida provisional teniendo en cuenta las razones que a continuación se desarrollarán en la presente providencia.

2. Sobre la acción de tutela para controvertir decisiones de empresas de servicios públicos domiciliarios y para solicitar protección del derecho al agua.

La accionante sostiene que la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira no dio aplicación al artículo 155 de la Ley 142 de 1994 dentro del trámite de petición del 29 de octubre de 2021, radicada con el No. 247103 del 02 de noviembre del mismo año, teniendo en cuenta que cobró en las facturas de servicios públicos un monto de \$4.116.050 por concepto de “*saldo de facturas anteriores*”; lo cual resulta errado porque dicho valor se encontraba “*congelado*” y debía aplicarse en las facturas posteriores al mes de mayo de 2018, en razón a la resolución expedida por la Superintendencia y que había quedado en firme para dicha calenda, pero tal suma fue cobrada

en el mes de julio de 2021, incurriendo de esta manera en el cobro inoportuno y prohibido en virtud del artículo 150 *ibidem*.

En razón a lo anterior, solicitó a la Empresa la exclusión del monto de \$4.116.050 de las facturas y se mantenga únicamente el valor por el consumo y cargos fijos mensuales, para así proceder al pago oportuno que permita la reconexión del servicio de agua potable en su local comercial. Sin embargo, señaló que la entidad no resolvió de fondo el asunto y omitió cumplir los requisitos del artículo 67 y siguientes del CPACA, incurriendo en un silencio administrativo positivo; razón por la cual, efectuó la respectiva queja ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Pues bien, para esta Sala de Decisión resulta evidente que, con relación a este primer punto, la tutela no cumple con el requisito de **subsidiariedad** configurándose como causal de improcedencia la descrita en el numeral 1 del artículo 6 del Decreto 2591 de 1991; ya que, la accionante cuenta con otros recursos o medios de defensa judicial para controvertir las actuaciones o decisiones de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P., por ejemplo, la jurisdicción de lo contencioso administrativo.

Al respecto, la Corte Constitucional recordó en la sentencia T-197 de 2007, que por regla general las acciones de tutela son improcedentes para debatir las actuaciones de las empresas de servicios públicos, debido a que los usuarios cuentan con otros mecanismos de defensa. Y expresó:

*“Las acciones de tutela que tengan como fin controvertir las actuaciones de las entidades prestadoras de servicios públicos domiciliarios, por regla general son improcedentes, **teniendo en cuenta que ordinariamente se cuenta con otros mecanismos de defensa judicial, como por ejemplo, las acciones con que cuentan los usuarios ante la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo en donde, incluso, cabe la posibilidad de solicitar al juez administrativo la suspensión provisional de los actos demandados.**”* (Negrilla fuera de texto)

En la misma providencia rememoró lo expuesto en las sentencias C-558 de 2001, la T-1204 de 2001 y la T-270 de 2004, en las cuales indicó que la

empresa de servicios públicos cuenta con privilegios indispensables para garantizar su funcionamiento y la prestación del servicio, por lo cual, puede tomar decisiones unilaterales como la facturación, la conexión, la suspensión, el corte, la reconexión y la imposición de sanciones por causas y con ocasión al servicio, y **sus actuaciones deben ser controvertidas ante la jurisdicción de lo contencioso administrativo en un trámite ordinario.**

Por tal razón, ante la inconformidad de la accionante sobre valores facturados e indebida notificación de las decisiones de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P., debe acudir, como lo hizo, ante la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS y ante la jurisdicción de lo contencioso administrativo, según corresponda; pues no le está permitido al juez de tutela inmiscuirse en actuaciones como las aquí controvertidas, solo porque la accionante no comparte o tiene una interpretación diferente de las normas y procedimientos aplicados por la Empresa accionada. Cabe recordar que la acción de tutela no es una instancia adicional, sino un mecanismo excepcionalísimo que le permite al juez constitucional intervenir en situaciones en que se vulnere de forma tajante, evidente y grosera los derechos fundamentales de las partes y se encuentra la configuración de un perjuicio irremediable, lo cual no sucede en este caso.

Ahora, como quiera que la accionante pretende, en últimas, lograr la reconexión del servicio de agua, basta decir que dicha pretensión no cumple con los requisitos que ha dispuesto el Máximo Tribunal Constitucional en sentencias como la T-717 de 2010 y la T-034 de 2016, entre otras. En dichas providencias, reconoció que las facultadas de las empresas de servicios públicos no son absolutas en tanto no sean respetados los derechos a la vida y la dignidad humana de los usuarios, por lo que consideró que la suspensión del servicio de agua por mora en el pago no procede cuando se configuren los siguientes presupuestos:

“(i) Que como consecuencia de la suspensión se desconozcan o se pongan en riesgo los derechos fundamentales de los habitantes en el inmueble, ante su imposibilidad de acceder al recurso hídrico a través de otras fuentes. Para verificar el grado de afectación de las prerrogativas constitucionales, resulta importante tener en cuenta las posibles circunstancias de vulnerabilidad en

las que se encuentren los perjudicados con la interrupción del suministro de agua.

(ii) Que el incumplimiento en el pago por parte del responsable sea involuntario.”

Sobre el primer punto *(i)*, se tiene que en el bien inmueble donde fue suspendido el servicio del agua, funciona un local comercial donde la actora y sus empleados desarrollan actividades laborales de *monta-llantas*, es decir, que dicho inmueble no está destinado a vivienda, por ende, es dable concluir que la ausencia del agua potable no afecta la integridad de las personas a tal punto que les impida sobrevivir y desarrollar su vida diaria en condiciones dignas. Tal apreciación no quiere decir, que “*la limpieza, el aseo y la hidratación del cuerpo para la salud, el bienestar social y la vitalidad*” no son necesarias o importantes en el lugar de trabajo, como lo manifestó la impugnante, sino que significa que **la acción constitucional garantiza el servicio del agua en casos excepcionales y solo tiene carácter de fundamental cuando está destinado para el consumo humano**¹, pues en estas circunstancias resulta imprescindible para la vida, la salud, la alimentación sana y la dignidad humana; lo cual, no sucede en el caso de marras, máxime cuando tampoco se evidencia que la actora pertenezca a un grupo de especial protección constitucional o sea sujeto en estado de vulnerabilidad.

Respecto del segundo punto *(ii)*, se encuentra que la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P. expresó que el inmueble descrito anteriormente, presenta un saldo insoluto de **\$4.101.960** con edad en mora de 24 meses, por concepto de facturas con saldos sin pagar desde junio de 2017, por lo que, dio aplicación al artículo 154 de la Ley 142 de 1994, que le impide atender reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas. A raíz de ello, se puede colegir que se trata de una mora en el pago de saldos de facturas, de lo cual, la accionante no dio argumentos ni presentó pruebas tendientes a explicar

¹ Ver sentencia T-752 de 2011

los motivos por los cuales se generó y persiste dicha mora, mucho menos explicó que el incumplimiento en su pago se haya efectuado de forma involuntaria o por causa de una fuerza insuperable, pues se reitera, nada se dijo al respecto ni en la demanda ni en su impugnación.

En consecuencia, no queda más que declarar la improcedencia de tutela respecto de las pretensiones de la acción de tutela en contra de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P., pues como se anotó con antelación, la actora cuenta con otros medios para controvertir las decisiones unilaterales de la empresa de servicios públicos y cumple con los requisitos mínimos jurisprudenciales que permitan la intervención del juez constitucional en el asunto planteado.

3. Sobre el derecho de petición y vulneración del debido proceso por parte de la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS.

En este aspecto, la actora sostiene que la Superintendencia ha extendido indebidamente el término para resolver la denuncia, mediante la cual, pretende obtener la calificación del silencio administrativo positivo contra la empresa de servicios públicos. En respuesta, la entidad argumentó que la solicitud de la actora se encuentra en trámite de investigación, agotando cada una de las etapas para dar una respuesta de fondo al requerimiento, lo cual, dista de los términos (15 días hábiles) del derecho de petición, ya que se trata de una denuncia que está en etapa investigativa.

Analizadas las pruebas, se evidencia que mediante escrito con radicado No. No. 20215294107052 del **24 de diciembre de 2021** expediente 2022800420100858E, la actora presentó denuncia ante la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS, solicitando aplicación de Silencio Administrativo Positivo sobre la petición radicado como reclamo 247103 de 28-10-2021, por falta de notificación de la respuesta, o notificarla incumpliendo los requisitos del artículo 67 del CPACA, en contra de la empresa de servicios públicos.

Posteriormente, el **08 de junio de 2022** la Superintendencia la requirió para que aclarara lo siguiente:

“(1) Aclarar a este despacho la fecha (día, mes y año) de presentación del derecho de petición o recurso sobre la cual usted solicita que se investigue a la prestadora, así mismo se sirva indicar el número de radicado exacto de dicha petición, puesto que las referenciadas en la solicitud de silencio administrativo positivo no son aportadas, están incompletas o no se encuentran con el radicado de la empresa.

(2) Allegar a este Despacho copia íntegra y legible de la solicitud en ejercicio del derecho de petición o recurso radicada en sede empresarial, por la cual usted solicita el silencio administrativo positivo, en la que debe constar el respectivo número de radicado y/o la fecha de presentación de dicho documento en sede de la empresa prestadora del servicio, o copia de guía de envío por correo certificado en caso de haber utilizado este medio, o envió de petición y recibido de petición por correo electrónico en caso de haber utilizado este medio.”

En respuesta del **01 de julio de 2022**, la actora por medio de representante, Antonio José López Patiño, informó a la entidad que: *“(...) no tengo identificado el caso (...) no hay radicado y/o la fecha de su presentación impreso en el escrito, ni guía de envío por correo certificado. Y varias prestadoras no proporcionan número de radicación, y hasta ni siquiera acusan recibo de la PQR, de tal suerte que se torna imposible tener la constancia de radicación que solicita”,* por lo cual, procedió a adjuntar *“la petición o recurso y sus anexos, o en su defecto la respuesta es prueba de su presentación, quedando registrado en uno u otro evento la fecha de presentación y en el segundo su radicación.”*

Pues bien, en un caso de similares proporciones como el presente, el Consejo de Estado en su Sala de lo Contencioso Administrativo, en sentencia del 24 de enero de 2022², amparó los derechos de petición y debido proceso de un usuario que presentó acción de tutela contra la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, por demora en resolver recursos y quejas presentados en mayo y agosto de 2021, al respecto señaló:

² Consejo de Estado Sala de lo Contencioso Administrativo Sección Tercera Subsección B, Bogotá 24 de enero de 2022, radicado 11001-03-15-000-2021-07293-00, M.P. Alberto Montaña Plata.

“27. Ahora bien, teniendo en cuenta que la Ley 142 de 1994 se ocupó de disciplinar lo relacionado con las peticiones, quejas y reclamos que se presenten ante los prestadores de servicios públicos domiciliarios, pero no quejas conocidas por la SSPD, y no existe norma especial que se refiera a estos aspectos, habida consideración de la naturaleza administrativa de las decisiones que resuelvan estas peticiones, quejas y reclamos, para completar lagunas interpretativas, es necesario remitirse al CPACA.

28. Cabe agregar que, en este sentido y en desarrollo de lo anterior, **la propia Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (Concepto No. 348 de 201832) ha señalado que, en virtud de lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011 (CPACA), sustituida por la Ley 1755 de 2018, por regla general, las distintas modalidades de peticiones deben resolverse en un término de 15 días.**

29. Debe recordarse que, en virtud de las consecuencias derivadas de la pandemia por Covid-19, el Gobierno Nacional ha expedido Decretos Legislativos encaminados conjurar los efectos del virus. Entre esos Decretos fue expedido el 491 de 2020, a través del cual, entre otros aspectos, se ampliaron los términos para atender peticiones, mientras se encuentre vigente la emergencia sanitaria declarada por el Ministerio de Salud. En consecuencia, **la regla general para dar respuesta a peticiones fue ampliada a 30 días.**” (Negrilla fuera de texto)

De conformidad con lo anterior, teniendo en cuenta que la emergencia sanitaria fue declarada mediante Resolución 385 de 12 de marzo de 2020 que se extendió hasta el 30 de junio de 2022, en virtud del Decreto 655 de 2022; y que la solicitud de la accionante fue radicada en el marco de la emergencia sanitaria, la Superintendencia contaba con el término de 30 días para resolver la solicitud, lapso que se encuentra vencido en el presente caso, pues la accionante presentó la denuncia o petición el 24 de diciembre de 2021 y solo hasta el 08 de junio de 2022 requirió a la actora para que aportara documentos e información que al parecer ya se habían incorporado con el primer escrito.

Por lo anterior, la Sala considera que se vulneraron los derechos de petición y debido proceso de la accionante respecto de la SUPERINTENDENCIA DE

SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS, como quiera que superó el término legalmente establecido para resolver la petición, por lo tanto, se ordenará para que, si no lo ha hecho, en el término de cuarenta y ocho (48) horas proceda a resolver de fondo de solicitud de la accionante o en su defecto, le informe si con la respuesta proporcionada con la accionante el 01 de julio de 2022 se suple el requerimiento realizado el 08 de junio de 2022 por la entidad, en caso negativo, deberá informarle de forma clara y precisa los documentos o información faltante y el término para aportarlo, a fin de continuar con el proceso correspondiente.

En virtud de lo anterior, se **REVOCARÁ PARCIALMENTE** la sentencia de primera instancia, para en su lugar, tutelar los derechos de petición y debido proceso de la accionante respecto de SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS, en los términos expuestos con antelación. Se **CONFIRMARÁ** la decisión que declaró improcedente la acción de tutela respecto de EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P.

En mérito de lo expuesto, la **Sala de Decisión Laboral del Tribunal Superior del Distrito Judicial de Pereira**, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley,

RESUELVE

PRIMERO: REVOCAR PARCIALMENTE la sentencia impugnada, para en su lugar, **TUTELAR** los derechos de petición y debido proceso de la accionante respecto de SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS.

SEGUNDO: ORDENAR a la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS, a través de su representante legal, doctora EFIGENIA SUESCÚN VEGA Director Territorial o, quien haga sus veces, para que, si no lo ha hecho, en el término de cuarenta y ocho (48) horas proceda a resolver de fondo de solicitud del 24 de diciembre de 2021 de la señora LILIANA ECHEVERRY PINEDA o en su defecto, le informe si con la respuesta proporcionada el 01 de julio de 2022 se suple el requerimiento realizado el 08 de junio de 2022 por la entidad, en caso negativo, deberá informarle de forma clara y precisa los documentos y/o información faltante y el término para ello, a fin de continuar con el proceso correspondiente.

TERCERO: CONFIRMAR en todo lo demás la sentencia impugnada respecto de **DECLARAR IMPROCEDENTE** la acción de tutela contra la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P.

CUARTO: NOTIFÍQUESE esta providencia a las partes en la forma y términos consagrados en el artículo 30 del Decreto 2591 de 1991.

QUINTO: DENTRO de los diez (10) días siguientes a la ejecutoria del presente fallo, **REMÍTASE** de forma electrónica y en los términos del Acuerdo PCSJA20-11594 del 13 de julio de 2020, la presente Acción de Tutela ante la Honorable Corte Constitucional para su eventual **REVISIÓN**.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Los Magistrados,



GERMÁN DARÍO GÓEZ VINASCO



OLGA LUCIA HOYOS SEPÚLVEDA



JULIO CÉSAR SALAZAR MUÑOZ