

REPÚBLICA DE COLOMBIA



**RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
JUZGADO TREINTA Y OCHO CIVIL DEL CIRCUITO**

Bogotá D. C., dieciocho (18) de febrero de dos mil veinticinco (2025)

PROCESO No.: 110013103038-2025-00044-00
ACCIONANTE: YULY ALEXSANDRA ROJAS YUCO
ACCIONADOS: ENEL COLOMBIA S.A. E.S.P. y la
SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS
PÚBLICOS DOMICILIARIOS

ACCIÓN DE TUTELA - PRIMERA INSTANCIA

Se decide la acción de tutela instaurada por YULY ALEXSANDRA ROJAS YUCO, en contra de la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS y ENEL COLOMBIA S.A. E.S.P, con el fin de que se le protejan sus derechos fundamentales de petición y al debido proceso.

ANTECEDENTES

Para la protección de las garantías referidas, el accionante solicitó:

"3.1. Que se ordene a Enel en el término de 48 horas dar aplicabilidad al SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO por no dar respuesta a un derecho de petición y/o reclamación dentro del término legal y por lo tanto el valor de la factura del servicio público de energía del periodo del 8 de octubre al 6 de noviembre de 2024 se promedie teniendo en cuenta los consumos de los periodos anteriores.

3.2. Se ordene en el término de 48 horas que el dinero pagado por reconexión de la suspensión del servicio de energía, se tenga como abono a la cuenta de las facturas de servicio.

3.3. Que se ordene en el término de 48 horas que se promedie las demás facturas de la energía generadas posteriormente, hasta la fecha en que se retiró el medidor en mal estado.

3.4. Que se ordene en el término de 48 horas a superservicios imponga las sanciones a que haya lugar.

3.5. Que se ordene a quien haya lugar imponer sanciones a superservicios por no cumplir con su labor de vigilancia."

Como soporte de sus pretensiones, manifestó que el 14 de noviembre de 2024 recibió la factura de Enel correspondiente al periodo del 8 de octubre al 6 de noviembre por un valor de \$533.400 pesos, cobro que no es habitual en el consumo de su hogar.

Señaló que el 19 de noviembre elevó petición ante ENEL COLOMBIA S.A. E.S.P., donde solicitó revisión del medidor, que el consumo correspondiente al periodo del 8 de octubre al 6 de noviembre de 2024 se promediara con los últimos consumos y que se le remitieran las facturas de los últimos 6 meses. Adicionalmente, indico que el 20 de noviembre recibió respuesta de ENEL COLOMBIA S.A. E.S.P., donde le informan que una persona especializada se encontraba analizando su caso.

Agregó que, por falta de respuesta de ENEL COLOMBIA S.A. E.S.P., el 15 de diciembre de 2024 elevó solicitud ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para que se le impusiera sanción a la accionada.

Indicó que el 16 de diciembre de 2024 le suspendieron el servicio, sin tener en cuenta las peticiones elevadas ante la empresa de energía.

Asimismo, el 20 de diciembre interpuso recurso de reposición y, en subsidio, el de apelación contra la respuesta dada el 19 de noviembre de 2024 por ENEL COLOMBIA S.A. E.S.P. Adicionalmente, el 14 de enero de 2025 recibió respuesta confirmando la decisión y concediendo el recurso de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios; sin que a la fecha exista respuesta por parte de dicha entidad.

Agregó que, el 18 de diciembre, elevó derecho de petición ante ENEL COLOMBIA S.A. E.S.P. por cobro excesivo en la facturación del servicio, y que, en respuesta dada a esta, señaló que la lectura realizada era correcta.

Adujo que el 2 de enero de 2025 presentó solicitud ante ENEL COLOMBIA S.A. E.S.P. para cambiar el medidor; visita que se realizó el 22 de enero del año en curso, retirando el medidor para llevarlo al laboratorio, donde se verificaría el estado del mismo; sin que a la fecha exista respuesta por parte de dicha entidad.

Por lo anterior, consideró que las entidades accionadas le están vulnerando su derecho fundamental de petición, al no dar respuesta de fondo a sus solicitudes.

TRÁMITE

Repartida la presente acción a este Despacho Judicial, mediante proveído de 13 de febrero del presente año, notificado en la misma fecha, se admitió y se ordenó comunicar a las entidades accionadas la existencia del trámite. Igualmente, se dispuso solicitarles que en el término de un (1) día se pronunciaran sobre los hechos de esta tutela y, de considerarlo procedente, realizaran un informe de los antecedentes del asunto y aportaran los documentos que consideraran necesarios para la resolución de esta acción.

CONTESTACIÓN

ENEL COLOMBIA: *Indicó que, dentro de la oportunidad legal pertinente, dio respuesta de fondo a cada una de las peticiones radicadas por la accionante, las cuales fueron notificadas en debida forma al accionante.*

Aclaró que la accionante hizo uso de los medios de impugnación que prevé la Ley 142 de 1994 frente a las determinaciones adoptadas por la empresa de servicios públicos domiciliarios, los cuales fueron concedidos y que actualmente se encuentra en trámite el recurso de apelación.

Finalmente, señaló que, al no haberse agotado los mecanismos idóneos de defensa judicial, y aunado a ello, tampoco acreditarse el encontrarse en una situación que pudiera conllevar un perjuicio irremediable, solicitó negar por improcedente la presente acción.

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS: *Informó que actúa como segunda instancia frente a los reclamos de los usuarios. Que una vez verificadas sus bases de datos, el 16 de enero de 2025 la empresa ENEL COLOMBIA le envió el expediente para resolver el recurso de apelación presentado por la accionante.*

Sin embargo, indica que esa entidad pudo constatar que procede la suspensión del trámite del recurso de apelación, por cuanto, examinado el sistema de gestión documental de la entidad, se evidenció que con radicado No. 20245295543702 del 16 de diciembre de 2024, la accionante presentó la solicitud del silencio administrativo positivo, la cual se encuentra en trámite en la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio en el expediente 2025800380701292E, circunstancia que conlleva a suspender el estudio del recurso de apelación, mediante auto del 14 de enero del año en curso, el cual fue notificado a las partes.

Aclaró que, teniendo en cuenta que la decisión que se genere dentro de la investigación por presunto silencio administrativo positivo puede influir en la decisión del recurso de apelación, es necesario que, hasta que la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio emita un pronunciamiento respecto de la investigación, esa Dirección Territorial Centro no puede proferir decisiones de fondo respecto del recurso de apelación.

Finalmente, refirió que, aunque se encuentran pendientes de resolverse el recurso de apelación y la investigación administrativa por la presunta configuración del silencio administrativo positivo, y si luego de emitirse dichas decisiones aún no está de acuerdo con las mismas, dichos actos administrativos los puede demandar ante la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo, por lo que solicitó se decrete la improcedencia de la presente acción frente a esa entidad.

CONSIDERACIONES

De conformidad con lo reglado por el artículo 37 del Decreto 2591 de 1991, este despacho es competente para conocer la presente acción constitucional en primera instancia.

Debe determinarse si ENEL COLOMBIA S.A. E.S.P. y la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS vulneraron o amenazaron los derechos fundamentales invocados por la señora YULY ALEXSANDRA ROJAS RZON, al no atender la solicitud radicada el 19 de noviembre de 2024. Adicionalmente, si hay lugar a imponer alguna orden frente a las pretensiones referentes a la factura del servicio de energía y el presunto silencio de la accionada.

En primer lugar, el artículo 86 de la Constitución Nacional establece que la acción de tutela se constituyó como un mecanismo de defensa judicial que permite la protección inmediata de los derechos fundamentales de una persona, cuando la acción u omisión de cualquier autoridad pública o incluso de los particulares, vulnera o amenaza tales derechos constitucionales. Este mecanismo privilegiado de protección es residual y subsidiario.

En armonía con el artículo 6 del Decreto 2591 de 1991, sólo procede la acción de tutela cuando (i) el afectado no dispone de otro medio de defensa judicial en el ordenamiento, caso en el cual la tutela entra a salvaguardar de manera inmediata los derechos fundamentales invocados, (ii) cuando existiendo otro medio de defensa judicial, éste no resulta idóneo para el amparo de los derechos vulnerados o amenazados, o (iii) cuando existiendo el medio idóneo alternativo de defensa judicial, la acción de tutela procede como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable a los derechos fundamentales.

En el entendido de que es posible promover la tutela como mecanismo transitorio, aun sobre la base de la existencia de otro medio judicial, resulta imprescindible demostrar la ocurrencia de una amenaza o de una agresión actual e inminente que pongan en peligro el derecho fundamental, o lo que es igual, acreditar que el derecho presuntamente afectado se encuentra sometido a un perjuicio irremediable.

Ahora bien, según lo manifestado por la accionada, corresponde verificar si la petición presentada, en la que solicita la imposición de sanciones por silencio administrativo positivo y reconocimiento de efectos del silencio por falta de respuesta de fondo, puede ser observada como una petición bajo los parámetros del artículo 23 de la Constitución Nacional y en especial por la Ley 1755 de 2015 que sustituyó el Título II de la mencionada codificación; en caso afirmativo, se procede a analizar si la actuación adelantada por acción u omisión de la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS y ENEL COLOMBIA S.A. E.S.P. vulneraron o no las garantías de la accionante.

Cabe señalar con respecto al tema concerniente a si los recursos interpuestos en la sede gubernativa y no decididos por la administración son o no equivalentes a una petición en los términos del artículo 23 de la Constitución Política. Entonces, cuando la administración no resuelve las peticiones en la oportunidad señalada en la ley, ni con las condiciones de fondo correspondientes, es fácil concluir que se vulneró el derecho fundamental de petición.

En consideración al caso concreto, esto es la falta de resolución de los recursos interpuestos en la sede administrativa, desde la sentencia T-304 de

1994, la Corte ha sostenido que dicha omisión constituye una clara violación al derecho fundamental de petición, en tanto que:

“El uso de los recursos de la vía gubernativa como mecanismo que tiene el doble carácter, de control de los actos administrativos y de agotamiento obligatorio para acudir, bien sea ante la jurisdicción ordinaria o bien ante la jurisdicción contenciosa administrativa, es una expresión más del derecho de petición, pues a través de este mecanismo el administrado eleva ante la autoridad pública una petición respetuosa que tiene como finalidad obtener la aclaración, la modificación o la revocación de un determinado acto.”

Ese derecho de petición que impulsa el aparato administrativo no debe ser encasillado exclusivamente en los términos que contempla el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, dado que puede ocurrir que la actuación esté sometida a un término especial diferente, como suele ocurrir en materia pensional, como por indicar un ejemplo.

En el presente asunto, estamos ante dos actuaciones administrativas que tienen por objeto verificar los cobros efectuados en el mes de noviembre de 2024 por el servicio de energía y discutir si opera o no el silencio administrativo positivo con sus efectos, lo que implicaría una eventual sanción a la empresa de servicios públicos.

De las pruebas allegadas se pudo establecer que la accionante radicó derecho de petición el 19 de noviembre de 2024, deprecando una revisión acerca del consumo electrónico del inmueble Calle 48 Q Sur No. 5C-79, el cual se vio reflejado en la factura correspondiente al periodo del 8 de octubre al 6 de noviembre de 2024, pues en su sentir el consumo fue excesivo, comparado con las facturas anteriores. Asimismo, el 16 de diciembre de ese año pidió que se aplicara el silencio administrativo positivo a su situación.

A la primera solicitud, la accionada ENEL COLOMBIA S.A. E.S.P. dio respuesta el 21 de noviembre de 2024, exponiendo las razones de hecho y derecho por las cuales no accedía a las pretensiones. Esa decisión fue materia de reposición y, en subsidio, apelación el 20 de diciembre de 2024, recurso que fue resuelto negativamente el 14 de enero de 2025, manteniendo la decisión y concediendo la alzada ante la Superintendencia de Servicios Públicos.

Aunado a ello, se advierte que no se acreditaron las exigencias consagradas por la jurisprudencia de la Corte Constitucional para la procedencia de la acción de tutela, toda vez que las irregularidades planteadas por la accionante deben ser tramitadas al interior del trámite administrativo, como ya se está haciendo en el expediente 2025800380701292E ante la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio, por lo que el requisito de la subsidiariedad no se supera. Si bien se impulsó la actuación por conducto de un derecho de petición, la resolución de los recursos corresponde al trámite administrativo ordinario, sin que el legislador hubiera establecido un término específico, como sí lo hizo con el derecho que pretende anteponer la accionante, por lo que la actuación se debe tamizar bajo un término razonable.

Es importante recordar que "(...) la jurisprudencia de esta Corporación ha advertido, sobre el particular, que la mora administrativa se configura cuando se transgrede la garantía del plazo razonable dentro del proceso administrativo, habida cuenta de que este debe desarrollarse sin dilaciones injustificadas o inexplicables" (CC. T-286/23)

En ese orden, no se evidencia que esas entidades hubieran incurrido en algún tipo de mora administrativa; por el contrario, se demostró que la gestión de las dos accionadas ha sido realizada en tiempos razonables, si se repara en: i) que la factura que se cuestiona es del mes de noviembre de 2024; ii) que en ese mismo mes se le respondió su queja; iii) que el 20 de diciembre presentó los respectivos recursos; iv) que la reposición fue resuelta el 14 de enero de 2024; v) que el 16 del mismo mes y año el expediente fue remitido a la autoridad administrativa que funge como superior funcional en la materia; vi) que el 16 de diciembre de 2024 se solicitó investigación por derecho administrativo positivo; vii) que el 14 de febrero de 2025 se suspendió el trámite de la alzada con ocasión de ese recurso. En suma, desde que se presentó la queja a la decisión de suspender el trámite de la alzada solo han pasado cerca de tres meses.

Luce justificado que se hubiera suspendido el trámite del recurso con ocasión de esa petición de imposición de silencio administrativo positivo, la cual suspendió su estudio mediante auto de fecha 14 de febrero de 2025 y comunicado a las partes, por encontrarse en trámite la solicitud de investigación por silencio administrativo positivo referida.

Ahora, en lo que corresponde a esa solicitud de sanción por silencio administrativo, tal como lo sostuvo la Superintendencia de Servicios Públicos, no

existe una norma que indique un término en el que deba absolverse aquella, por lo que queda supeditada a una duración razonable conforme a los contornos de la situación. Así, ello se debe someter al procedimiento administrativo ordinario, donde se permita a los involucrados el debido debate probatorio y el ejercicio del legítimo derecho de defensa y contradicción, tal como lo prevén los artículos 34 de la Ley 1437 de 2011 y siguientes, lo cual evidentemente no puede suceder en los términos del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

En ese contexto, al ver que la actuación se inició el 16 de diciembre del año pasado y la tutela haberse presentado el 5 de febrero del cursante, es evidente que no se ha incurrido en ningún tipo de mora. No obstante, se advierte a la superintendencia accionada que el plazo para resolver la situación administrativa no puede ser el de la caducidad de la facultad sancionatoria que contempla el artículo 52 de la Ley 1437 de 2011 ya que ello luciría desproporcionado, por cuanto está en vilo la expectativa que tiene la ciudadana frente a los eventuales efectos de petición y la resulta del recurso de alzada que se presentó.

En suma, no se acreditó la existencia de una mora administrativa injustificada y, en todo caso, corresponde la solución de las quejas a las dos actuaciones administrativas que impulsó la accionante, por lo que no se supera el requisito de la subsidiariedad. Misma suerte corren los reclamos frente a la orden de imponer el silencio administrativo en sede de tutela, la reconexión del servicio con abono a cuenta de lo pagado por reconexión, la imposición de sanciones y el promedio de los cobros mientras no tuvo el medidor del servicio, dado que todo ello es objeto de las actuaciones administrativas que se encuentran en curso.

Finalmente, no se advierte la inminencia de un perjuicio irremediable, pues como se observa en el plenario, la accionante se limitó a indicar la vulneración, pero no a demostrar las consecuencias de la misma.

Así las cosas, las anteriores consideraciones son suficientes para declarar improcedente la presente acción en contra de la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS y ENEL COLOMBIA S.A. E.S.P., por no superarse el principio de la subsidiariedad.

*En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO TREINTA Y OCHO CIVIL DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley,*

RESUELVE

PRIMERO: DECLARAR IMPROCEDENTE la acción de tutela instaurada por la señora YULY ALEXSANDRA ROJAS YUCO en contra de la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS y ENEL COLOMBIA S.A. E.S.P, por lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: ENTERAR a los extremos de esta acción, que contra la presente determinación procede la impugnación, ante la Sala Civil del H. Tribunal Superior de este Distrito Judicial.

TERCERO: REMITIR esta actuación a la Corte Constitucional para su eventual revisión, en caso de que el fallo no sea impugnado; lo anterior en acatamiento a lo dispuesto por el artículo 31 del precitado decreto.

CUARTO: NOTIFICAR el presente fallo por el medio más expedito, tal como lo dispone el artículo 30 del Decreto 2591 de 1991.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,

MANUEL ALEJANDRO TROYA ESPAÑA
Juez

Firmado Por:

Manuel Alejandro Troya España
Juez
Juzgado De Circuito
Civil 038
Bogotá, D.C. - Bogotá D.C.,

Este documento fue generado con firma electrónica y cuenta con plena validez jurídica, conforme a lo dispuesto en la Ley 527/99 y el decreto reglamentario 2364/12

Código de verificación: **abbf6d84ed603e3bb990bcc3ff365b167d6b0e6056ed2787dac4eef6be5b3fdb**
Documento generado en 18/02/2025 04:41:10 PM

Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL:
<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>