

FUNCIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS / PROCEDENCIA DE RECURSOS CONTRA DECISIÓN QUE RECHAZO RECLAMACIÓN ECONÓMICA - Por relación con la prestación del servicio y la ejecución del contrato/ SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN A ELECTRICARIBE POR FALLA EN EL SERVICIO DE PÚBLICO ENERGÍA ELÉCTRICA / VULNERACIÓN AL DERECHO AL DEBIDO PROCESO

Para la Sala, si bien es cierto que los recursos ante las empresas de servicios públicos domiciliarios, por mandato del artículo 154 de la Ley 142 de 1994 proceden en ciertos eventos como: “los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación”, también es cierto que la solicitud de la actora tiene relación con la prestación del servicio de energía eléctrica en el inmueble de su propiedad, en la que además se cuestionan las pruebas y el procedimiento adelantado por la entidad para negar la reclamación de la señora [A.S.G.G.] por lo que esta situación requería de un pronunciamiento adicional tanto de la misma entidad, como del superior (Superintendencia de Servicios Públicos) para esclarecer los hechos y definir la controversia suscitada con la presunta responsabilidad de la empresa en la variación del voltaje que afectó los electrodomésticos de la tutelante, en sede administrativa. En efecto (...) no se puede desconocer que la decisión negativa de la empresa a la reclamación de la peticionaria, constituye una actuación que resuelve de manera concreta una situación jurídica, la cual se hizo en ejercicio de función administrativa, como autoridad pública, por lo que la entidad tenía la obligación de concederle los recursos a la accionante de conformidad con el procedimiento previsto en el CPACA (artículo 74 y siguientes de la Ley 1437 de 2011), para resolver sus inconformidades, máxime cuando el argumento principal de la reclamación económica que formula la actora tiene relación con la prestación y ejecución del contrato de condiciones uniformes de servicio público de energía eléctrica (...) Cabe mencionar, que una expresión del derecho al debido proceso administrativo, es la garantía que tiene la persona a ejercer su derecho de defensa y contradicción frente a las decisiones de las entidades públicas que la afectan, lo cual constituye una oportunidad para la administración de pronunciarse sobre sus propios actos antes que las controversias que hayan surgido en torno a ellos sean planteadas ante las autoridades judiciales, como una actuación derivada del principio de autotutela administrativa, que a su vez ayuda a descongestionar los despachos judiciales.

FUENTE FORMAL: CONSTITUCIÓN POLÍTICA - ARTÍCULO 29 / CONSTITUCIÓN POLÍTICA - ARTÍCULO 86 / CONSTITUCIÓN POLÍTICA - ARTÍCULO 365 / CONSTITUCIÓN POLÍTICA - ARTÍCULO 366 / CONSTITUCIÓN POLÍTICA - ARTÍCULO 367 / LA LEY 142 DE 1994 - ARTÍCULO 152 / LA LEY 142 DE 1994 - ARTÍCULO 154 / LA LEY 142 DE 1994 - ARTÍCULO 156 / LA LEY 142 DE 1994 - ARTÍCULO 158 / LA LEY 142 DE 1994 - ARTÍCULO 159 / LEY 1437 DE 2011 - ARTÍCULO 2 / LEY 56 DE 1981 / DECRETO 2591 DE 1991 - ARTÍCULO 32 / DECRETO 2591 DE 1991 - ARTÍCULO 37 / DECRETO 1382 DE 2000

NOTA DE RELATORÍA: la sentencia aborda la función administrativa de las empresas de servicios públicos y sus obligaciones consultar la sentencia T-270 de 2004, M.P. Jaime Córdoba Triviño, de la Corte Constitucional. En cuanto al derecho al debido proceso administrativo, consultar la sentencia C-980 de 2010, M.P. Gabriel Eduardo Mendoza Martelo, DE LA Corte Constitucional.

CONSEJO DE ESTADO

SALA DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO

SECCIÓN SEGUNDA

SUBSECCIÓN B

Consejero ponente: CÉSAR PALOMINO CORTÉS

Bogotá, D.C., catorce (14) de marzo de dos mil diecisiete (2017)

Radicación número: 08001-23-33-000-2016-01466-01(AC)

Actor: ANA SOFÍA GONZÁLEZ GUZMÁN

Demandado: ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P - ELECTRICARIBE S.A E.S.P

La Sala decide la impugnación presentada contra el fallo del 13 de enero de 2017 proferido por el Tribunal Administrativo del Atlántico, por medio del cual se accedió al amparo del derecho al debido proceso invocado por la señora Ana Sofía González Guzmán.

I. ANTECEDENTES

1. La solicitud y las pretensiones

La señora Ana Sofía González Guzmán en ejercicio de la acción prevista en el artículo 86 de la Constitución Política solicitó la protección de su derecho al debido proceso, que estimó lesionado por la empresa Electrificadora del Caribe S.A. E.S.P - Electricaribe S.A E.S.P

En amparo del derecho fundamental invocado la accionante solicitó:

“(…) PRIMERO: Que me sea amparado mi derecho Constitucional del DEBIDO PROCESO, el cual se encuentra contemplado en el artículo 29 de la Carta política.

(…)

En concordancia con el artículo 85 de la Carta Política que contempla:

“Artículo 85. Son de aplicación inmediata los derechos consagrados en los artículos 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 23, 24, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 33, 34, 37 y 40”.

SEGUNDO: se ordene a la empresa ELECTRICARIBE S.A. E.S.P. la visita técnica respectiva a fin de constatar el estado de las instalaciones eléctricas (polo a tierra), de mi vivienda.

TERCERO: Que me sea cancelado el costo del bien bien (sic) mueble, televisor plasma, marca SONY, Modelo KDL – 55W957A, serie 6000040; el cual se encuentra avaluado en SEIS MILLONES TRECIENTOS OCHENTA MIL PESOS \$6.380.000 valor comercial; por fallas en el servicio prestado por la empresa (...)” (sic).

2. Los hechos y las consideraciones del accionante

La accionante expuso como fundamento de su solicitud los hechos que se resumen a continuación¹:

Señaló que durante 22 años ha sido propietaria del inmueble ubicado en la Calle 86 N° 42 a 1 – 27 Barrio Nogales de la ciudad de Barranquilla, por lo que ha sido usuaria del servicio de energía eléctrica que presta la empresa Electricaribe S.A. ESP.

Indicó que el 3 de agosto de 2016 se presentó una falla en el servicio de energía, en el circuito de “MIRAMAR”, ocasionando que se quemara uno de los electrodomésticos que tiene en su vivienda, esto es, un televisor LCD.

Expresó que reportó la falla del servicio a la línea del servicio al cliente de la empresa Electricaribe S.A. ESP, la cual envió un grupo técnico para verificar la situación, quienes informaron que se presentó una variación de voltaje en el sector.

Adujo que acudió a un centro de servicio especializado para que revisaran el estado del televisor, en donde le indicaron que el electrodoméstico había

¹ Folios 1 - 13

presentado una falla en el papel LCD causada por una variación de voltaje, calor excesivo y humedad.

Expresó que el 25 de agosto de 2016 presentó escrito con radicado N° RE11107201635209 a la empresa Electricaribe S.A ESP, solicitando el reconocimiento y pago del valor del televisor, presuntamente afectado con la falla del servicio de energía ocurrida el día 3 de agosto de 2016.

Relató que mediante oficio N° 4285108 de 14 de septiembre de 2016, la empresa Electricaribe S.A. ESP le informó que para dar respuesta de fondo a la petición, era necesario abrir un periodo probatorio de 30 días hábiles, al cabo de los cuales se le comunicaría la decisión definitiva.

Afirmó que el 9 de noviembre de 2016 se notificó personalmente de la respuesta emitida por Electricaribe S.A. ESP mediante oficio N° 4424316 de 26 de octubre de 2016, en la cual se le informó que la empresa realizó visita técnica en *“la cual se pudo constatar que la varilla puesta a tierra del suministro identificado con el NIC 2169801 no se encuentra conectada de forma correcta. (...) que a pesar de poseer varilla de puesta a tierra, ésta no funcionó al momento de las oscilaciones de voltaje, debido a que la misma no fue instalada como lo exige la norma del RETIE colombiano, por lo cual no protegió los artefactos electrónicos”*.

Agregó que el 17 de noviembre de 2016 presentó recurso de reposición y en subsidio apelación contra el oficio N° 4424316 de 26 de octubre de 2016, al considerar que existían irregularidades en la supuesta visita técnica practicada por Electricaribe S.A. ESP, dado que ninguno de los residentes atendió a los técnicos de la empresa, lo que impedía que verificaran la varilla puesta a tierra, pues la misma está ubicada en el garaje de la vivienda, que está encerrado.

Añadió que la empresa Electricaribe S.A. ESP mediante oficio N° 4470181 de 23 de noviembre de 2016 le informó que “el escrito contra el cual se presenta el recurso es meramente informativo, debido a que en el comunicado se le dieron las claridades sobre la revisión de la instalación eléctrica y no le fueron concedidos los recursos por tratarse de una petición”.

Aseveró que el 29 de noviembre de 2016 presentó queja ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, informando de las maniobras dilatorias de

Electricaribe S.A. ESP para atender los requerimientos de los ciudadanos y que perjudica a los usuarios.

Manifiesta que la empresa Electricaribe S.A. ESP vulneró su derecho al debido proceso, porque se negó a concederle los recursos de reposición y apelación que interpuso contra el oficio N° 4470181 de 26 de octubre de 2016, que rechazó la petición presentada por ella, el 25 de agosto de 2016, en la que solicitaba la indemnización por el daño ocasionado a uno de sus electrodomésticos, como consecuencia de una falla del servicio de energía.

3. Trámite procesal

El Tribunal Administrativo del Atlántico mediante auto del 12 diciembre de 2016² admitió la demanda y ordenó la notificación a la entidad accionada, Empresa Electrificadora del Caribe – Electricaribe S.A. ESP³, para que hiciera las consideraciones que estimara pertinentes.

4. Informe de las entidades accionadas

4.1 La Empresa Electrificadora del Caribe S.A. ESP – Electricaribe S.A. ESP⁴ solicitó que se declare improcedente la tutela o en su defecto se niegue el amparo de los derechos fundamentales invocados, pues no existe vulneración del derecho al debido proceso de la accionante.

Indicó que de conformidad con lo dispuesto en el inciso 3° del numeral 1° del artículo 1° del Decreto 1382 de 2000, los jueces municipales son los competentes para conocer de la acción de tutela interpuesta por la señora Ana Sofía González, en atención a la naturaleza jurídica privada que tiene Electricaribe S.A. ESP, por lo que el Tribunal Administrativo del Atlántico carece de competencia para resolver la presente solicitud de amparo constitucional.

Adujo que la tutela es improcedente, porque las pretensiones de la accionante se dirigen a obtener la reparación económica por los daños causados a uno de sus electrodomésticos (televisor), ocasionado con una supuesta falla en la prestación del servicio de energía, lo cual puede perseguir a través de otro medio de defensa

² Folio 57

³ Folios 58 - 66

⁴ Folios 77 -81

judicial, en la que se estudie y valore la presunta responsabilidad contractual de la entidad con el perjuicio causado a la actora.

Precisó que la tutela no es el medio idóneo para hacer un análisis de perjuicios económicos, toda vez que para ello, el legislador ha creado otros mecanismos de defensa judicial, por lo que la demanda de tutela no cumple con el requisito de subsidiariedad.

Afirmó que la entidad no vulneró el derecho de petición de la actora, porque mediante oficio N° 4421316 de 26 de octubre de 2016 dio respuesta oportuna a la petición formulada por la accionante, el día 25 de agosto de 2016, en la cual se le informó que no existía ningún tipo de responsabilidad de la empresa en los daños ocasionados en sus bienes.

Expresó que si bien, la respuesta de Electricaribe S.A. ESP es desfavorable a la accionante, la misma está ajustada a derecho, conforme a las pruebas recaudadas dentro de la actuación administrativa y fue comunicada oportunamente, por lo que satisface el núcleo esencial del derecho de petición.

Añadió que no se vulneró el derecho al debido proceso de la accionante, por el hecho de no haber concedido los recursos contra el oficio N° 4421316 de 26 de octubre de 2016, pues el artículo 154 de la Ley 142 de 1994 prevé que los recursos proceden contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación, pero como el oficio cuestionado no hace referencia a ninguno de los supuestos previstos en la norma, no era posible conceder la impugnación presentada por la actora.

Reiteró que las decisiones adoptadas por Electricaribe S.A. ESP estuvieron debidamente motivadas y ajustadas a derecho, sin desconocer los derechos fundamentales de la accionante, por lo que la informalidad planteada en este trámite constitucional, debe ser analizada en sede judicial.

5. La providencia impugnada

El Tribunal Administrativo del Atlántico mediante sentencia de 13 de enero de 2017 amparó el derecho al debido proceso de la accionante y ordenó a la empresa Electricaribe S.A. ESP resolver el recurso de reposición interpuesto por la señora

Ana Sofía González Guzmán contra el oficio N° 4424316 de 26 de octubre de 2016, con fundamento en lo siguiente⁵:

Señaló que dada la subsidiaridad de la tutela, esta acción constitucional es improcedente para solicitar la reparación económica de perjuicios, toda vez que para ello existe otros mecanismos de defensa judicial, a través de los cuales la solicitante puede obtener la indemnización pretendida, relacionada con la presunta falla en la prestación del servicio de energía por parte de la empresa Electricaribe S.A. ESP, que ocasionó el daño en el televisor de la señora González Guzmán.

Agregó que el estudio de la responsabilidad patrimonial de la entidad demandada con los daños ocasionados a los enseres de la actora, es un asunto que le corresponde dirimir al juez natural.

De otro lado, manifestó que, la negativa de Electricaribe S.A. ESP a conceder los recursos de reposición y apelación interpuestos por la señora Ana Sofía González Guzmán contra el oficio N° 4424316 de 26 de octubre de 2016, constituye una vulneración al derecho al debido proceso, porque el contenido de la decisión hace relación a una presunta irregularidad en la prestación del servicio de energía en el inmueble de la accionante, lo cual debe ser estudiado nuevamente por la misma entidad y en segunda instancia por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

6. La impugnación

La apoderada de Electricaribe S.A. ESP impugnó la sentencia del Tribunal Administrativo del Atlántico, solicitando su revocatoria, con fundamento en las siguientes razones⁶:

Reiteró los argumentos expuestos en la contestación de la tutela, relacionados con la falta de competencia del Tribunal Administrativo del Atlántico para conocer y resolver de fondo la acción de tutela interpuesta por la señora Ana Sofía González Guzmán, precisando que el asunto debió haberse tramitado ante los jueces municipales de Barranquilla, dada la naturaleza privada de la empresa Electricaribe S.A. ESP.

⁵ Folios 104 - 115

⁶ Folios 123 - 126

Señaló que de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994 los recursos contra decisiones de las empresas de servicios públicos, proceden en determinados eventos, esto es, contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación; por esta razón, como la petición de la actora no se ajustaba a ninguno de estos supuestos, la entidad no concedió los recursos interpuestos por la accionante, por lo que no se puede afirmar que la actuación de la empresa constituye una vulneración al debido proceso de la tutelante.

Indicó que la petición formulada por la accionante, el 25 de agosto de 2016, hace relación a un asunto de naturaleza privada, con la cual se pretende atribuirle una responsabilidad patrimonial a la empresa, por un supuesto daño que se le causó a uno de sus electrodomésticos, por lo que el asunto debe ser discutido dentro de un proceso judicial ante la jurisdicción ordinaria y no en vía gubernativa, como lo ordenó el juez de primera instancia.

Expresó que de acuerdo con el concepto SSPD-OJ-2009-078 de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, los recursos de reposición y apelación proceden siempre que se *“refieran a situaciones que afecten la prestación del servicio o la ejecución del contrato, tales como su negativa, suspensión, terminación, corte, facturación e indebida aplicación de la estratificación de la factura”*, por lo que considera que, la orden del Tribunal en el fallo impugnado implica atribuirle a la Superintendencia una competencia que no ha sido prevista en el ordenamiento jurídico, bajo el entendido que la petición de la actora de 25 de agosto de 2016, es incompatible con los supuestos establecidos en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, en tanto, solicita el reconocimiento de una indemnización por daño.

II. CONSIDERACIONES

1. Competencia.

La Sala es competente para conocer la impugnación interpuesta contra el fallo de primera instancia en virtud de lo dispuesto en el artículo 32 del Decreto 2591 de 1991, el cual reglamenta la acción de tutela.

2. Generalidades de la acción de tutela

Según lo consagrado en el artículo 86 de la Constitución Política, toda persona cuenta con la acción de tutela para reclamar ante los jueces la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales cuando quiera que sean violados o amenazados por la acción o la omisión de las autoridades, o de particulares en los casos que señala la ley, y procede sólo cuando el afectado no disponga de otro medio judicial de defensa, salvo que la utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

La Corte Constitucional en reiterada jurisprudencia ha señalado que son elementos esenciales de esta acción constitucional su carácter subsidiario y excepcional, lo que implica que ésta sólo pueda ser ejercida frente a la violación de un derecho fundamental cuando no se disponga de otro mecanismo de defensa judicial o, en el evento en que aun existiendo otro medio de protección ordinario, sea necesario decretar el amparo en forma transitoria para evitar que se produzca un perjuicio irremediable, el cual debe estar debidamente acreditado en el proceso respectivo.

3. Problema jurídico

La Sala debe decidir si se confirma la sentencia proferida por el Tribunal Administrativo del Atlántico, que amparó el derecho al debido proceso de la accionante, o si, como lo alega la parte demandada, se debe negar la solicitud de tutela porque los recursos de vía gubernativa son improcedentes contra la decisión de Electricaribe S.A. ESP, que rechazó la reclamación económica pretendida por la señora Ana Sofía Gonzalez Guzmán, por los supuestos daños ocasionados a uno de sus electrodomésticos a causa de una presunta falla del servicio de energía eléctrica.

4. El Derecho al debido proceso

El debido proceso es un derecho constitucional fundamental, regulado en el artículo 29 de la Constitución Política, aplicable a toda clase de actuaciones

administrativas y judiciales, el cual constituye uno de los presupuestos esenciales del Estado Social de Derecho a través del cual se realizan los demás derechos.⁷

De acuerdo con la jurisprudencia constitucional, este derecho goza de protección especial,⁸ ya que impone un límite a las acciones de las autoridades públicas y garantiza que las relaciones que se dan entre los agentes del estado y los ciudadanos se realicen en un marco de transparencia, siendo entonces la principal herramienta para evitar la arbitrariedad de las actuaciones de las autoridades.

En este sentido, el principio de legalidad es una restricción al ejercicio del poder público, en atención a la cual *“las autoridades estatales no podrán actuar en forma omnímoda, sino dentro del marco jurídico definido democráticamente, respetando las formas propias de cada juicio y asegurando la efectividad de aquellos mandatos que garantizan a las personas el ejercicio pleno de sus derechos”*⁹.

Sobre el derecho al debido proceso, la Corte Constitucional sostuvo lo siguiente:

“(…) lo integran el conjunto de facultades y garantías previstas en el ordenamiento jurídico, cuyo objetivo básico es brindar protección al individuo sometido a cualquier proceso, de manera que durante el trámite se puedan hacer valer sus derechos sustanciales y se logre el respeto de las formalidades propias del juicio, asegurando con ello una recta y cumplida administración de justicia”.¹⁰

Una de las garantías del debido proceso es la oportunidad de que toda persona, en el ámbito de cualquier proceso o actuación judicial o administrativa, sea escuchada y pueda hacer valer sus argumentos, controvertir, contradecir, objetar y solicitar pruebas y, hacer ejercicio de los recursos de Ley¹¹.

⁷ CORTE CONSTITUCIONAL, sentencia T-552 de 1992, sobre el particular sostuvo:

“La Constitución Política de 1991, a más de consagrar en forma expresa el derecho al debido proceso en las actuaciones judiciales, lo consagra para las actuaciones administrativas, con lo cual se produce una innovación que eleva a la categoría de Derecho Fundamental, un derecho de los asociados que, tradicionalmente, tenía rango legal, y no hacía parte del concepto original propio del derecho al debido proceso” (Sentencia T-552 de 1992).

⁸Corte Constitucional, sentencia T-476 de 1998.

⁹ Sentencia C-980 de 2010.

¹⁰ Corte Constitucional, sentencia T-068 de 2005, M.P. Rodrigo Escobar Gil.

¹¹ Corte Constitucional, sentencia C-617 de 1996, M.P. José Gregorio Hernández Galindo.

En lo concerniente al debido proceso administrativo, se debe señalar que este precepto no solo está regulado en el artículo 29 de la Constitución Política, sino que además está incluido en el artículo 209 del mismo texto y en el numeral 1º del artículo 3º de la Ley 1437 de 2011, normas en las que se regula como un *principio* fundamental de la función administrativa.

En la Sentencia C-980 de 2010, la Corte Constitucional señaló que el debido proceso administrativo ha sido definido como:

“(i) el conjunto complejo de condiciones que le impone la ley a la administración, materializado en el cumplimiento de una secuencia de actos por parte de la autoridad administrativa, (ii) que guarda relación directa o indirecta entre sí, y (iii) cuyo fin está previamente determinado de manera constitucional y legal”¹². Ha precisado al respecto, que con dicha garantía se busca “(i) asegurar el ordenado funcionamiento de la administración, (ii) la validez de sus propias actuaciones y, (iii) resguardar el derecho a la seguridad jurídica y a la defensa de los administrados”¹³.

En la misma providencia, se determinó que las garantías establecidas en virtud del debido proceso administrativo, de acuerdo a la jurisprudencia sentada por este alto Tribunal, son las siguientes:

“(i) ser oído durante toda la actuación, (ii) a la notificación oportuna y de conformidad con la ley, (iii) a que la actuación se surta sin dilaciones injustificadas, (iv) a que se permita la participación en la actuación desde su inicio hasta su culminación, (v) a que la actuación se adelante por autoridad competente y con el pleno respeto de las formas propias previstas en el ordenamiento jurídico, (vi) a gozar de la presunción de inocencia, (vii) al ejercicio del derecho de defensa y contradicción, (viii) a solicitar, aportar y controvertir pruebas, y (ix) a impugnar las decisiones y a promover la nulidad de aquellas obtenidas con violación del debido proceso.”

Para las autoridades públicas, el debido proceso administrativo implica una limitación al ejercicio de sus funciones, puesto que en todo proceso, desde su inicio hasta su fin, deben obedecer de manera restrictiva a los parámetros

¹² Corte Constitucional, Sentencia T-796 de 2006.

¹³ Ibidem.

procedimentales determinados en el marco jurídico vigente. Con lo anterior se pretende eliminar todo criterio subjetivo que pueda permear el desarrollo de los procesos administrativos y, a su vez, evitar la conducta de omisión, negligencia o descuido en que puedan incurrir los funcionarios relacionados en el proceso.

5. El derecho de petición en el régimen de la Ley de servicios públicos domiciliarios (Ley 142 de 1994).

La Ley 142 de 1994 establece en su artículo 152 la posibilidad de que los usuarios o suscriptores de servicios públicos domiciliarios puedan presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos, como una prerrogativa del contrato de prestación de servicios públicos¹⁴.

De la misma manera, la Ley 142 de 1994 en su artículo 158 señala el término para resolver los recursos, quejas y peticiones de los usuarios o suscriptores de la siguiente manera:

“Art. 158. Del término para responder el recurso. La empresa responderá los recursos, quejas y peticiones dentro del término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado ese término, y salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspicó la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas, se entenderá que el recurso ha sido resuelto en forma favorable a él.”

Así, las empresas que prestan servicios públicos domiciliarios, entenderán la necesidad de dar respuesta oportuna y eficaz a todos aquellos requerimientos que sus usuarios o suscriptores les planteen, pues de lo contrario se dará paso al silencio administrativo positivo.

Si por el contrario, la empresa resuelve la petición, queja o reclamo dentro del término legalmente establecido para ello, y el usuario o suscriptor no está de acuerdo con la misma, podrá interponer los recursos de reposición y en subsidio

¹⁴ **Art. 152. Derecho de petición y de recurso.** Es de la esencia del contrato de servicios públicos que el suscriptor o usuario pueda presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos.

“Las normas sobre presentación, trámite y decisión de recursos se interpretarán y aplicarán teniendo en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela, de modo que, cuando la ley no disponga otra cosa, se proceda de acuerdo con tales costumbres.”

apelación, dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación de la respuesta producida por la entidad prestadora de servicio público domiciliario. Sobre el particular el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, dice lo siguiente:

*“(...) **Art. 154. De los recursos.** El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley.*

“No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación, y corte, si con ellos, se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.

“El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.

“De los recursos de reposición y apelación contra los demás actos de la empresa que enumera el inciso primero de este artículo debe hacerse uso dentro de los cinco días siguientes a aquel en que la empresa ponga el acto en conocimiento del suscriptor o usuario, en la forma prevista en las condiciones uniformes del contrato (...)”.

En esta medida, cualquier usuario o suscriptor que recibida la respectiva respuesta pero no comparta el contenido de la misma o la considere incompleta, contará con los recursos enunciados en la norma transcrita, para cuestionar la validez de la decisión.

6. Caso concreto

La señora Ana Sofía González Guzmán plantea la vulneración de su derecho al debido proceso, porque considera que la empresa Electricaribe S.A. ESP se negó

a concederle los recursos de reposición y apelación que interpuso contra el oficio N° 4470181 de 26 de octubre de 2016, que rechazó la petición presentada por ella, el 25 de agosto de 2016, en la que solicitaba la indemnización por el daño ocasionado a uno de sus electrodomésticos, como consecuencia de una falla del servicio de energía.

De la falta de competencia del Tribunal Administrativo del Atlántico para conocer de la acción de tutela interpuesta por la señora Ana Sofía González Guzmán contra Electricaribe S.A. ESP.

La empresa Electricaribe S.A. ESP, en la contestación de la tutela y en el escrito de impugnación manifestó que el Tribunal Administrativo del Atlántico carecía de competencia para conocer y resolver de la acción de tutela interpuesta por la señora Ana Sofía González Guzmán porque dada la naturaleza privada de la entidad, el asunto debió tramitarse ante los jueces municipales de Barranquilla, de conformidad con lo dispuesto en el inciso 3° del numeral 1° del artículo 1° del Decreto 1382 de 2000.

Al respecto, la Sala debe precisar que Corte Constitucional ha sostenido que el Decreto 1382 de 2000 únicamente establece las reglas para el reparto de la acción de tutela, mas no señala las reglas que definen la competencia de los despachos judiciales.¹⁵

El máximo Tribunal Constitucional también ha señalado que son los artículos 86 de la Constitución Política y 37 del Decreto 2591 de 1991, las normas que determinan la competencia en materia de tutela.

En efecto, el artículo 86 de la Constitución, señala que las acciones de tutela pueden ser interpuestas ante cualquier juez y por su parte, el artículo 37 del Decreto 2591 de 1991, para definir la competencia de la autoridad judicial para conocer de la acción constitucional, acude al factor territorial, así: *“Son competentes para conocer de la acción de tutela, a prevención, los jueces o tribunales con jurisdicción en el lugar donde ocurriere la violación o la amenaza que motivaren la presentación de la solicitud [...]”*.

¹⁵ Ver. Auto 009A/04. Reiterado por los Autos A. 230/06, A. 237/06, A. 008/07, A. 029/07, A. 039/07, A. 260/07, A. 037/08 y A. 031/08, entre otros.

De acuerdo con lo anterior, se tiene que la competencia en materia de tutela se determina por el factor territorial, lo que faculta a todos jueces o tribunales con jurisdicción en el lugar donde ocurrieron los hechos a conocer de cualquier acción de tutela, por consiguiente, no es posible advertir una falta de competencia de una autoridad judicial a partir de las disposiciones contenidas en el Decreto 1382 de 2000, toda vez que las mismas son parámetros para definir el reparto de los asuntos dentro de cada jurisdicción, según la naturaleza de las autoridades accionadas y no definen la potestad del juez para conocer de una solicitud de amparo.

Teniendo en cuenta que múltiples jueces de la Republica han declarado la falta de competencia para conocer de algunas acciones de tutela, con base en las pautas previstas en el Decreto 1382 de 2000, la Corte Constitucional, en Auto 124 de 25 de marzo de 2009¹⁶, estableció unas reglas para resolver los conflictos de competencia en materia de tutela. Con fundamento en lo siguiente:

“[...]”

- (i) Un Juez puede declararse incompetente como consecuencia de un error en la aplicación o interpretación del artículo 37 del Decreto 2591 de 1991 (factor territorial y acciones de tutela que se dirijan contra los medios de comunicación). Es necesario que en estos casos la autoridad judicial se declare incompetente y remita el expediente al juez que considere competente con la mayor celeridad posible.
- (ii) **Cuando se presenta una equivocación en la aplicación o interpretación de las reglas de reparto, el juez de tutela no está autorizado para declararse incompetente, y mucho menos, tiene la posibilidad de declarar la nulidad de lo actuado por falta de competencia. En esos casos, el juez tiene la obligación de tramitar la acción o decidir la impugnación según el caso.**
- (iii) En materia de tutela los únicos conflictos de competencia que existen son aquellos que se presentan por la aplicación o interpretación del factor de competencia territorial del artículo 37 del Decreto 2591 de 1991 (Factor territorial y acciones de tutela contra los medios de comunicación).

¹⁶ Corte Constitucional, M.P. Humberto Antonio Sierra Porto

- (iv) Las discusiones por la aplicación o interpretación del Decreto 1382 no dan lugar a conflictos de competencia, ni siquiera aparentes. Por lo que, en el evento en que dos autoridades judiciales promuevan un conflicto de competencias por este motivo, el expediente será remitido a aquella a quien se repartió en primer lugar, con la finalidad de que la acción de tutela sea decidida inmediatamente. Lo anterior, sin perjuicio que esta Corporación o el superior funcional al que sea enviado un supuesto conflicto de competencias, devuelva el expediente, conforme a las reglas de reparto contenidas en el Decreto 1382 de 2000, en los casos en que se presente una distribución caprichosa de la acción de tutela fruto de una manipulación grosera de las reglas de reparto contenidas en el mencionado acto administrativo, como sería el caso de la distribución equivocada de una acción de tutela interpuesta contra una providencia judicial emanada de una de las Altas Cortes [...]”.
- (Subrayado y Negrilla fuera de texto).

De acuerdo con lo expuesto, se concluye, que en materia de tutela, solo se emplea el factor territorial y la prevención para determinar la competencia, sin usar otros factores como lo son la cuantía, **la naturaleza del asunto** o el subjetivo. En tal sentido, todo juez es competente para conocer de las acciones de tutela, a prevención, cuando en su jurisdicción se haya producido el daño o la amenaza a los derechos fundamentales de la persona.¹⁷

En virtud de lo anterior, no le asiste razón a Electricaribe S.A ESP, sobre la falta de competencia del Tribunal para tramitar la tutela, pues si bien, por la naturaleza jurídica de la entidad y teniendo en cuenta que fue la única entidad demandada, era pertinente que el Tribunal remitiera el asunto a los juzgados municipales de Barranquilla y que al no hacerlo puede incurrir en un error en la aplicación de las normas de reparto, también es cierto que el Tribunal Administrativo del Atlántico no carecía de competencia para resolver la acción de tutela instaurada por la señora Ana Sofía González Guzmán, toda vez que la amenaza del derecho fundamental invocado en el escrito de tutela, se presentó en un lugar donde tiene jurisdicción el Tribunal, es decir, la ciudad de Barranquilla, por lo que dada esta

¹⁷ Corte Constitucional, Auto 152 de 2009

circunstancia, la referida autoridad judicial estaba en la obligación de tramitar y decidir la solicitud de amparo.

Así las cosas, la Sala estima que no se advierte ningún tipo de irregularidad procesal en el trámite de la tutela adelantado por el Tribunal Administrativo del Atlántico en el presente asunto.

La procedibilidad de los recursos de reposición y apelación interpuestos por la accionante contra el oficio N° 4424316 de 26 de octubre de 2016, que declaró improcedente la indemnización de perjuicios reclamada por la actora por los daños ocasionados a sus enseres.

Al respecto, es importante señalar que los servicios públicos domiciliarios, cuyo objetivo es el interés general, esenciales (para el bienestar y la existencia de las personas), son inherentes a la finalidad social del Estado; y, por tal razón, este deberá asegurar su prestación eficiente en todo el territorio nacional, mediante su regulación, control y vigilancia. Eficiencia que se entenderá cuando sean prestados de manera regular, general, uniforme, continua y obligatoria.

Pese a lo anterior, su prestación no tendrá que hacerse forzosamente por el Estado, ya que podrán ser prestados por éste directamente o indirectamente por los particulares o las comunidades organizadas (casos de descentralización por colaboración), tal como lo señala el artículo 365 de la Constitución para los servicios públicos en general, teniendo la posibilidad de reservarse, mediante una ley especial, ciertos servicios públicos o actividades estratégicas, previa la indemnización a las personas que los presten.

Los servicios públicos domiciliarios, en cuanto a su prestación, se encuentran sometidos, en principio, al derecho público; pero el legislador, por disposición de la misma carta política, sin desconocer los fines señalados en los artículos 365, 366 y 367, podrá someterlos al derecho privado o un régimen especial o mixto. En este orden, independientemente del régimen que los gobierne o la persona pública o privada que los preste, la titularidad de los servicios públicos domiciliarios permanecerá siempre en cabeza del Estado, debido a que es función inherente a su propia naturaleza; y no se pierde esa titularidad porque una ley le entregue su ejercicio o gestión a entidades o personas privadas.

En desarrollo de los artículos 365 y siguientes de la Constitución, se expidió la Ley 142 de 1994, la cual, con miras a asegurar la organización, el funcionamiento, la continuidad, la eficiencia y la eficacia del servicio, le otorgó a las empresas de servicios públicos una serie de potestades, entre ellas, la posibilidad de adelantar expropiaciones de inmuebles, o la facultad de imponer servidumbres, hacer ocupaciones temporales de inmuebles o remover cultivos u obstáculos que se encuentren en los mismos, para asegurar la organización y el funcionamiento del servicio, en los términos de la Ley 56 de 1981, así como la potestad de ejercer la autotutela, propia de las autoridades administrativas, cuando pueden a través de decisiones unilaterales o actos administrativos definir una controversia frente al usuario y, por consiguiente, declarar en un caso concreto, un determinado derecho, e incluso decidir el recurso de reposición contra dichas decisiones, lo cual, constituye prerrogativas de autoridad pública, que cumplen funciones administrativas.

Para la Corte Constitucional, el vínculo que existe entre una empresa de servicios públicos y un particular, es el de una autoridad, por lo que debe someterse a los postulados propios de la función administrativa. Al respecto, el máximo Tribunal Constitucional indicó:

“(…)Es claro que por regla general al ser las empresas de servicios públicos verdaderas autoridades están sometidas a los principios constitucionales y legales propios de la función administrativa y el control de constitucionalidad y legalidad de sus decisiones deben ser sometidas al escrutinio de la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo mediante el ejercicio de las acciones de nulidad o nulidad y restablecimiento del derecho según corresponda en cada caso, con la posibilidad de solicitar la medida de suspensión provisional de los efectos del acto administrativo objeto de demanda (…)”¹⁸

Así pues, como quiera que las empresas de servicios públicos domiciliarios, por la calidad del servicio que prestan, ejercen función administrativa, es claro que los trámites y procedimientos que ejecuten dichas entidades deberán sujetarse a lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2 de la Ley 1437 de 2011 (CPACA), el cual establece lo siguiente:

¹⁸ Corte Constitucional, Sentencia T - 270 de 19 de marzo de 2004, M.P. Jaime Córdoba Triviño

“ARTÍCULO 2o. ÁMBITO DE APLICACIÓN. Las normas de esta Parte Primera del Código se aplican a todos los organismos y entidades que conforman las ramas del poder público en sus distintos órdenes, sectores y niveles, a los órganos autónomos e independientes del Estado **y a los particulares, cuando cumplan funciones administrativas. A todos ellos se les dará el nombre de autoridades.**

Las disposiciones de esta Parte Primera no se aplicarán en los procedimientos militares o de policía que por su naturaleza requieran decisiones de aplicación inmediata, para evitar o remediar perturbaciones de orden público en los aspectos de defensa nacional, seguridad, tranquilidad, salubridad, y circulación de personas y cosas. Tampoco se aplicarán para ejercer la facultad de libre nombramiento y remoción.

Las autoridades sujetarán sus actuaciones a los procedimientos que se establecen en este Código, sin perjuicio de los procedimientos regulados en leyes especiales. En lo no previsto en los mismos se aplicarán las disposiciones de este Código” (Negrilla fuera de texto).

De acuerdo con lo anterior, la Sala colige que las empresas de servicios públicos domiciliarios, en principio se registrarán por los procedimientos regulados en las leyes especiales; no obstante, en lo no previsto en las mismas normas se aplicaran las disposiciones del CPACA.

Una de las actividades de función administrativa que ejercen las empresas de servicios públicos, es la resolución de peticiones y recursos presentados por los usuarios o suscriptores. De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 152 de la Ley 142 de 1994, *“es de la esencia del contrato de servicios públicos que el suscriptor o usuario pueda presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos”*.

En relación con los recursos, el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, define al recurso como un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. La norma establece que el recurso de reposición procede en cinco eventos concretos, esto es: **“contra la negativa del contrato, suspensión,**

terminación, corte y facturación", y el de apelación en los casos que expresamente señala la ley.

La referida norma, también señala que *"no son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno"*.

Cabe mencionar que el artículo 20 de la Ley 689 de 2001 modificó el artículo 159 de la Ley 142 de 1994, en el sentido de indicar que el recurso de apelación solo se puede interponer como subsidiario del de reposición que resuelva la empresa de servicios públicos, por lo que este recurso se convierte en un mecanismo de impugnación obligatorio previo a acudir a la apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

De acuerdo con lo anterior, se observa que en principio los recursos que se regulan en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, proceden contra cinco temáticas específicas, esto es: *"la negativa del contrato de servicios públicos, la suspensión, terminación o corte del servicio y su facturación"*, y que una interpretación exegética de la norma llevaría a concluir que serían improcedentes los recursos que no versen sobre las temáticas antes señaladas, sin embargo, para la Sala no se puede interpretar de manera absoluta, que el enunciado que desarrolla el artículo 154 es restrictivo, pues de ser así se desconocerían preceptos constitucionales como la igualdad, el derecho de defensa y contradicción y la doble instancia frente a reclamaciones que hacen los usuarios y suscriptores en temas distintos a los señalados en la norma, que tienen relación con la prestación del servicio y la ejecución del contrato.

Es importante señalar que por mandato del artículo 156 de la Ley 142 de 1994, *"los recursos pueden interponerse por violación de la ley o de las condiciones uniformes del contrato (...)"*, lo que permite inferir que en materia de servicios públicos, por ser un fin esencial del Estado, no puede haber decisión incontrovertible y aquellas decisiones de la empresa que tengan relación con la prestación del servicio y la ejecución del contrato pueden ser cuestionadas en sede administrativa, por resultar contrarias a la ley y al contrato de condiciones uniformes.

En este orden de ideas, la Sala advierte que el trámite de los recursos que se presenten ante las empresas de servicios públicos, que discutan asuntos no regulados por la Ley 142 de 1994, deberá regirse por las disposiciones del CPACA., pues no se puede desconocer que los prestadores de servicios públicos en el ejercicio de su objeto social desarrollan función administrativa, cuyas actuaciones deberán someterse a la regulación prevista por las disposiciones generales del CPACA, teniendo en cuenta que esta normativa define los procedimientos que se deben seguir ante las autoridades administrativas.

Frente al caso concreto, se observa que la accionante alega la vulneración de su derecho al debido proceso, porque Electricaribe S.A. ESP, desestimó los recursos de reposición y apelación por ella presentados, contra el oficio N° 4424316 de 26 de octubre de 2016, por cuanto no se ajustaba a ninguno de los supuestos previstos en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

De los hechos acreditados en el expediente de tutela, se observa lo siguiente:

El 25 de agosto de 2016, la señora Ana Sofía González Guzmán presentó petición ante la empresa Electricaribe S.A. ESP, solicitando una indemnización por los daños ocasionados a uno de sus electrodomésticos (televisor SONY, MODELO KDL-55W957A, serie 600040), por valor de \$6.380.000, el cual resultó afectado después de una falla en el servicio presentada en el circuito de "MIRAMAR"¹⁹.

La empresa Electricaribe S.A. ESP mediante oficio N° 4424316 de 26 de octubre de 2016, le informó a la accionante lo siguiente²⁰:

"(...) Una vez recibida su comunicación procedimos a agotar la etapa probatoria respectiva, en la cual se practicó una visita técnica mediante la cual se pudo constatar que la varilla puesta a tierra del suministro identificado con el NIC 2169801 no se encuentra conectada de forma correcta.

Es preciso indicar que a pesar de poseer varilla de puesta a tierra, ésta no funcionó al momento de las oscilaciones de voltaje, debido a que la misma

¹⁹ Folios 94 - 95

²⁰ Folios 102 - 103

no fue instalada como lo exige la norma de RETIE colombiano, por lo cual no protegió los artefactos eléctricos.

En virtud de lo anteriormente expuesto a ELECTRICARIBE no le asiste responsabilidad alguna en los hechos que motivaron su reclamación toda vez que el daño se ocasionó debido a que la varilla puesta a tierra no posee las condiciones técnicas adecuadas para prevenir una elevación de voltaje y evitar daños en los electrodomésticos.

(...)

Por lo anteriormente expuesto le sugerimos adelantar los trámites indispensables para instalar adecuada y correctamente la varilla puesta a tierra en su residencia, lo cual reiteramos es una obligación del usuario; lo anterior al tenor de lo dispuesto en la Resolución 070 de 1998 emanada de la Comisión de Energía y Gas, CREG (...)"

La señora Ana Sofía González Guzmán, mediante escrito de 17 de noviembre de 2016, presentó recurso de reposición y apelación contra la anterior decisión, alegando algunas irregularidades en el material probatorio que sirvió de sustento a la empresa Electricaribe S.A. ESP para negar la reclamación presentada el 25 de agosto de 2016²¹.

La empresa Electricaribe S.A. ESP mediante oficio 4470181 de 23 de noviembre de 2016, desestimó los recursos presentados por la accionante, con fundamento en lo siguiente²²:

"(...) El escrito contra el cual se presenta el recurso, es meramente informativo, debido a que en el comunicado se le dieron las claridades sobre la revisión de la instalación eléctrica y no le fueron concedidos los recursos, por tratarse de una petición.

El artículo 154 de la ley 142 de 1994, es el que nos indica con exactitud a que tipología le corresponde otorga lo recursos de ley, veamos:

²¹ Folios 15 - 23

²² Folio 37

“Artículo 154. De los recursos. El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley”.

Siendo así las cosas, de conformidad con el Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios, la solicitud de pago de daños de artefactos no es susceptible de recursos, por lo tanto no es procedente darle trámite al recurso presentado el 17 de noviembre de 2016 (...).

Ante la negativa de Electricaribe S.A. ESP de conceder los recursos interpuestos contra el oficio N° 4424316 de 26 de octubre de 2016, la señora Ana Sofía González Guzmán presentó acción de tutela, solicitando la protección de su derecho al debido proceso, razón por la cual, el Tribunal Administrativo del Atlántico mediante providencia de 13 de enero de 2017 accedió al amparo del derecho invocado y le ordenó a la entidad demandada resolver el recurso de reposición propuesto por la accionante y, de ser el caso, conceder ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios el recurso de apelación, teniendo en cuenta que la inconformidad de la accionante hace referencia a fallas en la prestación del servicio, que ocasionaron unos daños en el inmueble de la actora.

La empresa Electricaribe S.A. ESP, en el informe de tutela y en el escrito de impugnación manifestó que la naturaleza de la petición de la actora presentada el 25 de agosto de 2016, por ser un tema de carácter indemnizatorio, impedía concederle los recursos interpuestos contra el oficio N° 4424316 de 26 de octubre de 2016, por cuanto no se ajustaba a ninguno de los supuestos previstos en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, el cual se limita a determinados eventos como: *“los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación”.*

Para la Sala, si bien es cierto que los recursos ante las empresas de servicios públicos domiciliarios, por mandato del artículo 154 de la Ley 142 de 1994 proceden en ciertos eventos como: *“los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación”*, también es cierto que la solicitud de la actora tiene relación con la prestación del servicio de energía eléctrica en el

inmueble de su propiedad, en la que además se cuestionan las pruebas y el procedimiento adelantado por la entidad para negar la reclamación de la señora Ana Sofía González Guzmán, por lo que esta situación requería de un pronunciamiento adicional tanto de la misma entidad, como del superior (Superintendencia de Servicios Públicos) para esclarecer los hechos y definir la controversia suscitada con la presunta responsabilidad de la empresa en la variación del voltaje que afectó los electrodomésticos de la tutelante, en sede administrativa.

En efecto, aunque la reclamación de la actora no se ajusta a alguno de los presupuestos que prevé el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, no se puede desconocer que la decisión negativa de la empresa a la reclamación de la peticionaria, constituye una actuación que resuelve de manera concreta una situación jurídica, la cual se hizo en ejercicio de función administrativa, como autoridad pública, por lo que la entidad tenía la obligación de concederle los recursos a la accionante de conformidad con el procedimiento previsto en el CPACA (artículo 74²³ y siguientes de la Ley 1437 de 2011), para resolver sus inconformidades, máxime cuando el argumento principal de la reclamación económica que formula la actora tiene relación con la prestación y ejecución del contrato de condiciones uniformes de servicio público de energía eléctrica.

De acuerdo con lo anterior, es importante señalar que la finalidad de los recursos, en sede administrativa, es que las decisiones tomadas por las autoridades no sean absolutas, sino que se puedan controvertir, ante la misma entidad o el superior jerárquico y, en el evento de encontrar inconsistencias, se pueda aclarar, modificar, adicionar o revocar.

²³ “**Artículo 74. Recursos contra los actos administrativos.** Por regla general, contra los actos definitivos procederán los siguientes recursos:

1. El de reposición, ante quien expidió la decisión para que la aclare, modifique, adicione o revoque.
2. El de apelación, para ante el inmediato superior administrativo o funcional con el mismo propósito.

No habrá apelación de las decisiones de los Ministros, Directores de Departamento Administrativo, superintendentes y representantes legales de las entidades descentralizadas ni de los directores u organismos superiores de los órganos constitucionales autónomos.

Tampoco serán apelables aquellas decisiones proferidas por los representantes legales y jefes superiores de las entidades y organismos del nivel territorial.

3. El de queja, cuando se rechace el de apelación.

El recurso de queja es facultativo y podrá interponerse directamente ante el superior del funcionario que dictó la decisión, mediante escrito al que deberá acompañarse copia de la providencia que haya negado el recurso.

De este recurso se podrá hacer uso dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación de la decisión.

Recibido el escrito, el superior ordenará inmediatamente la remisión del expediente, y decidirá lo que sea del caso”.

Cabe mencionar, que una expresión del derecho al debido proceso administrativo, es la garantía que tiene la persona a ejercer su derecho de defensa y contradicción frente a las decisiones de las entidades públicas que la afectan, lo cual constituye una oportunidad para la administración de pronunciarse sobre sus propios actos antes que las controversias que hayan surgido en torno a ellos sean planteadas ante las autoridades judiciales, como una actuación derivada del principio de autotutela administrativa, que a su vez ayuda a descongestionar los despachos judiciales.

III DECISIÓN

En atención a las consideraciones anteriormente expuestas, la Sala confirmará la sentencia de 13 de enero de 2017 proferida por el Tribunal Administrativo del Atlántico, que accedió al amparo del derecho al debido proceso de la señora Ana Sofía González Guzmán, vulnerado por la empresa Electrificadora del Caribe S.A. E.S.P - Electricaribe S.A E.S.P., por las razones expuestas en esta providencia.

En mérito de lo expuesto, el Consejo de Estado, Sala de lo Contencioso Administrativo, Sección Segunda, Subsección B, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la Ley,

IV. FALLA

CONFIRMAR la sentencia de 13 de enero de 2017 proferida por el Tribunal Administrativo del Atlántico, que accedió al amparo del derecho al debido proceso de la señora Ana Sofía González Guzmán, por las razones expuestas en la parte motiva de esta providencia.

CÓPIESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Remítase a la Corte Constitucional para su eventual revisión. Envíese copia de esta providencia al despacho de origen.

Esta providencia fue discutida y aprobada por la Sala en sesión de la fecha.

CÉSAR PALOMINO CORTÉS

SANDRA LISSET IBARRA VÉLEZ

CARMELO PERDOMO CUÉTER